


MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.				
Versión: 1		Proceso: Gestión de Servicios Administrativos			Vigencia: 16/04/2024	
Código: P-A-GSA-01						
1. OBJETIVO(S)		Realizar las acciones necesarias que garanticen que los servicios administrativos que se prestan desde el Grupo de Servicios Administrativos y sean requeridos por los colaboradores 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		<p>1.El software GEMA - Gestión y mesa de asistencia, proyecto ADMINISTRATIVO, es el único canal para recibir los requerimientos de servicios a cargo del Grupo de Servicios Administrativos por parte de los colaboradores y dependencias del Ministerio.</p> <p>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 con los tiempos parametrizados para la atención del servicio.</p> <p>3.Cuando el servicio solicitado, por su naturaleza, o por alguna circunstancia extraordinaria, no pueda ser atendido, se pondrá en estado de espera, comunicando oportunamente al colaborador o dependencia.</p> <p>4.Cuando el servicio solicitado, por su naturaleza, no corresponda a la gestión del Grupo de Servicios Administrativos, se cerrará el caso, realizando el comunicando oportunamente al colaborador o dependencia.</p> <p>5.La priorización de la solución de los requerimientos responderá a los siguientes criterios:</p> <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. •El rango establecido en los niveles de servicio para cada tipo de requerimiento es entre 1 a 5 días, en el horario de trabajo de 8:00 am a 5:00 p.m. o acorde con las disponibilidad de insumos y personal. Dentro de este marco de tiempo se atenderán cada uno de los servicios solicitados por colaboradores o dependencias del Ministerio. •Si en el software GEMA se registra después de las 5:00 p.m., se empezarán a atender a las 8:00 a.m. del día hábil siguiente. •El Ministerio, no atenderá requerimientos que tenga que ver con accesorios de lujo o que estén fuera de la normatividad vigente como lineamientos de austeridad del gasto público. Para las recepciones y atención de servicios solicitados por los colaboradores y dependencias, se hará validación de la correcta solicitud del servicio en cumplimiento de la funciones y normatividad aplicable. 				
4. NORMAS - DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y DOCUMENTOS ANEXOS		<p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>Guía de Servicios Administrativos: Establece los lineamientos y condiciones para la solicitud de los servicios que presta el Grupo de Servicios Administrativos del Ministerio, que garantizan las mejores condiciones de operatividad técnica y de funcionamiento de los servicios generales al interior de la entidad. (Carné institucional, mantenimientos locativos, servicios de estación de café, servicios de almacén, servicio de transporte, préstamos de salas y espacios.)</p>				
5. PROCEDIMIENTO						
N°	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 determinar y tener los insumos necesarios para atender los requerimientos de servicios solicitados.	Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos		
2	Solicitud de requerimientos	H	Los colaboradores o dependencias 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, y colaboradores de Minambiente.		
3	¿Es competencia del Grupo de Servicios Administrativo?	H	Se atenderá únicamente los requerimientos de carácter administrativo que vengan a través de Software GEMA, los cuales se encuentran definidos en el documento denominado Guía de servicios administrativos. Si no es competencia del Grupo de Servicios Administrativo, se debe cerrar el caso y comunicar a través de GEMA, dirigido a la persona que radicó el requerimiento, informándole el motivo de la no atención de este.	Colaboradores, especialistas encargados de la recepción de las solicitudes en GEMA.	X	Base de casos generados por el software GEMA
4	Atiende solicitud	H	Se atiende la solicitud de acuerdo con las especificaciones solicitadas y teniendo en cuenta los estándares de servicio de GEMA y definidos en la Guía de servicios administrativos. Registrando en el sistema la información relacionada sobre la prestación del servicio y se cambia el estado de la solicitud conforme a la actividad realizada (En proceso, en espera, solucionado)	Colaboradores, especialista encargados de los diferentes requerimientos administrativos.		
5	¿La solicitud es material físico?	H	Si la solicitud hace referencia a entrega de materiales físico se atiende la solicitud de acuerdo con las especificaciones solicitadas y disponibles y se cambia el estado de la solicitud conforme a la actividad realizada (En proceso, en espera, solucionado).	Colaboradores, especialista encargados de los diferentes requerimientos administrativos.		
6	Se califica el servicio. Fin del procedimiento.	H	Los colaboradores o dependencias, calificará el servicio prestado, por parte del Grupo de Servicios Administrativos. 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.	Todos los colaboradores o dependencias del Ministerio.	X	
7	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.
8	Funcionalidad de software GEMA	V	Se realizará la validación y funcionamiento de la software GEMA, respecto a la prestación del servicio del Grupo de Servicios Administrativos y accesibilidad al software por parte de las áreas y colaboradores de la entidad	Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos		
9	Acción de mejora	A	Conforme al análisis del comportamiento del indicador y el funcionamiento del software GEMA, se implementarán las actualizaciones al procedimiento y acciones que permitan la prestación de los servicios del Grupo de Servicios Administrativos.	Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos Profesional del Grupo de Servicios Administrativos		Actualización de procedimiento.
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES						
<p>Colaboradores: En el concepto de "colaboradores" se entienden incluidos los servidores y contratistas.</p> <p>Especialista Administrativo: Servidor público o Contratista del Grupo de servicios Administrativos, encargado de la administración y el seguimiento de las diferentes solicitudes generadas a través de la herramienta.</p> <p>Guía de Servicios Administrativos: Establece los lineamientos y condiciones para la solicitud de los servicios que presta el Grupo de Servicios Administrativos del Ministerio, que garantizan las mejores condiciones de operatividad técnica y de funcionamiento de los servicios generales al interior de la entidad.</p> <p>Nivel de servicio: Tiempo máximo estimado para atender cada uno de los requerimientos presentados por los servidores y/o dependencias de Ministerio.</p> <p>Software GEMA: Gestión y mesa de asistencia, aplicativo para recibir y hacer seguimiento a la recepción y atención oportuna de requerimientos de servicios prestados por el Grupo de Servicios Administrativos generados por servidores y/o dependencias del Ministerio.</p> <p>Servicios Administrativos: Servicios que se prestan el Grupo de Servicios Administrativos <u>Almacén, carnetización, mantenimientos locativos, servicios de cafetería, transporte, salas.</u></p> <p>Requerimientos Administrativos: Solicitudes de servicio que presentan los colaboradores y dependencias que se pueden encontrar definidos en el aplicativo GEMA.</p>						