



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Subdirector de Logística Institucional	Apoyo	Secretario General y Secretario de Servicios Administrativos
OBJETIVO	ALCANCE	
Proporcionar, mantener, proteger, administrar y optimizar los recursos físicos y tecnológicos necesarios para la adecuada ejecución de los procesos y prestación del servicio a los usuarios y partes interesadas de la Administración Municipal.	Inicia con la identificación de la necesidad de recursos físicos y tecnológicos y finaliza con el control de los recursos físicos y tecnológicos y la aplicación de acciones de mejoramiento al proceso.	

1. REQUISITOS APLICABLES:

NORMA	REQUISITOS
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN. 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO. 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES. 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 7.1.1 Generalidades 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.1 Generalidades

NORMA	REQUISITOS
MIPG	Dimensión 1. Talento Humano Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y planeación Dimensión 3. Gestión con valores para resultados Dimensión 4. Evaluación de Resultados Dimensión 5. Información y Comunicación Dimensión 6. Gestión del Conocimientos y la Innovación Dimensión 7. Control Interno

Elaboró: Subdirector de Logística Institucional y Director de Informática

Revisó y aprobó: Secretario de Servicios Administrativos



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

NORMA	REQUISITOS
	7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la Información Documentada 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 análisis y evaluación 10. MEJORA

NORMA	REQUISITOS

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver normatividad <https://www.sabaneta.gov.co/files/pdf/normograma.pdf>

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Direcciónamiento Estratégico.	Direcciónamiento estratégico. Políticas y directrices Responsabilidades y autoridades definidas. Alcance y proceso de SIGSA.	P Identificar las necesidades, solicitudes, expectativas y potencialidades de los usuarios y partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y Amenazas para el	Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Plan de TIC's. Políticas de Seguridad TIC's.	Todos los Procesos



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso: Planeación del Desarrollo territorial.</p> <p>Procesos del SIGSA.</p> <p>Proceso: Gestión Jurídica y Contractual</p> <p>Entidades Gubernamentales.</p> <p>Proceso Gestión del Talento Humano.</p>	<p>Plan de Desarrollo Municipal, proyectos y planes de acción.</p> <p>Necesidades de Recursos.</p> <p>Actos Administrativos, Políticas, Directrices y Lineamientos. Normatividad aplicable vigente.</p> <p>Lineamientos de TIC's.</p> <p>Solicitudes de Mantenimiento de los recursos físicos y tecnológicos</p>	<p>proceso</p> <p>Analizar y viabilizar la pertinencia de las necesidades de los recursos físicos, tecnológicos e informáticos</p> <p>Diagnosticar el estado de los recursos físicos y tecnológicos.</p> <p>Formulación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Formular el Plan de Mantenimiento anual de los equipos de cómputo</p> <p>Formular el Plan de Mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles.</p> <p>Formular el Plan de Mantenimiento del parque automotor.</p> <p>Determinar los bienes muebles e inmuebles para asegurar.</p>	<p>Plan de Mantenimiento.</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones.</p> <p>Necesidades de recursos.</p> <p>Necesidades de Comunicación y difusión.</p>	
	<p>Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Plan de Mantenimiento.</p> <p>Plan Anual de Adquisiciones.</p> <p>Políticas de Seguridad TIC's.</p>	<p>H</p> <p>Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para garantizar un ambiente adecuado de trabajo.</p> <p>Proveer los recursos físicos y tecnológicos para la prestación del servicio.</p> <p>Ejecución del Plan Estratégico de las</p>	<p>Evidencias de capacitación, entrenamiento e inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Recurso entregado o servicio prestados.</p>	<p>Todos los procesos</p> <p>Partes interesadas</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Todos los procesos</p> <p>Procesos: Hacienda pública.</p> <p>Proceso: Gestión Jurídica y Contractual</p> <p>Partes interesadas.</p>	<p>Solicitudes de Mantenimiento de los recursos físicos y tecnológicos.</p> <p>Disponibilidad y compromiso presupuestal.</p> <p>Orden de pedido – estudio previo.</p> <p>Compras, contratación, asesoría y asistencia jurídica.</p> <p>Políticas y directrices.</p>	<p>Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Ejecución del Plan de Mantenimiento anual de equipos de Cómputo.</p> <p>Proporcionar asistencia técnica a través de la mesa de ayuda.</p> <p>Administrar las herramientas logísticas y sistemas de información.</p> <p>Registrar las entradas de los bienes adquiridos</p> <p>Recibir, identificar y Controlar los bienes muebles</p> <p>Realizar inventarios de los diferentes bienes de la administración municipal.</p> <p>Gestionar los mantenimientos de los diferentes bienes muebles.</p> <p>Actualizar e instalar el software.</p> <p>Administrar copias de seguridad.</p> <p>Administrar sistemas de acceso.</p> <p>Administrar contingencias.</p>	<p>Infraestructura física y tecnológica mantenida y adecuada.</p> <p>Control de inventarios y bienes asegurados.</p> <p>Ambiente adecuado de trabajo (iluminación, ergonomía, entre otros).</p> <p>Procedimientos del proceso.</p> <p>Actividades y/o registros controlados y evaluados.</p> <p>Solicitud de actos administrativos.</p> <p>Informes de Gestión del Proceso.</p>	



