MACROPROCESO	Gestión de Soporte Operativo	**PROCESO**	Gestión Administrativa	**LÍDER DEL PROCESO**	Director(a) de Servicios Administrativos
DOCUMENTO DE REFERENCIA	M-POR-001 Manual Operativo M-GCA-002 Manual de Administración de Riesgos M-GAD-001 Manual de Propiedad Planta y Equipo M-GAD-002 Manual de Gastos de Viaje M-GCO-001-Manual de Contratación del P.A. FONTUR				

OBJETIVO:

Desarrollar la gestión administrativa del P.A. FONTUR, a través de la provisión de los recursos físicos 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 el cubrimiento 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.

ALCANCE:

Abarca la gestión, el control y mejoramiento de la infraestructura, activos y demás recursos físicos que dispone el P.A. FONTUR; la administración del ciclo de vida de los bienes y enceres; el control a los servicios prestados por las empresas de servicios generales, vigilancia, agencia de viajes, transportes, 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. Por último, la formulación y ejecución de planes de manejo ambiental. (residuos y consumos)

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS	Marco normativo del P.A. FONTUR y Fiduciaria Administradora del Patrimonio Autónomo FONTUR Políticas de Compra y Contratación. Directrices del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Directrices de la Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR	**PLANEAR** 1. Planificar la contratación de los servicios administrativos del P.A. FONTUR. 2. Definir los términos de referencia y criterios de selección para contratar proveedores que cumplan con los requisitos técnicos, legales y financieros. 3. Proyectar el presupuesto de funcionamiento anual con el fin de ejecutar y dar cumplimiento a las líneas de servicios administrativos. 4. 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. 5. Identificar servicios y productos requeridos para la realización de eventos asociados a un proyecto en la fase de formulación o ejecución.	• Gestión de activos fijos. • Gestión de espacios. • Gestión de servicios públicos. • Operación de seguridad física y electrónica. • Rutinas de Servicios generales. • Suministro de insumos de cafetería y papelería. • Gestión de seguros y reclamaciones • Administración de caja menor. • Gestión ambiental.	**EXTERNOS**
Fiduciaria Administradora del Patrimonio Autónomo FONTUR Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo				Fiduciaria Administradora del P.A. FONTUR Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Viceministerio de Turismo

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
Proveedores de bienes y servicios Proponentes Regionales	Contrato Fiduciario 413 - 2023 Proyectos Radicados Cotizaciones, listas de precios, tarifas y fichas técnicas.	6. Apoyar la definición de los requerimientos para los eventos de acuerdo con el presupuesto asignado a cada proyecto. 7. Elaborar la lista de chequeo y programación para la prestación de servicios y entrega de productos. 8. Realizar el alistamiento del evento en sitio. **HACER** 9. Supervisar la prestación de servicios administrativos de aseo y limpieza, alimentos y cafetería, asignación y control de telefonía, seguridad, mantenimiento, transporte etc. Asegurando el cumplimiento de los contratos establecidos. 10. Garantizar el suministro de insumos de papelería y oficina. 11. Adelantar la gestión y tramité de seguros, así como la reclamación de siniestros de acuerdo con las garantías contratadas. 12. Realizar gestión eficiente de procesos logísticos y de almacenamiento. 13. Administración de espacios. 14. Garantizar la operación del Vehículo de la Gerencia General y el transporte para trabajadores. 15. Gestionar la operación de validación e inscripción de proveedores. 16. Gestionar el servicio de telefonía del P.A. Fontur. 17. Gestionar y administrar de caja menor asignada. 18. Gestionar la operación de las recepciones generales 19. Gestionar el plan de gestión ambiental. 20. 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 21. Seleccionar y tipificar proveedores. 22. Solicitar cotizaciones, realizar estudios de mercado y elaborar cuadros comparativos. 23. Solicitar órdenes de compra, servicio o contratación. 24. Elaborar y gestionar actas de entrega. 25. Ejecución y control de eventos. 26. Elaborar informes de soporte a la supervisión de órdenes de servicio y contratos. 27. Realizar la verificación del check list previo al evento de la documentación administrativa.	• Gestión validación paz y salvos de retiros • Gestión de renovación y contratación de suscripciones. • Resultados consultas e inscripción de proveedores. • Gestión de catering (Desayunos y Almuerzos) • Operación máquinas de café y dispensadores de agua. • Operación recepciones generales. • Servicio líneas telefónicas. • Acta de entrega de bienes inmuebles a la SAE o entidad designada. • Informe consolidado de inventario físico y saldos finales registrados. • Estudios de mercado (registro de proveedores, cotizaciones, cuadros comparativos) para la definición de presupuesto de los proyectos del patrimonio. • Solicitudes de contratación de compras logísticas: - Orden de servicio, -Solicitud de producción - Contrato • Gestión de EVEN y pago directo.	Proponentes de los proyectos Proveedores de bienes y servicios. Invitados de los eventos.

