

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<b>MACROPROCESO</b>	Gestión de Soporte Operativo	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Director(a) de Servicios Administrativos
<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>	M-POR-001 Manual Operativo M-GCA-02 Manual de Administración de Riesgos				
<b>OBJETIVO:</b> Desarrollar la gestión administrativa del P.A. FONTUR, a través de la provisión de los recursos y servicios administrativos a todos los procesos, para su adecuada operación. Planear y gestionar la infraestructura física, así como los bienes y servicios generales, asegurando la satisfacción del usuario interno y la atención de sus necesidades para el desarrollo de los procesos del P.A. FONTUR. Disponer de los recursos necesarios para garantizar la prestación de los servicios de apoyo administrativo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la gestión de todas las áreas que componen el P.A. FONTUR.					
<b>ALCANCE:</b> Abarca la gestión, el control y mejoramiento de la infraestructura y demás recursos que dispone el P.A. FONTUR; la administración del ciclo de vida de los bienes y enseres; el control a los servicios prestados por las empresas de servicios generales, papelería, catering, suscripciones, vigilancia, transporte, mantenimiento y adecuaciones contratadas por el Patrimonio. La ejecución del proceso de asegurar los bienes muebles e inmuebles y al personal definido y autorizado por el P.A., así como tramitar las reclamaciones ante posibles siniestros. Administración de la caja menor y por último, la formulación y ejecución de planes de manejo ambiental (residuos y consumos).					

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
<b>EXTERNOS</b>		<b>PLANEAR</b>		<b>EXTERNOS</b>
Fiduciaria Administradora del Patrimonio Autónomo FONTUR  Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo  Proveedores	Marco normativo del P.A. FONTUR y Fiduciaria Administradora del Patrimonio Autónomo FONTUR  Plan de Contratación Anual  Directrices del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.  Directrices de la Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR  Contrato Fiduciario 413 - 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proyectar planes de abastecimiento y suministro de insumos para el P.A. FONTUR.</li> <li>Planificar la contratación de los servicios administrativos del P.A. FONTUR.</li> <li>Definir los términos de referencia y criterios de selección para contratar proveedores que cumplan con los requisitos técnicos, legales y financieros.</li> <li>Proyectar el presupuesto de funcionamiento anual con el fin de ejecutar y dar cumplimiento a las líneas de servicios administrativos.</li> <li>Formalizar y documentar los acuerdos de nivel de servicio (ANS) con proveedores y clientes internos y externos, definiendo claramente los indicadores de desempeño y los niveles mínimos aceptables de calidad.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de activos fijos.</li> <li>Gestión de espacios.</li> <li>Gestión de servicios públicos.</li> <li>Gestión de vigilancia física y electrónica.</li> <li>Rutinas de Servicios generales.</li> <li>Suministro de insumos de papelería.</li> <li>Gestión de seguros y reclamaciones</li> <li>Administración de caja menor.</li> <li>Gestión ambiental.</li> <li>Gestión validación paz y salvos de retiros</li> <li>Gestión de renovación y contratación de suscripciones.</li> <li>Desarrollo de proveedores.</li> <li>Gestión de catering (Desayunos y Almuerzos)</li> <li>Operación máquinas de café y dispensadores de agua.</li> </ul>	Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR  Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo  Proveedores
		<b>HACER</b>		
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisar la prestación de servicios administrativos como aseo y limpieza, alimentos y cafetería, y asignación y control de telefonía, asegurando el cumplimiento de los contratos establecidos.</li> <li>Garantizar el suministro de insumos de papelería y oficina.</li> <li>Adelantar la gestión de seguros y reclamación de siniestros de acuerdo con las garantías contratadas.</li> <li>Implementar acciones correctivas y ajustes en manuales, políticas y procedimientos internos,</li> </ol>		

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
		<p>basados en lecciones aprendidas y desviaciones identificadas en el proceso, asegurando la mejora continua y la respuesta efectiva ante incidentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Realizar gestión eficiente de procesos logísticos y de almacenamiento.</li> <li>11. Administración de espacios (puestos de trabajo).</li> <li>12. Garantizar la operación del Vehículo de la Gerencia General y el transporte para trabajadores.</li> <li>13. Adelantar el desarrollo de Proveedores.</li> <li>14. Gestionar el servicio de telefonía del PA Fontur.</li> <li>15. Gestionar y administrar de caja menor asignada.</li> <li>16. Gestionar la operación de las recepciones generales</li> <li>17. Administrar los bienes que pertenecían a la antigua Corporación Nacional de Turismo y aquellos bienes incautados o extintos con vocación turística de la Sociedad de Activos Especiales SAE S.A.S</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación recepciones generales.</li> <li>• Servicio líneas telefónicas.</li> <li>• Acta de entrega de bienes inmuebles a la SAE o entidad designada.</li> <li>• Informe consolidado de inventario físico y saldos finales registrados.</li> </ul>	
<b>INTERNOS</b>		<b>VERIFICAR</b>		<b>INTERNOS</b>
<p>Todos los procesos del P.A. FONTUR</p>	<p>Protocolos y Rutinas programadas.</p> <p>Solicitudes de gestión de comisiones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Realizar validaciones periódicas a proveedores y terceros inscritos, verificando el cumplimiento de requisitos y la actualización de documentación y compromisos.</li> <li>19. Analizar los reportes de desempeño para determinar oportunidades de mejora en la gestión de los proveedores.</li> <li>20. Ejecutar seguimientos periódicos a las instalaciones con el fin de garantizar el bienestar del P.A. FONTUR.</li> <li>21. Realizar inspecciones periódicas en las instalaciones para verificar el cumplimiento de estándares de sostenibilidad ambiental.</li> <li>22. Registrar y gestionar las no conformidades identificadas durante las inspecciones periódicas, asegurando su resolución dentro del plazo acordado.</li> </ol>		<p>Todos los procesos del P.A. FONTUR.</p>
		<b>ACTUAR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>23. Realizar revisiones periódicas de los ANS para ajustarlos según cambios en los requerimientos o en las condiciones del servicio.</li> <li>24. Diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos de la etapa de Verificación.</li> </ol>	

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES

DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS	
CÓDIGO	NOMBRE
P-GAD-001	<a href="#">Manejo de Inventarios</a>
P-GAD-002	<a href="#">Recibo de bienes por adhesión de la unidad</a>
P-GAD-003	<a href="#">Reporte de siniestros y reclamaciones</a>

REGLAMENTACIÓN	RIESGOS DEL PROCESO
	<a href="#">MRGAD-001 Gestión Administrativa 2024-12-03</a>

MEDICIÓN			
INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META	FRECUENCIA
Calidad y Oportunidad de Servicios Administrativos para el P.A. FONTUR	Evaluar la calidad y oportunidad de los servicios administrativos mediante las novedades o quejas reportadas en el periodo.	0 - Quejas o Novedades	Mensual

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
25/04/2025	1	Creación y adopción del documento

RÓTULOS DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Documento validado por correo electrónico no requiere firma	Documento validado por correo electrónico no requiere firma	Documento validado por correo electrónico no requiere firma
<b>Miguel Alfonso Moreno Duarte</b>	<b>David Gordillo</b>	<b>Johanna Pascagaza</b>
<b>Profesional 2 – Oficina de Planeación</b>	<b>Profesional – Dirección Servicios Administrativos</b>	<b>Directora Servicios Administrativos</b>