



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 1 de 14

<b>Líder del Proceso:</b> <b>Director (a) Administrativo</b>	<b>Responsables del Proceso por Nivel:</b>		
	<b>Nacional</b>	<b>Director (a) Administrativo (a)</b>	
	<b>Regional</b>	<b>Director (a) Regional, Coordinador (a) Grupo Administrativo, Coordinador (a) de Soporte</b>	
	<b>Zonal</b>	<b>Coordinador (a) de Centro Zonal</b>	

**1. Objetivo del Proceso:** Gestionar, administrar y controlar los recursos, bienes y servicios de apoyo para garantizar la misionalidad del Instituto Colombiano de Bienestar familiar.

**2. Alcance:** Inicia con la identificación de necesidades de recursos, bienes y servicios de apoyo, su administración, provisión, custodia y control de los mismos, y finaliza con la definición de acciones de mejora e innovación.

**3. Alineación estratégica del Proceso:**

**Objetivo Estratégico No. 2**  
Asegurar una gestión institucional, orientada a resultados a nivel nacional y local, apoyada en el uso de las tecnologías de la información.

**Objetivo Estratégico No.3**  
Gestionar recursos financieros adicionales y optimizar su uso para maximizar el impacto.

**Objetivo Estratégico No.6**  
Prevenir los impactos ambientales generados por nuestra actividad.

**4. Ciclo del Proceso en Planear, Hacer, Verificar, Mejorar (PHVM):**

**4.1 PLANEAR**

Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1. Estado (Departamento Nacional de Planeación)	1.1 Plan Nacional de Desarrollo	Establecer las necesidades de presupuesto en funcionamiento e inversión	1. Anteproyecto de presupuesto en funcionamiento e inversión	1.1. 4.1 Proceso Servicios Administrativos			
2. Proceso Direccionamiento Estratégico	1.2 Requisitos legales y otros requisitos		2. Necesidades de los procesos	2.1 Proceso Direccionamiento Estratégico	X	X	
3. Procesos del ICBF	1.3 Directrices externas		3. Información para la definición de las hojas de vida de los indicadores y las actividades del Plan de Acción	3.1 Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión			
4. Proceso Gestión Financiera	2.1. Plan Indicativo Institucional						
5. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión					4.2. 5.1. Proceso Gestión Talento Humano		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 2 de 14

<p>6. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>7. Proceso Gestión de Tecnología e Información</p> <p>8. Proceso Comunicación Estratégica</p>	<p>2.2. Lineamientos de programación y ejecución de metas sociales y financieras</p> <p>2.3. Directrices institucionales</p> <p>2.4. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación</p> <p>2.5. Políticas institucionales</p> <p>2.6. Planes institucionales aprobados (todos los planes del ICBF)</p> <p>3.1. Solicitud de necesidades de servicios administrativos</p> <p>4.1 Guías, resoluciones y asistencia técnica</p> <p>5.1 Modelo de monitoreo y evaluación</p> <p>6.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento</p> <p>7.1. Soporte a los requerimientos de tecnología y sistemas de información atendidos</p> <p>8.1. Documentos, campañas y/o piezas de comunicación</p>		<p>4. Necesidades manifestadas por las Direcciones Regionales y los procesos</p> <p>5. Informe de requerimientos de capacitación de la institución</p> <p>6. Matriz de riesgo por proceso aprobada</p> <p>7. Solicitud de programación de pagos</p>	<p>6.1. Proceso Mejora e Innovación</p> <p>7.1. Proceso Gestión Financiera</p>			
<p>1.Estado</p> <p>2.Proveedores</p> <p>3.Proceso Direccionamiento Estratégico</p>	<p>1.1. 2.1. Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>3.1. Directrices Institucionales</p>	<p>Formular el Sistema de Gestión Ambiental</p>	<p>1. Plan de Gestión Ambiental *</p> <p>2. Matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos *</p>	<p>1.1. 2.1. 3.1. 4.1. 5.1. 6.1. 7.1 8.1. Proceso Servicios Administrativos</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 3 de 14

