



CÓDIGO	ANH-GAD-CR-01	TIPO	APOYO	VERSIÓN	10
---------------	----------------------	-------------	--------------	----------------	-----------

LÍDER	Líder Administrativo y Financiero
--------------	--

OBJETIVO	Brindar una experiencia agradable a los clientes internos y externos de los servicios generales de la Entidad, así como custodiar los recursos físicos, de manera eficaz, eficiente y oportuna de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los diferentes procesos, para garantizar su normal funcionamiento y el cumplimiento de la misión institucional.
-----------------	---

ALCANCE	INICIO	Identificación de necesidades y atención de requerimientos relacionados con los recursos físicos y servicios generales de la Entidad.
	FIN	Implementar acciones de mejora al proceso para exceder la expectativa de los clientes





PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Funcionarios, contratistas, proveedores, entidades de control, entidades, sector empresas, comunidad y ciudadanía en general	Necesidades y expectativas remitidas por los diferentes clientes internos y externos vía correo electrónico o personalmente.	P	<ul style="list-style-type: none"> •Identificar y definir las necesidades, riesgos y recursos de orden administrativo de la ANH para la adquisición de bienes y servicios que permitan su normal funcionamiento •Estructurar políticas, planes, programas y proyectos de Gestión Administrativa con el fin de garantizar el control y funcionamiento de la entidad. 	Planes, programas y proyectos . Políticas, directrices y estándares integrales.	Presidencia, Vicepresidencia Administrativa y Financiera, planeación.
Clientes internos y externos receptores de los servicios	Necesidades y expectativas identificadas para diferentes clientes	P	<ul style="list-style-type: none"> •Identificar los recursos necesarios para proveer adecuada y oportunamente las necesidades de los clientes 	Plan de recursos no presupuestales (Recurso humano, logístico, legal)	Vicepresidencia Administrativa y financiera
				Anteproyecto de presupuesto.	Ministerio de Hacienda



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Ministerio de Hacienda	Presupuesto autorizado y listado de necesidades	P	<ul style="list-style-type: none"> Definir y establecer el uso de los recursos finalmente asignados. Establecer el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles de la entidad. 	Plan anual de adquisiciones	Alta dirección
Entidades de gobierno rectoras, Alta Dirección de la ANH.	Políticas, directrices y estándares integrales Planes, programas y proyectos	H	Implementar políticas, planes, programas y proyectos de Gestión Administrativa	Actos administrativos	Funcionarios y contratistas
				Programas, proyectos y procedimientos	Gestión administrativa
Alta dirección	Plan anual de adquisiciones aprobado.	H	Estructurar e implementar procesos contractuales correspondientes a la adquisición de bienes y servicios de orden administrativo.	Proyecto de Estudios previos	Gestión contractual; proponentes e interesados
Gestión contractual	Estudios previos revisados y aprobados.			Estudios firmados	
	Propuestas para evaluar el proceso.			Procesos de selección	
	Contrato.			Contrato firmado, pólizas, acta de inicio, designación de supervisor-	Proveedor del bien o servicio, ordenador y supervisor



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proveedor del bien o servicio.	Documentos contractuales	H	•Gestionar la prestación de los servicios contratados de la entidad y adquisición de bienes	•Servicios generales prestados, bienes y servicios en funcionamiento. - Satisfactoria atención al cliente	Funcionarios, contratistas, proveedores, entes de control, entidades, sector empresas, familias y ciudadanía en general
Almacenista o encargado de la gestión de recursos físicos de la Entidad	Reporte y registro de movimiento de inventarios (nuevos o dar de baja)	H	•Administrar, custodiar y realizar inventario equipos y bienes inmuebles y muebles. (No incluye intangibles por ser del resorte de la OTI)	-Base de datos actualizada.	Gestión administrativa
	Toma física de inventarios	H		-Informe anual de inventarios.	Gestión financiera
	Informe anual de inventarios	H		-Autorización dada de baja, transferencias de bienes. (decisiones que impactan los inventarios).	Comité de inventarios



