



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
CENTRO NACIONAL DE INVESTIGACIONES Y SERVICIOS

FICHA DE CARACTERIZACIÓN

GESTIÓN DE SERVICIOS

Código: FCA-GSS

Fecha de Aprobación: 26-06-2018

Versión: 08

Total Páginas: 2

OBJETIVO	Ejecutar diversas actividades y estrategias enmarcadas en el Plan Rectoral y de acuerdo a los lineamientos institucionales establecidos, en procura de garantizar la adecuada prestación de servicios y fortalecer aspectos relevantes relacionados con: la planeación y ejecución de proyectos de Inversión, consolidación y seguimiento del Plan de Compras, planeación y ejecución del plan de mantenimiento de infraestructura y equipos, adquisición de bienes y servicios y trámite de pago de viáticos por Caja Menor, administración y control de bienes de la Universidad, programación y prestación de servicios de Transporte, prestación de los servicios Aseo y Cafetería y la Administración de Fincas.			
ALCANCE	Comprende la identificación de necesidad o recepción de solicitud, planificación, ejecución, seguimiento y finalización de los diferentes servicios que presta la Subdirección de Servicios Generales			
RESPONSABLE	Subdirección de Servicios Generales			
PROVEEDORES (Internos y/o externos)	ENTRADAS (Recursos, requisitos)	ACTIVIDADES (PHVA)	SALIDAS (producto y/o servicios)	USUARIOS (Internos y/o externos)
Oficina de Desarrollo y Planeación Plan de Desarrollo Institucional	Comunicaciones internas de necesidades de programas y proyectos de inversión de la UPN (físicas y/o electrónicas)	<pre> graph TD A[Priorización de necesidades de transformación, adecuación y asignación de espacios físicos] --> B[Consolidación, elaboración y ejecución de fichas de inversión] A --> C[Adaptar al proceso precontratual de servicios y obra] C --> D[Ejecución de contratos] D --> E[Supervisión de contratos] E --> F[Notificaciones escritas por incumplimiento o liquidación de contratos] F --> G[Recepción de necesidades para el Plan de Compras] G --> H[Consolidación y elaboración del Plan de Compras] H --> I[Modificación al Plan de Compras conforme a requerimientos adicionales] I --> J[Ajustes al plan de mantenimiento de infraestructura y equipos de acuerdo a necesidades adicionales] J --> K[Notificaciones para solicitar la legalización de Caja Menor de la SSG] K --> L[Notificación para actualización de inventarios] L --> M[Notificación al superior por incumplimiento o devolución de bienes] M --> N[Reprogramación o cancelación de salidas académicas y administrativas] N --> O[Reprogramación de servicios de aseo y cafetería] O --> P[Programar mejoras en la ejecución de actividades y logística para el préstamo o alquiler de fincas] P --> Q[Formular el plan de mejoramiento del proceso] Q --> R[Acciones de Mejora] R --> A </pre>	Fichas de Inversión aprobadas Formato de seguimiento y evaluación del banco de programas y proyectos de inversión de la UPN	Vicerrectoría Administrativa y Financiera Oficina de Desarrollo y Planeación Entes de Control
Dependencias de la Universidad	Comunicaciones internas de necesidades de obra o servicios		Acta de inicio Actas de ejecución Actas de liquidación Informes de obra o servicio	Contratistas Grupo de Contratación Subdirección Financiera Entes de Control
Dependencias de la Universidad	Comunicaciones internas de necesidades a incluir en el plan de compras (físicas y/o electrónicas)		Plan de Compras aprobado Informe de Ejecución de Plan de Compras	Dependencias de la Universidad interesadas Entes de Control
Dependencias de la Universidad	Solicitudes de mantenimiento de infraestructura y equipos		Plan de mantenimiento bimestral aprobado y evaluado	Dependencias de la Universidad interesadas
SSG-Caja Menor	Cuadro resumen de ejecución por rubros presupuestales de vigencias anteriores		Resolución de constitución de Caja Menor Rembolsos Informe de ejecución presupuestal	Subdirección Financiera
Dependencias de la Universidad	Resolución de constitución de caja menor Solicitud de pago de Viáticos Adquisición de bienes y Servicios		Resolución por la cual se confiere una comisión de servicio, se autoriza y ordena un pago. Resolución por la cual se autoriza un reembolso a la Caja Menor de la SSG Legalización de avances Legalización de Caja Menor	Subdirección Financiera Dependencias de la Universidad solicitante
Cuentadantes Grupo de contratación Subdirección de Personal	Formatos diligenciados de traslado, reintegro y paz y salvo Contratos y ordenes de adquisición de bienes Solicitudes de inventario		Traslado, reintegro y asignación de Bienes Acta entrega de cargo, paz y salvo e informe de gestión firmado Boletín diario de almacén	Cuentadantes Subdirección Financiera-Contabilidad Subdirección de Personal
Dependencias de la Universidad	Programación de salidas de campo Programación Salidas Académicas Administrativas Solicitud de Transporte Local-Urbano PORSDF relacionadas con el servicio de Transporte		Reporte de satisfacción del cliente Informe salidas académicas y administrativas Presupuesto salidas académicas y administrativas	Dependencias de la Universidad interesadas
Dependencias de la Universidad	Plan de Aseo vigencias anteriores Solicitudes de Aseo Solicitudes de Cafetería PORSDF relacionadas con el servicio de Aseo y Cafetería		Plan de Aseo ejecutado	Dependencias de la Universidad interesadas
Dependencias de la Universidad Docentes de planta, catedráticos y ocasionales Empleado publico de planta, provisional, supernumerario y trabajadores oficiales Contratistas	Solicitud de salida académica o administrativa Solicitud de alquiler y préstamo de las fincas Informe de necesidades de mantenimiento de las instalaciones de las fincas Informe de dotación de mantenimiento de las instalaciones de las fincas		Informe de necesidades de mantenimiento de las instalaciones de las fincas Informe de dotación de mantenimiento de las instalaciones de las fincas Cronograma de alquiler y préstamo de las fincas de la Universidad	Subdirección Financiera SSG-Caja Menor
Sistema de Gestión Ambiental	Requisitos legales ambientales para proveedores	Cumplimiento normativo ambiental	Subdirección de Servicios Generales	
	Acompañamiento en ejecución de contratos relacionados con el SGA.	Verificación de cumplimiento de los requerimientos ambientales de los compromisos contractuales	Subdirección de Servicios Generales	
	Formatos de reportes de residuos y ejecución de actividades	Registros de cumplimiento normativo ambiental y lineamientos establecidos dentro de la Universidad	Subdirección de Servicios Generales	

