

CARACTERIZACION DEL PROCESO
GESTIÓN DEL SERVICIO

OBJETIVO	RESPONSABLE DEL PROCESO
Gestionar las actividades tendientes a garantizar la calidad en la prestación de los servicios de la SuperVigilancia, de una manera eficaz, brindando a los funcionarios y contratistas las herramientas adecuadas, que faciliten la atención a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, buscando siempre la satisfacción de los usuarios y los grupos de interés.	Coordinador Grupo de Atención al Usuario o quien haga sus veces

ALCANCE	Brindar información a los grupos de interés, notificar y/o comunicar al usuario los actos administrativos frente a sus solicitudes, PQRDS o certificación de seguimiento a las actividades necesarias para su respuesta y finaliza con la evaluación del servicio.
---------	--

ELEMENTOS DE ENTRADA			CICLO PHVA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	RESPONSABLES	ELEMENTOS DE SALIDA		
PROVEEDOR EXTERNO	PROVEEDOR INTERNO	ENTRADA		DESCRIPCIÓN		SALIDA	CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Ministerio De Defensa, Vigilados	Proceso de Direccionamiento o Estratégico	Caracterización de Stakeholders	P	Seguimiento a las características, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Coordinador Grupo de Atención al Usuario	Mejoras a la caracterización	Todos los procesos	-
-	Proceso de Direccionamiento o Estratégico	Lineamientos y metodología	P	Elaborar y establecer el plan de acción del proceso de conformidad con los lineamientos	Coordinador Grupo de Atención al Usuario	Plan de acción de Gestión del servicio	Todos los procesos	-
Departamento administrativo de la función publica - DAF	-	Lineamientos para la administración del riesgo y diseño de controles	P	Identificar, analizar, valorar, definir controles y aplicar políticas de gestión de Riesgos; como las oportunidades de mejora	Coordinador Grupo de Atención al Usuario	Mapa de riesgos y oportunidad de mejora	Comité institucional de gestión y desempeño	-
-	Alta dirección - Comité institucional de coordinación de control interno	Política de gestión de riesgos					Comité institucional de coordinación de control interno	-
-	Proceso integrado de sistema de gestión	Lineamientos y directrices					Proceso del sistema integrado de gestión Proceso de evaluación y mejora	-

Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada	-	SOLICITUD DE PQRS	H	Brindar la información del estado de los Trámites, Certificaciones y/o PQRS a los usuarios.	Grupo de Atención al Usuario	Registro de llamadas, correos e informe de atención	Todos los Procesos	-
-	Todos los procesos	Solicitud de estado de las PQRS	H	Brindar la información del estado de los Trámites, Certificaciones y/o PQRS a los usuarios.	Grupo de Atención al Usuario	Registro de llamadas, correos e informe de atención	Todos los Procesos	-
-	Todos los procesos	Acto administrativo u oficios a notificar	H	Notificar y Comunicar los actos administrativos emitidos por la entidad	Grupo de Atención al Usuario	Registro de Notificación en la plataforma y físico	-	Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada
Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada	-	Solicitud de Certificación	H	Realizar la certificación de renovaciones en trámite y certificaciones de multas y sanciones	Grupo de Atención al Usuario	Certificaciones	-	Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada
-	Delegada para la operación	Acto Administrativo	H	Registrar los Actos Administrativos de blindados ante el RUNT	Grupo de Atención al Usuario	Registro en el RUNT	-	Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada y el RUNT
Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada	-	SOLICITUD DE PQRS	H	Asignación de PQRS a los diferentes procesos.	Grupo de Atención al Usuario	Reparto en la sede electronica	Todos los Procesos	-
Entes de control Ente certificador	-	Plan de Auditoria	V	Seguimiento a los planes, indicadores, riesgos y oportunidades de mejora.	Coordinador Grupo de Atención al Usuario	Informes de Auditoria	Todos los procesos	Entes de control Ente certificador
-	Proceso de Evaluación y Mejora/Proceso	Plan de Auditoria				Informes de Auditoria Interna		
-	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Infome y presentación de Revisión por la Dirección				Acta Revisión por la Dirección		
-	Direccionamiento Estratégico	Presentación Comité de Gestión y Desempeño				Acta de Comité de Gestión y Desempeño		

Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada	-	Encuesta	V	Seguimiento a la satisfacción del usuario	Grupo de Atención al Usuario	Informes de Encuesta de Satisfacción	Todos los procesos	Entes de control, Ente certificador
Entes de control Ente certificador	-	Informes de Auditoria Externa	A	Establecer planes de mejoramiento y gestionar las acciones correctivas y de mejora	Coordinador Grupo de Atención al Usuario	Acciones Correctivas y de mejora Plan de mejoramiento	Todos los procesos	Entidades de Control Ente Certificador
-	Proceso de Evaluación y Mejora/Proceso	Informes de Auditoria Interna						
-	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Acta Revisión por la Dirección						
-	Direccionamiento o estratégico	Acta de Comité de Gestión y Desempeño						

NORMATIVIDAD	DOCUMENTOS
Ver normograma	Ver listado maestro de documentos en la Suite Vision Empresarial

INDICADORES		RIESGOS	
Ver fichas de indicadores		Ver mapa de riesgos Matriz de peligros	
RECURSOS			
RECURSO HUMANO		INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
Directivos, Asesores, Profesionales, Técnicos , Asistenciales y contratistas.		Instalaciones físicas, software , Hardware, Aplicativo Suite Vision Empresarial, Balance Score Card, Internet, Esigna.	Ambiente social, psicológico y físico adecuados.
FLUJO DE APROBACIÓN			
ROL	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
ELABORÓ	Angee Julieth Puentes Camacho	Gestora de Calidad	Oficina Atención al Usuario
VALIDÓ	Diana Marcela Medina Saavedra	Profesional Defensa	Oficina Asesora de Planeación
APROBÓ	Gina Sofia Palacios	Grupo de Atención al Usuario	Oficina Atención al Usuario