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

<p>4. Proceso de Mejora e Innovación</p>	<p>3.2. Revisión por la Dirección (Resultados del Sistema Integrado de Gestión)</p> <p>3.3. Resolución de distribución presupuestal</p> <p>3.4. Metodología Contexto Interno y Externo y Partes Interesadas</p> <p>3.5. Planes para el desarrollo de los ejes del Sistema Integrado de Gestión aprobados</p> <p>4.1. Estrategias, metodologías y planes de mejora continua, innovación, gestión del conocimiento</p>		<p>3. Plan Operativo del Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>4. Cronograma de ejecución de los planes de gestión ambiental *</p> <p>5. Programas de residuos sólidos *</p> <p>6. Matriz de Riesgos del Sistema de Gestión Ambiental *</p> <p>7. Políticas, objetivos, planes, metodologías, guías, instructivos y demás documentación del eje ambiental *</p> <p>8. Programación de capacitación y comunicación del eje ambiental</p>	<p>2.2. 7.2 Proceso Direccionamiento Estratégico</p>		
<p>1. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>2. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios.</p> <p>3. Estado</p>	<p>1.1. Solicitud con necesidades de servicios administrativos (mantenimiento, vigilancia y seguridad, aseo y cafetería, transporte, papelería y consumibles, impresión, seguros, tiquetes aéreos, pagos de servicios públicos)</p> <p>2.1. Manual de contratación, memorandos, circulares, Guía de Supervisión</p> <p>3.1. Requisitos legales y otros requisitos</p>	<p>Proyectar los servicios de apoyo para satisfacer las necesidades.</p>	<p>1. Reportes de las necesidades de los servicios de apoyo que requiere el ICBF</p>	<p>1.1 Proceso Servicios Administrativos</p>	<p align="center">X</p>	
<p>1. Estado</p> <p>2. Proceso Direccionamiento Estratégico</p>	<p>1.1 4.1. Requisitos legales y otros requisitos</p> <p>2.1. Directrices Institucionales</p>	<p>Realizar la programación de los proyectos viabilizados de infraestructura</p>	<p>1. Reporte de programación de proyectos viabilizados de infraestructura</p>	<p>1.1 Proceso Servicios Administrativos</p>	<p align="center">X</p>	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 4 de 14

<p>3. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>4. Proveedores (Entidad Evaluadora o Certificadora)</p> <p>5. Proceso Gestión de Tecnología e Información</p>	<p>3.1. Solicitudes de proyectos nuevos de infraestructura inmobiliaria o banco de proyectos</p> <p>5.1 Servicios de Infraestructura de Tecnología e Información</p>						
<p>1. Estado (Contaduría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica, Superintendencia de Notariado y Registro, Oficina de Instrumentos Públicos, Unidad Administrativa Especial de Castrato Distrital, Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y demás Entes.</p> <p>2. Proceso Gestión Financiera</p> <p>3. Proceso Gestión Jurídica</p> <p>4. Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p>5. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>6. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>7. Proceso Gestión de Tecnología e Información</p>	<p>1.1. Normas, Requisitos legales y otros requisitos a tener en cuenta en la Administración de los Bienes Inmuebles de propiedad y a cargo del ICBF.</p> <p>2.1 Guía, resoluciones y asistencia técnica</p> <p>3.1. Supervisión, asesoría y seguimiento del trámite administrativo y judicial de los procesos de denuncia de bienes vacantes y vocaciones hereditarias</p> <p>4.1. Manual de contratación, memorandos, circulares, Guía de Supervisión</p> <p>5.1. Directrices Institucionales</p> <p>5.2. Lineamientos, metodologías e instrumentos de planeación</p> <p>6.1. Reportes e Informes históricos de bienes inmuebles</p> <p>7.1 Sistemas de información: nuevos o adaptados y evolucionados</p>	<p>Definir estrategias para la administración, gestión, seguimiento y control de los inmuebles de propiedad y a cargo del ICBF y lo relacionado con el saneamiento jurídico-administrativo, enajenación, donaciones y gestión de las vocaciones hereditarias y bienes vacantes, bienes recibidos en dación en pago (común y proindiviso), bienes entregados y recibidos en comodato e Identificar el estado jurídico administrativo de los bienes inmuebles.</p>	<p>1. Documentos de estrategias para la administración, gestión, seguimiento y control de los inmuebles de propiedad y a cargo del ICBF y lo relacionado con el saneamiento jurídico - administrativo, enajenación, donaciones y gestión de las vocaciones hereditarias y bienes vacantes, bienes recibidos en dación en pago (común y proindiviso), bienes entregados y recibidos en comodato *</p> <p>2. Reporte del estado del bien inmueble</p>	<p>1.1. 2.1. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>1.2. Peticionarios</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 5 de 14

