



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CÓDIGO: A.C09

VERSIÓN: 02

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RESPONSABLE DEL PROCESO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO GENERAL

Direccionar y controlar la gestión administrativa de People Contact, a través del desarrollo de actividades de gestión documental, gestión de bienes muebles e inmuebles y servicios administrativos, con miras al buen funcionamiento y cumplimiento de la misión de la entidad.

INDICADORES DE GESTION

- ❖ Variación de servicios públicos: $\leq 5\%$
- ❖ Rotulación 100%
- ❖ Cumplimiento programa de mantenimiento preventivo de infraestructura física (no técnica) 95%
- ❖ Evaluación de los proveedores

REQUISITOS APLICABLES

LEGALES Y CONTRACTUALES	NORMA ISO 9001	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INTERNOS
- Decreto 1072 de 2015 - Resolución 0312 de 2019 - Reglamento copropiedad - Escritura Publica N° 722 del 02/07/2021 - Plataforma SIGA - Normograma	4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 5.2 Política de Calidad 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 7.5 Información Documentada 10.3 Mejora Continua.	Ver matriz de riesgos y oportunidades	- Manual de contratación - Política de calidad - Circular, políticas, resoluciones según aplique

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO: A.C09
		VERSIÓN: 02
		VIGENTE DESDE: 31/08/2025

	10.2 No Conformidad y Acción correctiva		
--	---	--	--

ENTRADAS DEL PROCESO		
RECURSOS HUMANOS	RECURSOS EN INFRAESTRUCTURA	RECURSOS EN DOCUMENTACION Y SOPORTES

▪ Gerente ▪ Director financiero ▪ Director de Planeación y Mejora Continua ▪ Director de talento humano ▪ Director (a) Administrativo ▪ Asistente de activos fijos e inventarios ▪ Auxiliar de Activos Fijos e Inventarios ▪ Auxiliar de mantenimiento ▪ Operario servicios generales ▪ Proveedores	▪ Computador ▪ Servidor ▪ Sistemas de información ▪ Software Fortuner	▪ Formatos aplicables al proceso ▪ Manual de actividades de servicios generales A.SM.MO9 (V01) ▪ Documentación y registros que soporten y evidencien actividades del proceso ▪ Procedimiento venta de Activos A.GA.PR44(V01) ▪ Procedimiento recepción de documentos A.GA.PR37 (V01) ▪ Procedimiento control de acceso, permanencia y retiro A.GA.PR04 (V01) ▪ Procedimiento activos fijos A.GA.PR22 (V02)
--	--	--

SALIDAS DEL PROCESO		
✓ Resultados de Inventario anual	✓ Recursos de infraestructura	✓ Evaluación de proveedores

DESARROLLO Y PLAN DE CONTROL DEL PROCESO			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CÓDIGO: A.C09

VERSIÓN: 02

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

	Actividad	Responsa ble	Variable de Control	Criterio de Control	Responsa ble	Frecuencia	Evidencia	
Matriz Dofa	1. Planear acciones de contingencias para el proceso Administrativo	Líder de gestión Administrativo	Adecuación	Verificar que las acciones de mitigación de los riesgos reduzcan su impacto.	Líder Gestión Calidad	Según aplique	Matriz de riesgos	Retroalimentación con el área comercial
Limpieza de todas las áreas de la organización.	2. Garantizar un entorno de trabajo seguro, limpio, cómodo y funcional para los empleados y clientes	Operarias de servicios generales	Adecuación	Verificar la ejecución de las actividades de limpieza en las sedes.	Asistente de activos fijos e inventarios	Semanal	Control supervisión servicios generales Código A.MS.F281	Retroalimentación con el personal de servicios generales y planes de acción
Definir necesidades de insumos	Identificación de bienes de consumo y de servicios para el desarrollo eficaz de los procesos	Auxiliar de Activos Fijos e Inventarios Operarias de servicios generales Auxiliar de mantenimiento	Adecuación	Verificar la entrega adecuada y completa de los bienes de consumo	Auxiliar de activos fijos e inventarios	Mensual	Solicitud de pedido de almacén A.GA. F56 (V02)	validación y aceptación de la entrega



CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CÓDIGO: A.C09

VERSIÓN: 02

VIGENTE DESDE: 31/08/2025

Gestión de los activos fijos	Etiquetado e Identificación de los activos	Auxiliar de Activos Fijos e Inventarios	Cumplimiento	Verificación de la entrega de activos debidamente rotulados	Auxiliar de activos fijos	Cuando aplique	Sticker de rotulo	Verificación rotulación activos en software Fortuner
	Realizar inventario anual para confirmar la existencia física de los activos y cotejar la información del sistema	Auxiliar de Activos Fijos e Inventarios Dirección Administrativa	Cumplimiento	Informe de inventario general anual	Auxiliar de Activos Fijos e Inventarios Dirección Administrativa	Anual	Informe final de inventario	Validación con software Fortuner
Dar de baja los activos fijos malos y obsoletos	Vender los activos cuando han llegado al final de su vida útil, asegurando su correcta disposición.	Auxiliar de Activos Fijos e Inventarios Dirección Administrativa Gerencia	Cumplimiento	Informe final venta de activos malos y obsoletos	Auxiliar de Activos Fijos e Inventarios Dirección Administrativa Gerencia	Cuando aplique	Certificado de correcta disposición	Validación de activos en sistema Fortuner
Notificación depreciación de activos	Emisión de informe de los activos desde el sistema Fortuner	Dirección Administrativa	Cumplimiento	Informe de depreciación mensual	Director financiero	Mensual	Informe de depreciación mensual	Conciliación con el sistema contable

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO: A.C09
		VERSIÓN: 02
		VIGENTE DESDE: 31/08/2025

	para las partes interesadas							
Gestión recepción	Control de acceso y permanencia a las instalaciones	Auxiliar administrativo	Adecuación	Control de Ingreso Contratistas y Visitantes.	Auxiliar administrativo	Mensual	Control de Ingreso Contratistas y Visitantes A GA F35 (V02)	Verificación y planes de acción
	Recepcion de documentos	Auxiliar administrativo	Adecuación	Numero de radicación	Auxiliar administrativo	Diario	Numero de radicación	Verificación y planes de acción
Gestión de mantenimiento de infraestructura	Inspección y detección de fallas	Auxiliar de mantenimiento	Cumplimiento	Planilla de inspección de mantenimiento	Auxiliar de mantenimiento Dirección administrativa	Semestral	Planilla de inspección de mantenimiento	Planes de acción y seguimiento

ELABORADO POR	APROBADO POR
GLORIA LORENA HURTADO ÁLVAREZ	JUAN CARLOS FRANCO DUQUE
DIRECTORA ADMINISTRATIVA	GERENTE