

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 2

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: Garantizar el óptimo uso de los recursos de la compañía a través de la efectiva ejecución de los procesos de servicios generales, infraestructura física y servicio de vigilancia (contratado externamente).

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador Administrativo

ALCANCE: Mantenimiento de la infraestructura, servicios generales, vigilancia.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS			
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)		
Direccionamiento estratégico Necesidades y expectativas de los usuarios Indicadores de gestión Gestión administrativa Empresas de vigilancia Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Gestión gerencial Usuarios internos y externos (procesos) Gestión calidad Planeación eficiente de la administración de recursos Servicios generales Seguridad física de instalaciones	PLANEAR	HACER	Estrategias implementadas Proceso conforme con lineamientos de la dirección estratégica Mantenimiento preventivo o correctivo Informe de gestión de indicadores Administración eficiente de los recursos de la empresa Funcionamiento eficiente de los servicios generales Análisis de riesgos de seguridad física Acciones correctivas y de mejora	Usuarios internos y externos Gestión gerencial Gestión calidad Gestión administrativa Todos los procesos		
		<i>Planificación de estrategias administrativas para el cumplimiento del objetivo del proceso</i>				Responder por el mantenimiento de las instalaciones mediante el cronograma establecido Gestionar administrativamente el pago oportuno de las pólizas y seguros de la compañía Supervisar y gestionar el contrato de vigilancia y seguridad física y monitoreo de alarma de la infraestructura Administrar el archivo general de la compañía Coordinación y supervisión de actividades de servicios generales y administrativas	
		VERIFICAR	ACTUAR			<i>Autoevaluación de la gestión del proceso mediante el cálculo y análisis de indicadores</i>	
		Elaborar cronograma de mantenimiento				Toma de acciones correctivas u oportunidades de mejora frente a los resultados de los indicadores de gestión.	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 2

RECURSOS			
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS	
Coordinadora administrativa Auxiliar de servicios generales Auxiliar de reparaciones locativas Auxiliar de archivo Auxiliar administrativo y Mensajería	Computadores	Herramientas e insumos para mantenimiento locativo	Mesa y sillas ergonómicas

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ver matriz legal	ISO 9001:2015	Sistema en Línea Ágora

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Administrativo	Informe de cumplimiento de actividades	Número total de actividades ejecutadas/Número total de actividades planeadas	Auxiliar Administrativo y Mensajería	Coordinador administrativo	Mensual	13 actividades

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
04/05/2019	Creación de la caracterización	Paola Rodriguez - Coordinador de calidad
29/09/2022	Actualización por cambio en el formato, cambio de cargos	Paola Rodriguez - Coordinadora de sistema de gestión
16/01/2024	Ajuste general en las entradas, documentos e indicador.	Andrea Rodriguez - Coordinadora Administrativa
29/05/2025	Cambio de imagen institucional (logo) de la empresa.	Andrea Rodriguez - Coordinadora Administrativa
13/08/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social	Katherine Cruz Polania - Coordinador Sistemas de Gestión
5/11/2025	Ajuste de actividades, los recursos, y se ajustó la meta del indicador	Catalina Useche - Coordinadora administrativa