<p>1.Estado (Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de Transporte, Contaduría General de la Nación, Departamento Nacional de Planeación)</p> <p>1. Proceso Servicios Administrativos</p>	<p>1.1. Requisitos legales y otros requisitos relacionada al manejo de bienes muebles</p> <p>2.1. Documentación oficial de bienes adquiridos y de elementos a enajenar (Regional y la Sede de la Dirección General)</p>	<p>Formular los cronogramas de tomas físicas de inventario y de venta de bienes muebles.</p>	<p>1. Cronograma de toma física de inventarios</p> <p>2. Cronograma de ventas de bienes muebles</p>	<p>1.1. Proceso Servicios Administrativos</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	
<p>1.Estado (Archivo General de la Nación – AGN, Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP)</p> <p>2. Proveedores (Entidad Evaluadora o Certificadora)</p> <p>3. Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p> <p>4. Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión</p>	<p>1.1. 2.1. Requisitos legales y otros requisitos para la Gestión Documental</p> <p>3.1. Sistemas de Información nuevos o adaptados y evolucionados</p> <p>4.1. Hojas de vida de los Indicadores aprobadas, Plan de Acción Institucional de la vigencia</p>	<p>Formular el Programa de Gestión Documental (PGD)</p>	<p>1. Programa de Gestión Documental (PGD)</p> <p>2. Documentación funcional para el desarrollo de sistemas de información</p>	<p>1.1. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>2. Proceso Gestión de la Tecnología e Información</p>	<p align="center">X</p>		
<b>4.2 HACER</b>							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
<p>1. Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>2. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios</p> <p>3. Estado</p> <p>4. Proceso de Gestión del Talento Humano</p>	<p>1.1. Planes institucionales aprobados</p> <p>1.2. Resolución de distribución presupuestal</p> <p>2.1. Manual de contratación, memorandos, circulares, Guía de Supervisión</p>	<p>Ejecutar y realizar seguimiento a los recursos asignados</p>	<p>1. Reportes del plan de acción</p> <p>2. Informes de gestión</p> <p>3. Informes de seguimiento</p> <p>4. Solicitud de traslados</p>	<p>1.1. 2.1 Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>3.1. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>4.1. Proceso Gestión Talento Humano</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 6 de 14