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Todos los procesos</p>	<p>Plan de trabajo anual de Control Interno.</p> <p>Planes de Auditoria.</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Mecanismos de evaluación.</p>	<p align="center">V</p> <p>Evaluar la conformidad del proceso.</p> <p>Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar los resultados de los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas relacionados con el proceso.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes)</p> <p>Evaluar la ejecución del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Evaluar la ejecución del Plan de mantenimiento.</p>	<p>Conformidad del proceso.</p> <p>Cumplimiento del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p> <p>Cumplimiento del Plan de Mantenimiento.</p> <p>Riesgos Evaluados.</p> <p>Indicadores evaluados.</p> <p>Planes de mejoramiento.</p> <p>Informes de supervisión y vigilancia.</p>	<p>Proceso: Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p>
<p>Proceso: Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Proceso Gestión</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de:</p> <p>Ejecución de los Planes aplicables al proceso</p> <p>Resultados de la gestión</p>	<p align="center">A</p> <p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas y de mejora).</p>	<p>Información Documentada actualizada</p> <p>Acciones Correctivas</p> <p>Acciones Preventivas</p> <p>Acciones de Mejora</p> <p>Mapa de Riesgos actualizado</p>	<p>Proceso: Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Proceso Gestión de Recursos Físicos y</p>



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
de Recursos Físicos y Tecnológicos	del proceso Hallazgos de Auditorías Internas y Externas Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) Mapa de riesgos Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Indicadores de gestión Matriz de Riesgos	Actualizar el Mapa de Riesgos Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Plan de Mejoramiento	Tecnológicos Alta Dirección Control Interno de Gestión. Órganos de Control

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver Indicadores [PA_SEG_DICIEMBRE_31ENE21.pdf \(sabaneta.gov.co\)](#)

5. GESTIÓN DEL RIESGOS

RIESGO	ACCIONES	CONTROLES	FRECUENCIA DE REVISIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Incumplimiento en la prestación de los servicios por condiciones de accesibilidad	- Gestionar espacios más accesibles - Realizar actividades descentralizando las oferta institucional	- Señalización de accesibilidad. - Atención personalizada en cada requerimiento si es el caso	Trimestral	Secretaría General
Fallas técnicas en los	- Contratar la	- Cronograma de	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

equipos de cómputo por falta de mantenimiento	renovación del parque tecnológico. - Revisar periódicamente los tiempos de atención a las solicitudes a través de la mesa de ayuda, con el fin de verificar la atención oportuna de los casos relacionados con el riesgo.	Mantenimiento - Contrato para mantenimiento preventivo y correctivo. - Eficiente gestión en la adquisición de las herramientas necesarias para monitorear el rendimiento de los equipos. (Software Desktop Central) - Adecuado seguimiento e interventoría a la ejecución de los contratos de mantenimiento preventivo y correctivo.		
Fallas en los sistemas de información	Contar con el hardware y el personal idóneo para el monitoreo de eventos, reporte de alertas y demás irregularidades que se llegaran a presentar en el centro de datos.	- Monitoreo permanente a los sistemas de información y a la Base de Datos de la entidad. - Backup interno y externo y respaldo de los archivos relevantes de la entidad. - Monitoreo al hardware de Backup. - Monitoreo y seguimiento a la renovación del licenciamiento. - Contrato de mantenimiento a los software Delta y Panal	Trimestral	Secretaría General
Interrupción de los	- Hacer seguimiento y	- Seguimiento reporte de	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