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Secretaría de Hacienda Distrital, empresas de servicios públicos, Copropiedad H. y solicitantes del gasto imprevisto	Requerimiento de servicios, impuestos y necesidades de gastos imprevistos	H	•Administrar, monitorear y pagar los impuestos (predial y vehículos), servicios públicos domiciliarios, cuota de administración de la Copropiedad, y gastos imprevistos (Caja menor).	- Declaraciones, reportes de consumo, informes de gastos	Secretaría de Hacienda Distrital, empresas de servicios públicos, Copropiedad H. y solicitantes del gasto
Proveedor del bien o servicio.	Informe de actividades	V	•Corroborar el cumplimiento de las obligaciones de los contratos correspondientes a los bienes y servicios adquiridos.	Informe de supervisión del contrato.	Grupo administrativo y ordenador del gasto
Grupo de Planeación	Plan anual de adquisiciones	V	•Hacer seguimiento al cumplimiento del plan anual de adquisiciones en los procesos asignados al grupo administrativo.	Informe de avance de ejecución contractual del Plan de Adquisiciones	Grupo administrativo, Grupo de Planeación y ordenador del gasto



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Grupo Administrativo	Plan de mantenimiento	V	<ul style="list-style-type: none">•Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles de la Entidad.	Informe de avance del cumplimiento de mantenimiento de las instalaciones y bienes de la entidad	Sistema de gestión ambiental, Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo
Grupo Administrativo	Informe de fechas críticas (recepción, presentación, pago)	V	<ul style="list-style-type: none">•Realizar el seguimiento al cumplimiento en la presentación y pago oportuno de pagos de impuestos (predial y vehículos), servicios públicos domiciliarios y cuota de administración.•Realizar el seguimiento al consumo de los servicios públicos domiciliarios y residuos	<ul style="list-style-type: none">- Informe de cumplimiento de obligaciones tributarias, servicios públicos y cuota de administración.- Informe de seguimiento al consumo de servicios públicos domiciliarios y residuos	Grupo Administrativo y ordenador del gasto



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Funcionarios, contratistas, proveedores, entes de control, entidades, sector empresas, familias y ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> Informe de peticiones, quejas y reclamos recibidas. Encuesta de satisfacción 	V	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes 	Informe de análisis de PQRS y del resultado de encuesta de satisfacción del cliente interno.	Alta gerencia, VAF, Gestión administrativa, SGIC.
Sistema de gestión integrado y de control, y entes de control	Informe de Auditorias	A	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el resultado de las auditorias internas y externas, e Implementar acciones de mejora a los procesos 	Plan de mejoramiento	Sistema de gestión integrado y de control Gestión administrativa
Sistema de gestión integrado y de control Gestión administrativa	Plan de mejoramiento	A	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar e implementar de las acciones planteadas en plan de mejoramiento 	Registro de las acciones de mejora	Sistema de gestión integrado y de control, Gestión administrativa



Requisitos de Norma Aplicables			
Tema	ISO 9001:2015	ISO14001:2015	NTC ISO 45001:2018
Liderazgo	5.1. Liderazgo y compromiso	5.1. Liderazgo y compromiso	5.1. Liderazgo y compromiso
Planificación	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
	6.3 Planificación de Cambios.		
Apoyo	7.1 Recursos		
	7.1.3. Infraestructura		
	7.3. Toma de conciencia	7.3. Toma de conciencia	7.3. Toma de conciencia
Operación	8.1 . Planificación y Control Operacional	8.1 . Planificación y Control Operacional	8.1 . Planificación y Control Operacional
	8.2. Requisitos para los productos y servicios		
	8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		
	8.5. Producción y Provisión del Servicio		
	8.6. Liberación de los productos y servicios		
	8.7. Control de las salidas No Conformes		