		3.1. Requisitos legales y otros requisitos						
		4.1 Base de datos con las necesidades a programar de prestación de servicios						
1. Proceso Administrativos	Servicios	<p>1.1 Plan de Gestión Ambiental</p> <p>1.1. Matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos</p> <p>1.3. Plan Operativo del Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>1.4. Cronograma de ejecución de los planes de gestión ambiental</p> <p>1.5. Programas de residuos sólidos</p> <p>1.6. Metodología para la Gestión de Riesgos del Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>1.7. Políticas, objetivos, planes, metodologías, guías, instructivos y demás documentación del eje ambiental.</p> <p>1.8. Programación de capacitación y comunicación del eje ambiental</p>	Implementar el Sistema de Gestión Ambiental	<p>1. Registros y/o evidencias de la implementación del plan de gestión ambiental, programa de residuos sólidos, plan operativo, programación de capacitaciones y comunicaciones y simulacros del eje ambiental</p> <p>2. Registros y evidencias de los controles establecidos en la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos</p> <p>3. Registros y evidencias de los controles y planes de tratamiento establecidos en la Matriz de riesgos del Sistema de Gestión Ambiental</p>	1.1. 2.1. 3.1. Proceso Servicios Administrativos		X	X
1. Proceso Administrativos	Servicios	1.1. Reportes de las necesidades de los servicios		1. Documentos soporte de la gestión y prestación de los	1.1. Proceso Servicios Administrativos	X		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 7 de 14

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

2. Proceso Comunicación Estratégica	de apoyo que requiere el ICBF	Gestionar y prestar los servicios de apoyo que requiera el ICBF	servicios de apoyo que requiera el ICBF			
3. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	2.1 Documentos, campañas y/o piezas de comunicación 3.1 Guía de Supervisión					
1. Proceso Administrativos Servicios	1.1. Reporte de programación de proyectos viabilizados de infraestructura	Gestionar la obra, conservación, restauración y dotación de infraestructuras	1. Documentos de la gestión de consultoría, obra, conservación, restauración y dotación de infraestructuras * 2. Solicitud de inicio del proceso administrativo sancionatorio	1.1 Proceso Servicios Administrativos 1.2 Peticionarios 2.1. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios	X	
1. Estado 2. Proceso Gestión de Talento Humano	1.1. Solicitud de conceptos de cumplimiento de lineamientos ICBF de infraestructura 2.1. Acto administrativo de comisión de servicios y de gastos de viaje y desplazamiento	Emitir conceptos técnicos de cumplimiento de lineamientos ICBF de infraestructura	1. Informe de concepto técnico	1.1. Estado	X	X
1. Proceso Administrativos Servicios 2. Estado (Contaduría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica, Superintendencia de Notariado y Registro, Oficina de Instrumentos Públicos, Unidad Administrativa Especial de Castrato Distrital, Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y demás Entes.	1.1. Documento de estrategias para la administración, gestión, seguimiento y control de los inmuebles propiedad del ICBF y lo relacionado con el saneamiento jurídico - administrativo, enajenación, donaciones y gestión de las vocaciones hereditarias y bienes vacantes, bienes recibidos en dación en pago (común y proindiviso), bienes entregados y recibidos en comodato 1.2 Reporte del estado del bien inmueble	Realizar saneamiento jurídico-administrativo, enajenación, administración de bienes inmuebles y control de las vocaciones hereditarias, bienes recibidos en dación en pago, (común y proindiviso) así como, la administración de las donaciones y demás activos a cargo de la entidad.  Revisar, cruzar, registrar y depurar datos e información relacionada con los bienes inmuebles.	1. Documentos, reportes, informes, comunicaciones oficiales, resoluciones asociados a la gestión del Grupo de Bienes Inmuebles 2. Proyectos de Actos Administrativos que deba Firmar el o la Directora General, Secretaria General 3. Solicitudes de Conceptos Jurídicos y consultas sobre temas de Interés para el ICBF en el tema de los bienes inmuebles	1.1. Proceso Servicios Administrativos 2.1 3.1 Proceso Gestión Jurídica	X	X