servicios de Datacenter	<p>monitoreo al reporte de alertas de los servidores</p> <ul style="list-style-type: none">- Control de acceso a usuarios de los sistemas de información, con sus respectivos perfiles.- Aplicación de las políticas de seguridad informática.- Control, seguimiento a la administración de SQL Server.- Realizar la compra de los equipos de cómputo asegurando que las garantías se presten durante su vida útil y que el proveedor certifique la existencia de repuestos para los próximos 3 y 5 años para equipos y servidores respectivamente.	<p>alertas</p> <ul style="list-style-type: none">- Definir perfiles para el acceso de usuarios a los sistemas de información.- Definición de las políticas de seguridad informática.- Administración de SQL Server.- Realizar la compra de los equipos de cómputo garantizando la cobertura de las necesidades tecnológicas con sus respectivas garantías.- Implementar un canal de internet independiente de la red interna.- Adquirir un circuito eléctrico independiente.		
Inexistencia de un centro de datos alterno	<ul style="list-style-type: none">- Actualmente se está adquiriendo un centro de datos alterno (Contrato No. 1012 del 23 de mayo de 2019)- Gestionar eficientemente los recursos en la adquisición del parque tecnológico- Monitoreo y control al cumplimiento de las políticas de seguridad.	<ul style="list-style-type: none">- Gestión adecuada de los recursos.- Definición de las políticas de seguridad.- Adecuada gestión de los recursos tecnológicos.- Aplicación de las normas y estándares internacionales para el adecuado manejo de los recursos de TI.	Trimestral	Secretaría General



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

Incumplimiento en la entrega de bienes y servicios	Elaboración Plan Anual de Adquisiciones acorde a los recursos asignados.	Fechas establecidas para recepción de solicitudes y entrega de bienes	Trimestral	Secretaría de Servicios Administrativos
Recepción de productos que no cumplen con los requisitos	Designar personal suficiente para la recepción de los bienes	Se verifica lo facturado vs lo recibido	Trimestral	Secretaría de Servicios Administrativos
Demora en la legalización de las facturas	Evitar el riesgo en el sistema de facturas ilegales	Devolución de facturas mediante oficio. El sistema no permite el registro de valores erróneos	Trimestral	Secretaría de Servicios Administrativos
Daño en los equipos de oficina y Vehículos	Cronograma de mantenimientos y listas de chequeo	Ficha técnica de bienes, informe de actividades a desarrollar en cada mantenimiento	Trimestral	Secretaría de Servicios Administrativos
Perdida en los equipos de oficina y Vehículos	Hojas de vida y relación de todos los equipos de oficina y vehículos	Hojas de vida de los equipos de oficina y vehículos con su respectiva placa de inventario	Trimestral	Secretaría de Servicios Administrativos
Destinación indebida de recursos físicos y tecnológicos de la Entidad, en favor del funcionario o de un tercero.	Restringir y establecer permisos y claves de acceso a la información confidencial para evitar la manipulación de la misma	Procesos y procedimientos documentados - Verificación, revisión y validación de dichos procesos	Trimestral	Secretaría de Servicios Administrativos
Error en la información de los bienes y personas aseguradas	Bases de datos actualizadas y organizada periódicamente	Crear un procedimiento que permita exigir a las áreas internas de la entidad el suministro de la información actualizada de los bienes o personas a asegurar	Trimestral	Secretaría de Servicios Administrativos
Incumplimiento con el	Plantilla cronograma	Plantilla cronograma	Trimestral	Secretaría de Servicios



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

cronograma establecido		establecida		Administrativos
------------------------	--	-------------	--	-----------------

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTOS
P-GR-01	Procedimiento para el mantenimiento de la propiedad, planta y equipo
P-GR-02	Procedimiento para la administración de bienes y seguros
P-GR-04	Procedimiento para la gestión y soporte de los recursos tecnológicos e informáticos

7. RECURSOS

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIEN LO SUMINISTRA
Físico	Oficina y equipos de oficina, Hardware, Software (Office y Aplicaciones Especializadas), centros de datos y Papelería.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Secretarios (as) de Despacho y Responsables del Servicio o Trámite.	Proceso: Gestión del Talento Humano
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
Sin Datos	00	Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación. También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos	01



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS**

C-GR-01 Versión: 07

Fecha: 14/02/2019

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
		de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	
Sin Datos	01	Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación. Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían.	02
Sin Datos	02	Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoria interna de calidad.	03
Sin Datos	03	Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	04
30/10/2017	04	Se ajusta conforme al proceso de transición de la NTC ISO 9001:2015.	05
13/07/2018	05	Se actualiza las caracterizaciones de los procesos de acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, eliminando los requisitos de la NTC GP 1000, MECI 1000 y del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.	06
14/02/2019	06	Se actualizan las actividades del proceso acorde a los cambios en la estructura de procesos Acta N° 1 Comité de Planeación y Gestión 14/02/2019	07