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR</small>		FICHA DE CARACTERIZACIÓN			
		GESTIÓN DE SERVICIOS			
Código: FCA-GSS		Fecha de Aprobación: 26-06-2018		Versión: 08	Total Páginas: 2
Soporte Normativo (Interno y externo)		Documentos	Registros	Indicadores	Plan de Mejoramiento
Ver Normograma		Ver Listado Maestro de Documentos - Procedimientos	Ver Listado Maestro de Documentos - Formatos	Ver FIG-GDC Matriz de Indicadores de Gestión	Ver Plan de acción y de mejoramiento Institucional
Recursos requeridos	Riesgos del Proceso	Requisitos a normas vigentes		Políticas de Operación	
Recurso Humano: Profesionales, técnicos y asistentes Recurso Tecnológico: Internet, sistemas de información, sistema de información financiera, Sistema Talento Humano y sistema de correspondencia. Recurso Físico: Instalaciones locativas, equipos de cómputo, redes de cómputo, red interna de comunicación.	GSS-R03 Daño y/o pérdida de los bienes... GSS-R09 Accidentes de tránsito con vehículo de la UPN. GSS-R19 Ausencia de la prestación de servicio de vigilancia por alteración del orden público. GSS-R20 Pérdida de la información. GSS-R21 Obras y servicios de mantenimiento mal ejecutados. GSS-RC01 - Hurto de bienes de la Universidad. GSS-RC02 - Irregularidad en la legalización de compra de suministros, bienes y servicios.	NTC GP 1000-2009 4.1 Requisitos generales 4.2 Gestión documental 6.1 Provisión de recursos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo NTC -ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1. Recursos 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 10. Mejora NTC -ISO 14001:2015 6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos	La áreas solicitantes ante la Subdirección de Servicios Generales deberán tener en cuenta que las solicitudes de servicios serán atendidas por prioridad en el servicio y no por orden de llegada. La administración de bienes de la Universidad se realizará de acuerdo a lo establecido en el Manual de Manejo de Bienes No se firmará paz y salvo a funcionarios, docentes y contratistas que adeuden bienes a la Universidad No se dará trámite a solicitudes que no cuenten con respaldo presupuestal Se realizará una revisión y actualización anual de los documentos, según las necesidades del proceso. La planeación y ejecución del plan de acción y los proyectos de inversión de la Subdirección de Servicios Generales responderán al cumplimiento del PDI. La prestación de los servicios se realizará de acuerdo a los procedimientos vigentes del proceso GSS		
CONTROL DE CAMBIOS					
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ	APROBÓ
11/11/2008	4	Se actualizan registros en el proceso		CARLOS ARTURO MAZ PONCE DE LEÓN Jefe División de Servicios Generales	Oscar Armando Ibarra Rector
01/11/2011	5	Se formularon actividades que se grafican en flujograma, se actualizaron proveedores, entradas y salidas, y la información relativa al objeto, soporte legal externo e interno, recursos, indicadores, documentos y registros		Fanny Esther Villa Amaya Jefe División de Servicios Generales	Juan Carlos Orozco Cruz Rector
26/11/2012	6	Se actualizan los soportes legales internos, al incluir la Resolución 0805 de 2012 por la cual se establece la nueva escala de pago de viáticos		Damaris Reyes Castro Jefe División de Servicios Generales	Juan Carlos Orozco Cruz Rector
26/03/2013	7	Se actualizan soportes legales internos, al incluir el Decreto 2902 de 1994 y el Acuerdo 076 de 1994, de acuerdo al PRO001GSS		Damaris Reyes Castro Jefe División de Servicios Generales	Juan Carlos Orozco Cruz Rector
26/06/2018	8	Se ajusta ficha de caracterización a la actualización del formato de ficha de caracterización para lo cual se realizaron los siguientes cambios, actualización del Objetivo y alcance incluyendo todas las actividades que realiza el proceso Gestión de Servicios y eliminando las actividades relacionadas con Archivo y Correspondencia; actualización de proveedores, entradas y salidas así como el flujograma del ciclo PHVA, actualización de recursos requeridos, inclusión de Riesgos del Proceso, actualización de requisitos a normas vigentes incluyendo la norma NTC ISO 9001:2015 y la norma NTC ISO 14001:2015, actualización de políticas de operación.		Fernando Méndez Díaz Subdirector de Servicios Generales (E)	Adolfo León Atehortúa Cruz Rector