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 8 de 14

<p>3. Peticionarios</p>	<p>2.1. Normas, Requisitos legales y otros requisitos a tener en cuenta la Administración de los Bienes Inmuebles de propiedad y a cargo del ICBF.</p> <p>3.1. Oferta de donaciones para los programas misionales del ICBF, Solicitud vocaciones hereditarias de bienes inmuebles y solicitud de oferta de compra de inmuebles.</p>						
<p>1. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>2. Proceso Adquisición de Bienes y Servicios</p>	<p>1.1 Documentos de ingreso de bienes muebles adquiridos a cualquier título</p> <p>1.2 Documentos de bienes que requieran ser trasladados</p> <p>1.3 Documentos de baja de bienes.</p> <p>1.4 Cronograma de toma física de inventarios</p> <p>1.5 Cronograma de ventas</p> <p>1.6 Reportes e informes generados por el sistema de información</p> <p>2.1. Manual de contratación, memorandos, circulares</p>	<p>Administrar los bienes muebles del ICBF</p>	<p>1. Reportes de ingreso, traslados y bajas generados por el sistema de información *</p>	<p>1.1. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>1.2. Peticionarios</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>
<p>1. Proceso Servicios Administrativos</p>	<p>1.1. Programa de Gestión Documental (PGD).</p>	<p>Implementar y realizar seguimiento al programa de gestión documental (PGD) con su respectivo cronograma</p>	<p>1. Planes y programas implementados como parte del desarrollo del Programa de gestión documental</p>	<p>1.1. Proceso Servicios Administrativos</p> <p>1.2. Estado</p> <p>1.3. Peticionarios</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p>

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!





**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 9 de 14

4.3. VERIFICAR							
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad		
					N	R	Z
1.Proceso Servicios Administrativos 2.Proceso Direccionamiento Estratégico 3.Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 4.Proceso Relación con el Ciudadano	1.1 Informes de seguimiento 2.1 Reporte de Monitoreo y seguimiento a ejecución de metas sociales y financieras 3.1 Informes de monitoreo nacional y regional 3.2 Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 4.1 Informe PQRS y acceso a la Información 4.2. Reportes de herramienta tecnológica SIM (Sistema de Información Misional)	Verificar el avance de la ejecución de los recursos	1.Comunicaciones oficiales de acuerdo con el avance de la ejecución de los recursos 2. Resultados del cumplimiento de los planes para el desarrollo de los ejes del Sistema Integrado de Gestión 3. Resultados del cumplimiento de los planes institucionales 4. Informes de gestión	1.1. 3.1. Proceso de Servicios Administrativos 1.2. Peticionarios 2.1 3.2. 4.1. Proceso Direccionamiento Estratégico	X	X	
1.Proceso Servicios Administrativos	1.1 Registros y/o evidencias de la implementación del plan de gestión ambiental, programa de residuos sólidos, plan operativo, programación de capacitaciones, comunicaciones y simulacros del eje ambiental 1.2 Registros y evidencias de los controles establecidos en la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales y otros requisitos	Verificar la implementación del Sistema de Gestión Ambiental	1.Resultados de medición sobre la implementación de los planes del Sistema de Gestión Ambiental 2. Comunicados sobre los resultados del Sistema de Gestión Ambiental	1.1 2.1. Proceso Servicios Administrativos 1.2 Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 1.3 Proceso Direccionamiento Estratégico	X	X	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 10 de 14

		1.3 Registros y evidencias de los controles y planes de tratamiento establecidos en la Matriz de riesgos del Sistema de Gestión Ambiental.						
1.Proceso Administrativos	Servicios	1.1. Documentos soporte de la gestión y prestación de los servicios de apoyo que requiera el ICBF	Realizar seguimiento al cumplimiento a las obligaciones de los contratos y a las especificaciones técnicas de las fichas de condiciones	1.Informes y actas de supervisión	1.1. Proceso Servicios administrativos 1.2. Peticionarios	X	X	X
1.Proceso Administrativos	Servicios	1.1 Documentos de la gestión de consultoría, obra, conservación, restauración y dotación de infraestructuras	Realizar el seguimiento de la ejecución del contrato y/o convenio de suministro, consultorías, construcción y/o mantenimiento de obras	1.Documentos de la ejecución de consultorías, obra, conservación, restauración y dotación de infraestructuras	1.1 Proceso Servicios Administrativos 1.2 Peticionarios	X	X	
1.Proceso Administrativos 2. Proceso Gestión Jurídica	Servicios	1.1. Documentos, reportes, informes, comunicaciones oficiales, resoluciones asociados a la gestión del grupo de bienes. 2.1 Informes de los Procesos de denuncia de bienes vacantes y vocaciones hereditarias en las cuales el ICBF tenga interés	Verificar, analizar, conciliar la consistencia de la información de los bienes inmuebles a cargo del ICBF	1.Informes, reportes, comunicaciones oficiales relacionados con la gestión de los bienes inmuebles a cargo del ICBF	1.1. Proceso Servicios Administrativos	X	X	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 11 de 14