Requisitos Aplicables			
Tema	ISO 9001:2015	ISO14001:2015	NTC ISO 45001:2018
Evaluación del Desempeño	9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
Mejora	10.1 Generalidades	10.1 Generalidades	10.1 Generalidades
	10.2. No Conformidad y Acción Correctiva	10.2. No Conformidad y Acción Correctiva	10.2. No Conformidad y Acción Correctiva
	10.3. Mejora Continua	10.3. Mejora Continua	10.3. Mejora Continua





DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ADMINISTRATIVO - CONTRACTUAL

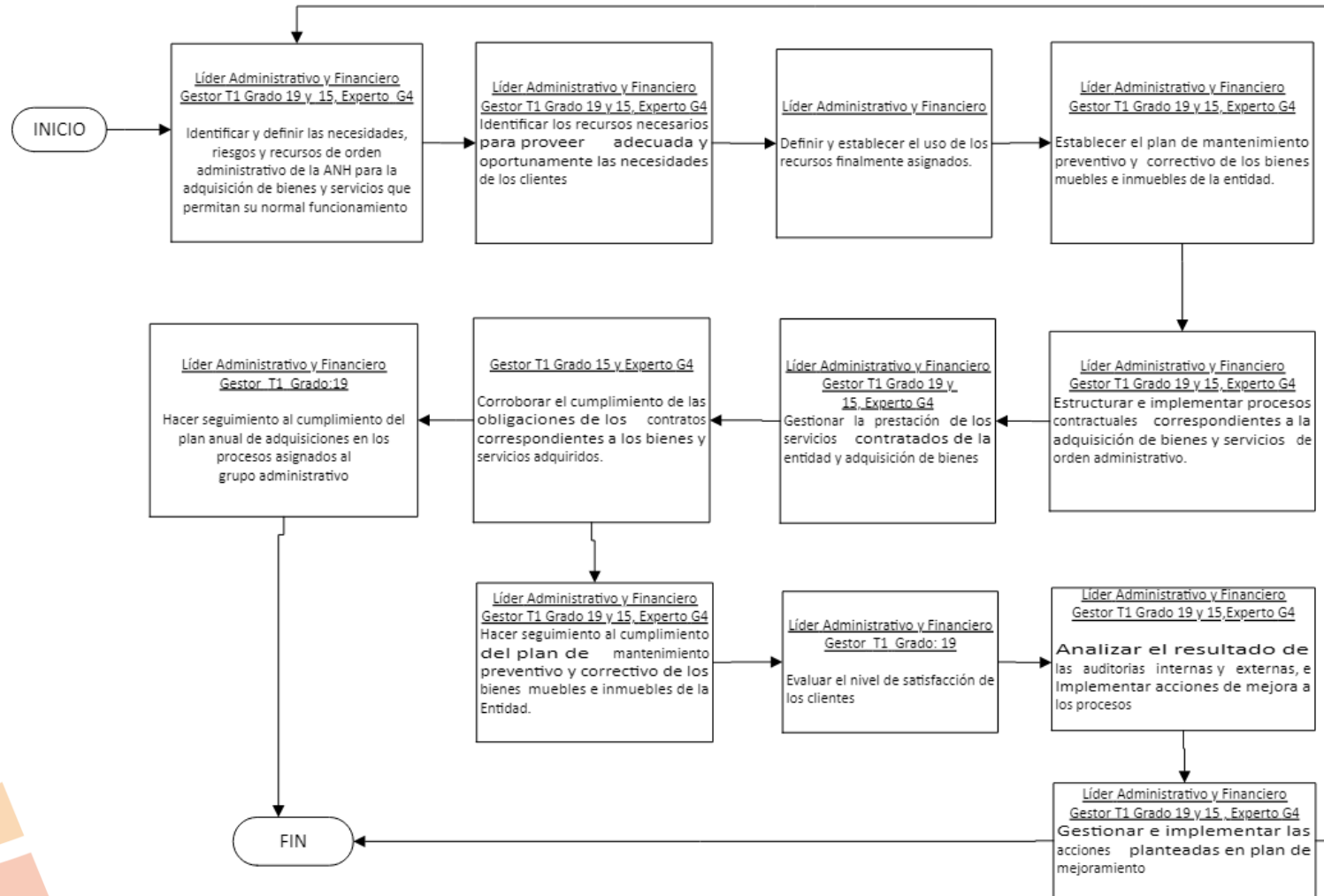
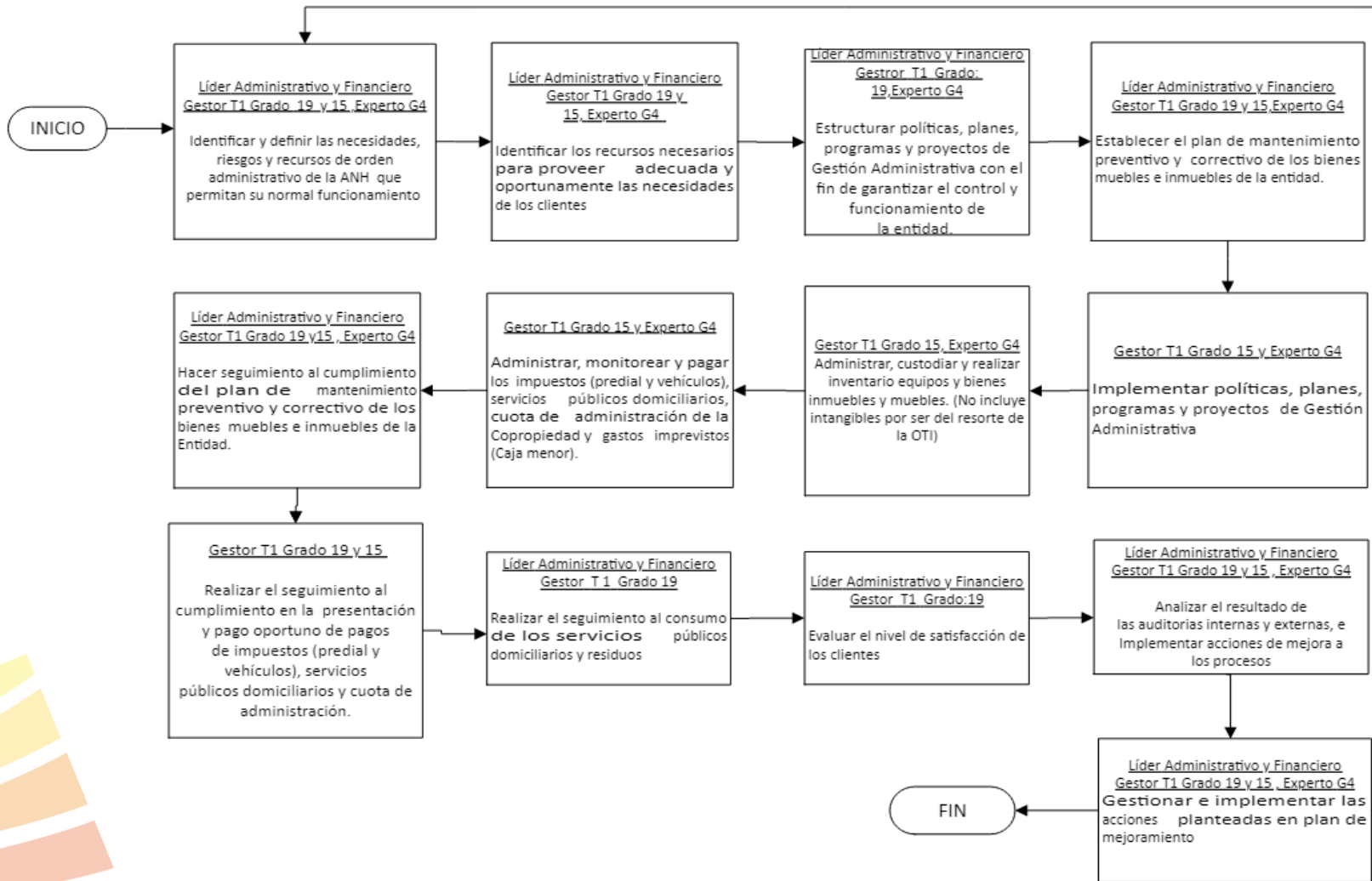




DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO ADMINISTRATIVO –NO CONTRACTUAL





Matriz de Autoridad y Responsabilidad

MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD										
Actividades	Vicepresidencia Admón.	Líder Administrativo y financiero	Gestor T1 Grado 19	Experto Grado 4	Gestor T1 Grado 15 Inventarios Supervisión Contratos	Gestor T1 Grado 15 Contratación	Analista T2 Grado 6	Técnico Asistencial O1 Grado 11	Técnico Asistencial O1 Grado 10	Técnico Asistencial O1 Grado 7
Identificar y definir las necesidades, riesgos y recursos de orden administrativo de la ANH para la adquisición de bienes y servicios que permitan su normal funcionamiento	A	R	R	R	C	C	C	C	C	C
Estructurar políticas, planes, programas y proyectos de Gestión Administrativa con el fin de garantizar el control y funcionamiento de la entidad.	A	R	R	R	C	C	I	I	I	I
Identificar los recursos necesarios para proveer adecuada y oportunamente las necesidades de los clientes	A	R	R	R	R	C	C	C	C	C
Definir y establecer el uso de los recursos finalmente asignados	A	R	R	C	C	C	I	I	I	I
Establecer el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles de la entidad	A	R	R	R	R	C	C	C	C	C
Implementar políticas, planes, programas y proyectos de Gestión Administrativa	A	R	R	R	C	C	I	I	I	I
Estructurar e implementar procesos contractuales correspondientes a la adquisición de bienes y servicios de orden administrativo.	A	R	R	R	R	R	C	C	C	C



Matriz de Autoridad y Responsabilidad

MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD										
Actividades	Vicepresidencia Admón.	Líder Administrativo y financiero	Gestor T1 Grado 19	Experto Grado 4	Gestor T1 Grado 15 Inventarios Supervisión Contratos	Gestor T1 Grado 15 Contratación	Analista T2 Grado 6	Técnico Asistencial O1 Grado 11	Técnico Asistencial O1 Grado 10	Técnico Asistencial O1 Grado 7
Gestionar la prestación de los servicios contratados de la entidad y adquisición de bienes (servicios de aseo, cafetería, adecuaciones locativas, muebles y enseres, papelería, tiquetes aéreos, mantenimiento de vehículos, vigilancia y seguridad, etc.)	A	R	R	R	R	I	C	C	C	C
Administrar, custodiar y realizar inventario equipos y bienes inmuebles y muebles. (No incluye intangibles por ser del resorte de la OTI)	A	R	R	I	R	I	I	C	I	C
Administrar, monitorear y pagar los impuestos (predial y vehículos), servicios públicos domiciliarios, cuota de administración de la Copropiedad, y gastos imprevistos (Caja menor).	A	R	R	I	I	R	I	I	C	I
Corroborar el cumplimiento de las obligaciones de los contratos correspondientes a los bienes y servicios adquiridos.	A	I	I	R	R	I	C	C	C	C
Hacer seguimiento al cumplimiento del plan anual de adquisiciones en los procesos asignados al grupo administrativo.	A	R	R	C	C	C	I	I	I	I
Hacer seguimiento al cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes muebles e inmuebles de la Entidad.	A	R	R	C	C	C	C	C	C	C