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
		28. Gestionar las solicitudes de Gastos de viaje de los trabajadores, contratistas, temporales del P.A Fontur e invitados de los eventos.	• Programación del evento • Check list de inicio del evento • Evaluación del proveedor • Informes de supervisión, pago y liquidación. • Informe del proveedor • Gestión y prestación de servicios de gastos de viaje (Manutención, tiquetes aéreos, alojamiento, transporte etc.)	
INTERNOS		**VERIFICAR**		**INTERNOS**
Todos los procesos del P.A. FONTUR	Protocolos y Rutinas programadas. Solicitudes de gestión de comisiones. Proyectos aprobados. Documento de Disponibilidad Presupuestal DDP Formato de requerimiento logístico Manual de Contratación Manual de Supervisión	29. Realizar validaciones periódicas a proveedores y terceros inscritos, verificando el cumplimiento de requisitos y la actualización de documentación y compromisos. 30. Analizar los reportes de desempeño para determinar oportunidades de mejora en la gestión de los servicios administrativos. 31. Ejecutar seguimientos periódicos a las instalaciones con el fin de garantizar el bienestar del P.A. FONTUR. 32. Realizar inspecciones periódicas en las instalaciones para verificar el cumplimiento de estándares de sostenibilidad ambiental. 33. Registrar y gestionar las no conformidades identificadas durante las inspecciones periódicas, asegurando su resolución dentro del plazo acordado. 34. Revisar requisitos para prestación de servicios. 35. Verificar condiciones del sitio previo al evento e identificar imprevistos. 36. Seguimiento y control de eventos.		Todos los procesos trabajadores, contratistas y temporales del P.A. FONTUR.

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES (Ciclo PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
	OSCL/Contratos/SP	37. Obtener y consolidar información de retroalimentación del evento. 38. Revisar y hacer seguimiento al trámite de facturas para el pago de los servicios y productos recibidos. 39. Elaborar informes de supervisión, pago y liquidación. 40. Verificar y realizar seguimiento a las legalizaciones de las solicitudes de anticipo de gastos de viajes. **ACTUAR** 41. Realizar revisiones periódicas de los ANS para ajustarlos según cambios en los requerimientos o en las condiciones del servicio. 42. Diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos de la etapa de Verificación. 43. Consolidar Base de datos de proveedores. 44. Atender imprevistos previos y durante la ejecución de eventos. 45. Reprogramación o cancelación del evento. (en caso de ser necesario) 46. Implementar acciones correctivas y ajustes en manuales, políticas y procedimientos internos, basados en lecciones aprendidas y desviaciones identificadas en el proceso, asegurando la mejora continua y la respuesta efectiva ante incidentes.		

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL

DOCUMENTOS DESCRIPTIVOS	
CÓDIGO	**NOMBRE**
P-GAD-001	Manejo de Inventarios
P-GAD-002	Recibo de bienes por adhesión de la unidad
P-GAD-003	Reporte de siniestros y reclamaciones
P-GAD-004	Procedimiento Solicitud Gastos de Viaje
P-GAD-005	Procedimiento Solicitud Gastos de Viaje Eventos
P-GCO-009	Procedimiento contratación bajo la Modalidad Compras Logísticas
G-GAD-001	Administración de la base de datos de proveedores de la Unidad de Gestión Logística
P-ESP-007	Procedimiento Acompañamiento en la definición del presupuesto para los eventos y demás requerimientos logísticos

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

REGLAMENTACIÓN	RIESGOS DEL PROCESO
	MR-GAD-001 Gestión Administrativa 2025-12-01

MEDICIÓN			
INDICADOR	**OBJETIVO DEL INDICADOR**	**META**	**FRECUENCIA**

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	**VERSIÓN**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
25/04/2025	1	Creación y adopción del documento
01/7/2026	2	Actualización 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
David Gordillo	**Jorge Leonardo Briceño Palacios**	**Jorge Leonardo Briceño Palacios**
Profesional – Dirección Servicios Administrativos	**Director de Servicios Administrativos**	**Director de Servicios Administrativos**

COPIA CONTROLADA PARA CONSULTA GENERAL