1.Proceso Administrativos	Servicios	1.1 Reportes de ingreso, traslados y bajas generados por el sistema de información	Verificar inventario de bienes muebles	1.Informes de bienes muebles	1.1 Proceso Servicios Administrativos	X	X	
1.Proceso Administrativos	Servicios	1.1 Planes y programas implementados como parte del desarrollo del Programa de gestión documental.	Verificar la implementación y ejecución de los planes, programas y cronograma asociado al Programa de Gestión Documental (PGD)	1. Informe del seguimiento a la implementación del programa de gestión documental	1.1. Proceso Servicios Administrativos	X		
<b>4.4. MEJORAR E INNOVAR</b>								
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	Nivel Responsable de la Actividad			
					N	R	Z	
1. Proceso Direccionamiento Estratégico 2.Proceso Monitoreo y Seguimiento a la Gestión 3.Proceso Mejora e Innovación 4.Proceso Relación con el Ciudadano 5. Proceso Evaluación Independiente	1.1 Resultados e Informes de Gestión Institucional 1.2. Oportunidades de Mejora del Sistema Integrado de Gestión 2.1. Reporte de monitoreo y seguimiento a través del tablero de control 3.1. Resultados de evaluación de los riesgos 3.2. Mejoras identificadas del Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión 3.3 Resultados de seguimiento a la implementación de las estrategias, metodologías y planes 3.4. Buenas prácticas y lecciones aprendidas	Definir acciones de mejora e innovación para el proceso y la implementación de planes de acción.	1.Acciones de mejora e innovación definida. 2. Planes de acción implementados	1.1. 2.1. Proceso Servicios Administrativos 1.2. Proceso Mejora e Innovación 1.3. Proceso Evaluación Independiente 1.4. Proveedor (Entidad Evaluadora o Certificadora)	X	X		

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 12 de 14

	4.1. Informes de PQRS y acceso a la Información  5.1. Reportes internos, avance, cumplimiento y efectividad a las acciones formuladas y Plan de Mejoramiento  5.2 Resultados de evaluaciones independientes  5.3 Resultados de auditorías internas						
--	--	--	--	--	--	--	--

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>ANA LISSETTE AGUDELO BALLESTEROS</b> Contratista Grupo Planeación Administrativa Dirección Administrativa Promotor EPICO	<b>MILTON YESID REY CUBILLOS</b> Contratista Grupo Planeación Administrativa Dirección Administrativa	<b>LINA MARÍA MARGARITA HUARI MATEUS</b> Directora Administrativa Líder del Proceso
<b>OSCAR ANDRES CAMACHO VIANCHA</b> Contratista Grupo Planeación Administrativa Dirección Administrativa	<b>GLADYS ELENA PINEROS ACEVEDO</b> Coordinadora Grupo Apoyo Logístico Dirección Administrativa	
<b>YEIMY KATERINE MUNEVAR GELACIO</b> Contratista Grupo Planeación Administrativa Dirección Administrativa	<b>MARÍA ALEJANDRA GONZALEZ BUITRAGO</b> Contratista Grupo Infraestructura Inmobiliaria Dirección Administrativa	

