

**CARACTERIZACIÓN PROCESO**



Nombre del proceso:

**ADMINISTRATIVO**

**Código:** A.C09

**Versión:** 01

**Vigente desde:** 24/02/2023

**Fecha de último cambio:**

Página 1 de 4

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	27/02/2023	Creación caracterización proceso Administrativo

**COPIA CONTROLADA**

**Elaboró:** Valentina López Hernández

**Cargo:** Asistente de mejoramiento continuo

**Revisó:** William Leandro López Gómez

**Cargo:** Director de planeación y mejora continua

**Aprobó:** Diego Hernando Ceballos López

**Cargo:** Gerente

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG*

**CARACTERIZACION PROCESO**



Nombre del proceso:

**ADMINISTRATIVO**

**Código:** A.C09

**Versión:** 01

**Vigente desde:** 24/02/2023

Página 2 de 4

<b>OBJETIVO</b>	ESTABLECER LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS PARA ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DEL REGISTRO ACTUALIZADO DE LOS BIENES QUE SE ENCUENTREN O ENTREGUEN PARA SER UTILIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA OPERACIÓN DE PEOPLE CONTACT. ASÍ COMO ESTABLECER LAS ACTIVIDADES REQUERIDAS PARA RETIRAR LOS BIENES QUE SE ENCUENTRAN EN ESTADO MALO U OBSOLETO.
<b>ALCANCE</b>	EL PROCESO INICIA EN SU APLICACIÓN AL ÁREA DE ACTIVOS FIJOS E INVENTARIOS DE PEOPLE CONTACT S.A.S ENCARGADO DE SU EJECUCIÓN Y A TODOS LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMO USUARIOS Y RESPONSABLES DE LOS BIENES ENTREGADOS PARA SU USO Y CUSTODIA COMO CONSECUENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES QUE LES HAN SIDO ENCOMENDADAS.
<b>RESPONSABLE</b>	DIRECTORA ADMINISTRATIVA
<b>AREAS</b>	ADMINISTRATIVA

**INTERRELACIÓN DEL PROCESO**

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Fuentes de entrada	Entradas	Actividades Generales		Salidas	Receptores de la salida
Gerencia general Líderes de área Comité administrativo y financiero Comercial	Necesidades y expectativas de las partes interesadas. Direccionamiento estratégico de la empresa Información financiera y contable.	<b>Planear:</b>  Identificar peligros y riesgos (SST). Identificar riesgos y oportunidades asociadas al proceso. Elaborar cronograma de mantenimiento preventivo. Cronograma para inventario de activos fijos Programación comprar de Inventario de insumos de	<b>Hacer:</b>  Ejecución del cronograma de mantenimiento. Gestion de los activos fijos Solicitud pedido a proveedores de insumos. Seguimiento a actividades del personal de servicios generales y mantenimiento.	Ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos Actualización de activos en modulo contable y archivo de Excel. Solicitud pedido a proveedor. Planilla de ejecución de actividades.	Gerencia General Líderes de área

<b>Elaboró:</b> Gloria Lorena Hurtado	<b>Cargo:</b> Directora Administrativa	<b>Revisó:</b> William Leandro López Gomez	<b>Cargo:</b> Director de Planeación y mejora continua	<b>Aprobó:</b> Diego Hernando Ceballos López	<b>Cargo:</b> Gerente
---------------------------------------	--	--	--	--	-----------------------

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*

**CARACTERIZACION PROCESO**



**Nombre del proceso:**

**ADMINISTRATIVO**

**Código:** A.C09

**Versión:** 01

**Vigente desde:** 24/02/2023

**Página** 3 de 4

		aseo y papelería. Programación personal de servicios generales y mantenimiento.		
		<b>Verificar:</b>  Realizar auditorías internas del proceso. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso.	<b>Actuar:</b>  Implementar acciones correctivas y preventivas. Actualizar procesos y forma de elaboración de los mismos de acuerdo a los hallazgos de las auditorías.	

**INTERRELACIÓN CON OTROS PROCESOS**

Todos los Procesos	Necesidades y Expectativas de las partes interesadas	Gestionar el orden del funcionamiento eficaz de la organización, con procesos orientados a las necesidades requeridas por el mismo	Anticipar posibles riesgos de planta	Todos los Procesos
--------------------	--	--	--------------------------------------	--------------------

**RECURSOS**

Colaboradores  
Equipos de cómputo y sistemas de información

**INDICADORES DE GESTIÓN**

Variación de servicios públicos  
Nivel de servicio de mantenimiento locativo  
Marcación y control de Activos Fijos

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Carpeta SIG PROCESO ADMINISTRATIVO

**REQUISITOS PARTES INTERESADAS, LEGALES, NORMATIVOS, ORGANIZACIONALES**

<b>Elaboró</b> Gloria Lorena Hurtado	<b>Cargo:</b> Directora Administrativa	<b>Revisó:</b> William Leandro López Gomez	<b>Cargo:</b> Director de Planeación y mejora continua	<b>Aprobó:</b> Diego Hernando Ceballos López	<b>Cargo:</b> Gerente
--------------------------------------	--	--	--	--	-----------------------

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*

**CARACTERIZACION PROCESO**



**Nombre del proceso:**

**ADMINISTRATIVO**

**Código:** A.C09

**Versión:** 01

**Vigente desde:** 24/02/2023

**Página** 4 de 4

Partes interesadas: Ver Matriz de partes	ISO 9001 -2015	DECRETO 1072	ISO 27001 -2013
	4.2. Comprensión de las partes interesadas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 5.2 Política de la calidad 5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planes para lograrlos 6.3 Planificación de los cambios 7.1 Recursos 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua	2.2.4.6.8.(3) Rendición de cuentas 2.2.4.6.14 Comunicación 2.2.4.6.15 Id Peligros EVR 2.2.4.6.22 Ind. Resultado 2.2.4.6.23 Gestión de los peligros y riesgos 2.2.4.6.24 Medidas de prevención y control 2.2.4.6.26 Gestión del cambio 2.2.4.6.29 Auditoría de cumplimiento 2.2.4.6.32 Inv. De incidentes y accidentes 2.2.4.6.33 Acciones preventivas y correctivas 2.2.4.6.34 Mejora continua	6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de seguridad de la información 7.1 Recursos 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Valoración de riesgos de seguridad de la información 8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10.1 No conformidades y acciones correctivas 10.2 Mejora continua A.8.1 Responsabilidad de los activos A.8.3 Manejo de medios A.9.1 Requisitos del negocio para control de acceso A.11.1 Áreas seguras A.15.1 Seguridad de la información en las relaciones con los proveedores A.15.2 Gestión de la prestación de servicios de proveedores A.16.1 Gestión de incidentes y mejoras en la seguridad de la información A.18.2 Revisiones de seguridad de la información

<b>Elaboró</b> Gloria Lorena Hurtado	<b>Cargo:</b> Directora Administrativa	<b>Revisó:</b> William Leandro López Gomez	<b>Cargo:</b> Director de Planeación y mejora continua	<b>Aprobó:</b> Diego Hernando Ceballos López	<b>Cargo:</b> Gerente
--------------------------------------	--	--	--	--	-----------------------

*Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.*