

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA			
	Código: 710.18.09-1	Versión: 06	Fecha: 27/07/2017	Página 1 de 5

TIPO DE PROCESO	Estratégico		Misional		Apoyo	x	Seguimiento y control	
RESPONSABLE	Coordinador(a) grupo de Grupo de Gestión Administrativa							
OBJETIVO	Garantizar la gestión de los servicios administrativos, logísticos y la administración de los bienes de las dependencias de la entidad a nivel central y territorial, por medio de la definición de directrices y la contratación de servicios, para garantizar el desarrollo y funcionamiento de la UARIV.							
ALCANCE	Inicia desde la identificación de necesidades de bienes y suministros de cada área de la Unidad para la elaboración del plan de acción y plan de compras y finaliza con la implementación de acciones preventivas y correctivas para garantizar el buen funcionamiento administrativo de la entidad.							

ENTRADAS			ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR		INSUMOS		SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO
INTERNO	EXTERNO				
PLANEAR					
Todos los procesos		Lineamientos de Direccionamiento Estratégico/ Plan estratégico	Elaborar plan anual de adquisiciones, elaborar plan de acción, definir las directrices para la administración y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de la entidad.	1. Plan de acción. 2. Plan de mantenimiento. 3. Procedimiento Administración de bienes	Funcionarios y/o contratistas de la entidad. Todos los procesos
Todos los procesos		Necesidades de contratación para los servicios administrativos y logísticos de la Unidad.	Identificar las necesidades de bienes y suministros de cada una de las dependencias de la Unidad	Plan de mantenimiento Plan de adquisiciones y /o Plan de Compras	Todos los procesos
Todos los procesos		Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Determinar los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que desarrolla la Unidad y sus impactos ambientales asociados.	Diagnóstico ambiental de la Unidad	Todos los procesos
Gestión Jurídica	Gobierno Nacional y Territorial	Normatividad	Identificar la normatividad ambiental aplicable a la entidad y establecer plan de trabajo para la implementación del sistema de gestión ambiental.	Normograma	*Direccionamiento Estratégico. *Gestión Jurídica

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA			
	Código: 710.18.09-1	Versión: 06	Fecha: 27/07/2017	Página 2 de 5

HACER					
Todos los procesos		Inventario de bienes	Administrar y actualizar el inventario de bienes	Inventario de bienes administrativo.	Todos los procesos
Todos los procesos	Contratos Operadores de Servicios Administrativos	Solicitud de servicios administrativos	Ejecutar registrar, controlar y hacer seguimiento a la atención de los servicios necesarios para el buen funcionamiento de la entidad (papelería, vigilancia, seguros, transporte, aseo y cafetería)	Servicios administrativos operando	Todos los procesos
Proceso de Gestión Contractual	Contratos arriendos	Contratos	Apoyar, hacer seguimiento al trámite de los pagos, efectuar la verificación y aceptación de facturas y cuentas de cobro de los arrendamientos y los servicios públicos de la UARIV.	Cuentas de cobro y/o facturas radicadas en el área financiera	Todos los procesos
Todos los procesos	Contrato Operador mantenimiento	Plan de mantenimiento	Implementar el plan de mantenimiento	Actividades de mantenimientos correctivos y preventivas adelantadas.	Todos los procesos
Planeación Estratégica	Contrato operadores servicios administrativos	Plan de acción y presupuesto aprobados para la vigencia	Ejecutar el plan de acción	Registro del seguimiento mensual en SISGESTIÓN Soportes de la ejecución de las actividades	• Seguimiento y mejora • Evaluación Independiente
Todos los procesos		Diagnóstico ambiental de la Unidad	Realizar actividades de implementación del Subsistema de Gestion ambiental	Plan de trabajo de Subsistema de Gestión Ambiental	Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico Evaluación Independiente		• Metodología de Administración de Riesgos • Metodología de identificación de aspectos e impactos ambientales • Procedimientos • Informes de Control Interno • Informes de revisión por la dirección	Identificar los riesgos, aplicar los controles e implementar el plan de respuesta a los riesgos, identificar los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo	• Mapa de riesgos del proceso • Mapa de Riesgos de Corrupción • Matriz de aspectos e impactos ambientales • Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo	• Seguimiento y mejora • Evaluación independiente • Gestión Administrativa • Gestión de Talento Humano
VERIFICAR					

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA			
	Código: 710.18.09-1	Versión: 06	Fecha: 27/07/2017	Página 3 de 5

Planeación Estratégica. Direccionamiento Estratégico		1. Informes de gestión 2. Plan de acción 3. Mapa de Riesgos 4. Reportes de ejecución presupuestal	Autoevaluar la gestión del proceso a través del seguimiento a indicadores, monitoreo de riesgos y ejecución presupuestal	Tablero de control con los resultados del proceso	1. Direccionamiento Estratégico. 2. Seguimiento y mejora 3. Evaluación Independiente
		Plan de trabajo de Subsistema de Gestión Ambiental	Seguimiento al nivel de implementación del PIGA		
ACTUAR					
1. Entes externos de control 2. Seguimiento y mejora Evaluación Independiente		1. Informes de Gestión 2. Informes de Auditorias	Elaborar e implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Planes de mejoramiento	1. Entes externos de control 2. Direccionamiento estratégico 3. Seguimiento y mejora 4. Evaluación Independiente