Matriz de Autoridad y Responsabilidad

MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD										
Actividades	Vicepresidencia Admón.	Líder Administrativo y financiero	Gestor T1 Grado 19	Experto Grado 4	Gestor T1 Grado 15 Inventarios Supervisión Contratos	Gestor T1 Grado 15 Contratación	Analista T2 Grado 5	Técnico Asistencial O1 Grado 11	Técnico Asistencial O1 Grado 10	Técnico Asistencial O1 Grado 7
Realizar el seguimiento al cumplimiento en la presentación y pago oportuno de pagos de impuestos (predial y vehículos), servicios públicos domiciliarios y cuota de administración.	A	R	R	I	R	I	I	I	C	I
Realizar el seguimiento al consumo de los servicios públicos domiciliarios y residuos	A	R	R	I	I	I	I	I	C	I
Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes	A	R	R	I	I	I	I	I	C	I
Analizar el resultado de las auditorías internas y externas, e Implementar acciones de mejora a los procesos	A	R	R	C	C	C	C	C	C	C
Gestionar e implementar de las acciones planteadas en plan de mejoramiento	A	R	R	R	R	R	C	C	C	C

Responsable Encargado de ejecutar una tarea	Aprobador Persona a cargo, responsable que la tarea este hecha	Consultado Se les debe consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.	Informado Se les informa de las decisiones que se toman o de resultados obtenidos
---	--	--	---



Indicadores del Proceso

INDICADORES				
NOMBRE	TIPO	DESCRIPCION	FORMULA	META
Contratación de bienes y servicios adquiridos para el funcionamiento de la ANH	Eficacia	Seguimiento a la contratación, planeando adecuadamente el proceso de selección y ejecutándolo según indicaciones de la alta dirección	(No. de Contratos suscritos / No. de contratos a suscribir según PAA)	Cumplir con la contratación planeada, aprobada y publicada en el Plan Anual de Adquisiciones
Ejecución Presupuestal de compromisos	Eficacia	Muestra la ejecución de los recursos obligados del presupuesto comprometido (RPs) por la GAD.	(Presupuesto comprometido del área administrativa / Apropiación presupuestal asignado al área administrativa)	Cumplir con, por lo menos, el 90% de los compromisos presupuestales, respecto a la apropiación inicial
Ejecución presupuestal de obligaciones	Eficiencia	Muestra la ejecución presupuestal (RPs) de los recursos presupuestales asignados al proceso de Gestión Administrativa.	Presupuesto obligado del área administrativa / Apropiación presupuestal asignado al área administrativa)	Cumplir con, por lo menos, el 90% de las obligaciones presupuestales, respecto a la apropiación inicial
Nivel satisfacción del cliente interno GAD	Efectividad	Mejorar la experiencia de los usuarios de los servicios prestados por el área administrativa	Un encuesta al año	Nivel de satisfacción al cliente por encima del 80% en promedio de acuerdo a la encuesta
Nivel Consumo de agua	Eficacia	Mide el comportamiento del consumo de agua potable con respecto al año inmediatamente anterior para el mismo periodo.	[(m3 consumidos en el mes de medición año actual) / (m3 consumidos al mes de medición año anterior)]	Reducción de consumo de agua en un 3% respecto al año anterior
Nivel Consumo de energía	Eficacia	Mide el comportamiento del consumo de energía con respecto al año inmediatamente anterior para el mismo periodo.	[(kw consumidos en el mes de medición año actual) / (kw consumidos al mes de medición año anterior)]	Reducción de consumo de energía en un 3% respecto al año anterior
Nivel Consumo de papel	Eficacia	Mide el comportamiento del consumo de papel con respecto al año inmediatamente anterior para el mismo periodo.	No. de resmas consumidas al mes	Máximo consumo sesenta (60) resmas al año.
Aprovechamiento y disposición racional de residuos	Eficacia	Mide el aprovechamiento y/o disposición adecuada de los residuos sólidos reciclables con respecto a la generación residuos reciclables en el mismo periodo.	Kg residuos aprovechados/ Kg residuos generados	Aprovechamiento y disposición racional de residuos en un 80%