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

C.SA

13/07/2020

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

Versión 3

Página 13 de 14

**ANGIE MARJORIE CARRANZA IBAGON**  
Contratista Grupo Planeación Administrativa  
Dirección Administrativa

**LUZ KARIME DIAZ DURANGO**  
Contratista Grupo Planeación Administrativa  
Dirección Administrativa

**JUAN CARLOS MENDEZ BOUZAS**  
Contratista Grupo Gestión de Bienes  
Dirección Administrativa

**JAIVER BERNAL AMEZQUITA**  
Contratista Grupo Almacén e Inventarios  
Dirección Administrativa

**MARÍA DE LOS ÁNGELES PÉREZ GÓMEZ**  
Contratista Grupo Gestión Documental  
Dirección Administrativa

**MARTHA LILIA PEDRAZA AMAYA**  
Contratista Grupo Gestión Documental  
Dirección Administrativa

**ANA MARIA SEGURA ANDRADE**  
Contratista Grupo Gestión de Bienes  
Dirección Administrativa

**MARGARITA ROSA HERNANDEZ VELANDIA**  
Coordinadora Grupo Almacén e Inventario  
Dirección Administrativa

**OSCAR JAVIER MORA CALDERON**  
Contratista Grupo Gestión Documental  
Dirección Administrativa

**YANETH SARMIENTO FORERO**  
Subdirectora de Mejoramiento Organizacional

**ANDREE JAVIER HURTADO**  
Contratista Subdirección de Mejoramiento Organizacional

**MARIA FERNANDA HERON**  
Contratista Subdirección de Mejoramiento Organizacional

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

C.SA

13/07/2020

Versión 3

Página 14 de 14

**GERMAN ALEXANDER SALDANA PARDO**  
Contratista Grupo Apoyo Logístico  
Dirección Administrativa

**Nota 1:** Consultar los indicadores de procesos en el Tablero de Control en el SIMEI.

**Nota 2:** Consultar los riesgos de calidad y corrupción del proceso, en la Web del ICBF.

**Nota 3:** Consultar las normas internas y externas que aplican al proceso en la Matriz de Verificación de Requisitos Legales.

**Nota 4:** Consultar criterios y rangos de calificación de los aspectos e impactos ambientales en la Matriz de Identificación y Valoración de Impactos Ambientales.

**Nota 5:** Consultar matriz de riesgos SGSI y de activos de información del proceso, en la Intranet.

**Nota 6:** Consultar matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en el repositorio de la Entidad.

**Nota 7:** Consultar los procedimientos y documentos asociados al proceso en el Listado Maestro de Documentos, en la Web del ICBF.

**Nota 8:** Consultar políticas de operación en los Procedimientos.

**Nota 9:** Las salidas marcadas con un asterisco (\*) hacen referencia a controles operacionales del proceso.

**Nota 10:** Se selecciona con una X el nivel responsable de la actividad (nacional, regional, zonal).

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
24/05/2018	Versión 2 C.SA	Se actualiza la Caracterización del Proceso en el Alcance, Alineación Estratégica, de acuerdo con el Plan Indicativo Institucional vigente, y el ciclo por Proceso en PHVM. Se realiza el cambio de Gobierno a Estado y se incluye la nueva parte interesada Peticionarios.
30/08/2016	Versión 1 C.SA	Teniendo en cuenta la transición de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015 se actualiza la caracterización del proceso en su objetivo y actividades del Ciclo PHVM.
30/05/2012	Versión 13 MPA1.P5	Una vez adoptado el nuevo modelo de operación por procesos, según Resolución 8080 de 11 de agosto de 2016, se realizan las siguientes modificaciones en el documento MPA1.P5 Caracterización del Proceso Gestión Administrativa, redefinición del objetivo del proceso, inclusión del alcance del proceso, inclusión del objetivo estratégico dentro de la alineación estratégica, actualización de las actividades del PHVM e inclusión de actividades de innovación y gestión del conocimiento.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA  
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL ICBF Y A LA LEY 1581 DE 2012