REQUISITOS DE LAS NORMAS	REQUISITOS DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS	REQUISITOS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y/ EXTERNOS
ISO 9001:2015: 4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de la Calidad, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, 7.3 Toma de conciencia 9. Evaluación del desempeño 9.1.2 Satisfacción del cliente, 10. Mejora 10.2 No conformidad y acción correctiva NTC-ISO 14001 2015 2. Referencias Normativas, 4. Contexto de la organización, 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 Sistema de Gestión Ambiental, 5.2 Política de ambiental., 6.1. Acciones para tratar riesgos asociados con amenazas y oportunidades, 6.2 Objetivos ambientales y	• Inventario de bienes y condiciones de los mismos actualizados. Registro de traslados Revisión física de muebles de la entidad. • Servicios Administrativos operando: Recibir y realizar trámite para dar respuesta a las dependencias (papelería, mantenimiento de bienes inmuebles, vigilancia, transporte) • Cuentas de cobro y/o facturas radicadas en el área financiera: (Radicar en financiera a los 8 días de cada mes) Contrato de sedes para el pago de facturas de servicios públicos y arrendamientos • Actividades de mantenimientos correctivos y preventivos: Contar con contrato de mantenimiento vigente, la atención de la solicitud depende del tipo de solicitud.	Internos: • Inventario actualizado y fácil consulta para los funcionarios. • Servicios necesarios para garantizar funcionamiento UARIV. • Realizar la gestión y trámite exitoso de los pagos correspondiente a servicios administrativos. • . Externos • Respuesta e información oportuna a los operadores para el desarrollo de las actividades administrativas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA			
	Código: 710.18.09-1	Versión: 06	Fecha: 27/07/2017	Página 4 de 5

planificación para lograrlos. 7.1 recursos, 7.3 Toma de conciencia, 7.5 Información documentada, 8. Operación, NTCGP 1000:2009: 4.1 Requisitos Generales, 4.2 Gestión Documental, 4.2.1 Generalidades, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 5.5.3 Comunicación Interna, 6.3 Infraestructura, 6.4 Ambiente de Trabajo, 7.4 Adquisición de bienes y servicios, 7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios, 7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios, 7.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos, 8. Medición, análisis y mejora, 8.1 Generalidades, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Analisis de Datos, 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva. MECI 2014: 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano, 1.2.1 Planes, programas y proyectos, 1.2.3 Estructura Organizacional, 1.3 Componente Administración del Riesgo, 2.1 Actividades de control, 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión, 2.1.3 Plan de		- Matriz de aspectos e impactos ambientales - Realizar Diagnóstico ambiental en todas las sedes de la entidad	
REQUISITOS LEGALES	GESTIÓN DEL RIESGO	INDICADORES	
Ver Normograma	Ver Mapa de Riesgos	Eficiencia	
		83415 Bienes del almacén de la Unidad de las diferentes sedes a nivel nacional registrados, controlados y administrados	
		Efectividad	
		83414 Nivel de implementación del Plan Institucional de Gestion Ambiental -PIGA	
		Eficacia	
		83421 Satisfacer al cliente interno en los de Gestión Administrativa	

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA			
	Código: 710.18.09-1	Versión: 06	Fecha: 27/07/2017	Página 5 de 5

RECURSOS		
Humanos	Tecnológicos	Infraestructura
Personal con experiencia en seguimiento de apoyo logístico, administrativo y contractual.	Sistema de información para el seguimiento de bienes, ejecución contractual y logística.	Puestos de Trabajo idóneos para el desarrollo del proceso. Bodegas para el almacenamiento de los bienes de la Unidad.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
2	03/07/2014	Se incluyeron los numerales de las normas NTC-ISO 14001. NTC-OHSAS 18001 y NTC-ISO-IEC27001 que son aplicables a este proceso.
3	03/11/2015	Se ajustó los numerales de la norma ISO 9001 y NTCGP:1000
3	03/11/2015	Se ajustaron las políticas de operación, en las que se incluyó la política del sistema integrado de gestión.
3	03/11/2015	Se ajustó el nombre de la herramienta por medio del cual se consolidan los indicadores.
3	03/11/2015	Se ajustó la relación de procedimientos del proceso
4	20/11/2015	Descripción de actividades de servicios Generales más específicas.
5	08/06/2016	Se agregó requisitos de los servicios y/o productos
5	08/06/2016	Se agrega requisitos de clientes internos y/o externos
5	08/06/2016	Se agrega número y características de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
6	02/08/2017	Se cambia al formato actual y se actualiza indicadores