

1. OBJETIVO(S)	Realizar las acciones necesarias que garanticen que los servicios que presta el Grupo de Servicios Administrativos y sean requeridos por los servidores y dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, sean atendidos con oportunidad y calidad
2. ALCANCE	El proceso inicia con la recepción de la solicitud de servicio, se desarrolla con las acciones necesarias para la prestación del mismo y termina con la comunicación al solicitante de que el requerimiento ha sido atendido.
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El software GEMA - Gestión y mesa de asistencial, proyecto ADMINISTRATIVO, es el único canal para recibir los requerimientos de servicios a cargo del Grupo de Servicios Administrativos por parte de los servidores y dependencias del Ministerio. 2. El servicio una vez atendido es notificado al usuario solicitante a través del software y se cerrará por el especialista que realiza la atención del servicio en el software GEMA, de acuerdo a los tiempo parametrizados para la atención del servicio. 3. Cuando el servicio solicitado, por su naturaleza, no pueda ser atendido, o que por alguna circunstancia extraordinaria para atenderlo, se pondrá en estado de espera, comunicando oportunamente a las dependencias y al servidor público. 4. Cuando el servicio solicitado, por su naturaleza, no corresponda a la gestión del Grupo de Servicios Administrativos, se cerrará el caso, realizando la comunicando oportunamente a las dependencias y al servidor público. 5. La priorización de la solución de los requerimientos responderá a los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> - Orden de recepción del requerimiento. - Impacto operacional y económico ocasionado por el problema que originó el requerimiento. - Disponibilidad del recurso necesarios para la solución del servicio. 6. El rango establecido en los niveles de servicio para cada tipo de requerimiento, es entre 1 y 5 días, en el horario de trabajo de 8:00 am a 4:00 p.m., dentro de este marco de tiempo se atenderán cada uno de los servicios solicitados por las dependencias o por el servidor público del Ministerio, si en el software se registra después de las 4:00 p.m., se empezarán a atender a las 8:00 a. m. del día hábil siguiente. 7. El Ministerio, no atenderá requerimientos que tenga que ver con accesorios de lujos o que estén fuera de la normatividad vigente como lineamientos de austeridad del gasto público. Para las recepciones y atención de servicios solicitados por las dependencias o por el servidor público se hará validación de la correcta solicitud del servicio en cumplimiento de la funciones y normatividad aplicable.
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Norma ISO 9001:2015

5. PROCEDIMIENTO

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Planificación de insumos y servicios para la atención de requerimiento por parte de las dependencias o servidores públicos.	P	Se adelanta la planificación de actividades para poder tener los insumos necesarios para atender los requerimientos de servicios solicitados.	Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos		
1	Solicitud de requerimientos	H	Las dependencias o servidores públicos, presentan sus requerimientos a través del software GEMA - Administrativo, de acuerdo con la necesidad, siempre que en el desarrollo de su labor lo amerite y esté dentro de las normas y políticas del Ministerio	Todas las dependencias, todos los funcionarios y/o contratistas de Minambiente		
2	Es competencia del Grupo Administrativo?	H	Se atenderá únicamente los requerimientos de carácter administrativo que vengan a través de Software GEMA, los cuales se encuentran definidos para este procedimiento en términos y definiciones. Si no es competencia del Grupo Administrativo, se debe cerrar el caso y comunicar a través de GEMA, dirigido a la persona que radico el requerimiento, informándole el motivo de la no atención del mismo	Servidores Públicos, especialista encargados de la recepción de las solicitudes en GEMA.	X	Base de casos generados por el software GEMA
3	Atiende solicitud	H	Una vez recibido el requerimiento, atiende la solicitud de acuerdo con las especificaciones solicitadas y teniendo en cuenta los estándares de servicio de GEMA. Registrando en el sistema la información relacionada sobre la prestación del servicio.	Servidores Públicos especialista encargados de los diferentes requerimientos administrativos		
4	La solicitud es material físico?	H	Si la solicitud hace referencia a entrega de materiales físico se entregan de acuerdo a la solicitud y el encargado finaliza el caso en software GEMA.	Servidores Públicos especialista encargados de los diferentes requerimientos administrativos		
5	Se califica el servicio. Fin del procedimiento	H	Las dependencias o el servidor público, calificará el servicio prestado, por parte del Grupo Administrativo. Para ello el sistema dará un plazo de tres (3) días hábiles posteriores a la prestación y solución del servicio, caso contrario el sistema lo calificará como excelente. Fin del procedimiento. CONTROL: Calificación del servicio.	Todas las dependencias, todos los funcionarios y/o contratistas del Ministerio	X	
6	Indicador de Efectividad en la atención de las solicitudes	V	Se realizará el control de la efectividad de correcta prestación del servicio a través del indicador de gestión del Grupo de Servicios Administrativos Efectividad en la atención de las solicitudes.	Profesional del Grupo de Servicios Administrativos	X	Ficha de reporte de indicadores de gestión

6	Acción de mejora	A	Conforme al análisis del comportamiento del indicador y la consolidación, se implementarán los ajustes y actualizaciones al procedimiento .	Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos Profesional del Grupo de Servicios Administrativos	Actualización de procedimiento.
---	------------------	---	---	--	---------------------------------

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Software GEMA : aplicativo para recibir y hacer seguimiento a la recepción y atención oportuna de requerimientos de servicios prestados por el Grupo de Servicios Administrativo generados por servidores y/o dependencias del Ministerio.

Servicios Administrativo: *Carnetización, Biométrico, Almacén, Mantenimientos locativos, Servicios de cafetería, Transporte*

Nivel de servicio: tiempo máximo estimado para atender cada uno de los requerimientos presentados por los servidores y/o dependencias de Ministerio.

Requerimientos Administrativos : solicitudes de servicio que presentan los servidores y que se pueden encontrar definidos en la mesa de ayuda.

Especialista Administraros : Funcionario del Grupo de servicios Administrativo, encargado de la administración y el seguimiento de las diferentes solicitudes generadas a través de la herramienta.