

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

1. OBJETIVO

Proveer los servicios generales a través de la identificación y atención de necesidades, con el fin de contribuir con la prestación de los servicios de la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación, adquisición y provisión de los servicios de aseo y cafetería y vigilancia, así como la atención de necesidades de mantenimientos y parqueadero y finaliza con la evaluación de éstos.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica así:

- Servicios de Aseo y Cafetería: Nivel Central y otras sedes, según la disponibilidad presupuestal.
- Servicios de mantenimiento: Nivel Central y otras sedes, según disponibilidad operativa y presupuestal.
- Servicio de Parqueadero: Nivel Central.
- Servicio de Vigilancia: Nivel Central, Registraduría Distrital, las 32 Delegaciones Departamentales y algunas Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales según la disponibilidad presupuestal y necesidades del servicio.

4. BASE DOCUMENTAL

- Estudios y documentos previos (GCPD02)
- Formatos libres GCFL03, GCFL04 o GCFL05 según aplique
- Control y seguimiento atención servicios de mantenimiento (GRFT05)
- Cronograma de mantenimiento preventivo – correctivo (GRFT09)
- Ingreso de funcionarios, contratistas y/o visitantes (GRFT13)
- Protocolo para la Atención de Actividades Especiales de Aglomeración de Público en la Sede Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC (GRPT01).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz Legal
Ley 1964 de 2019 <i>“Por medio de la cual se promueve el uso de vehículos eléctricos en Colombia y se dictan otras disposiciones.”</i>	Artículo 7.
Decreto 1010 de 2000 <i>“Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones.”</i>	Artículo 43.
Decreto 191 de 2021 <i>“Por el cual se adiciona la parte 6 al Libro 2 del Decreto 1079 de 2015, Único Reglamentario del Sector Transporte, en lo relacionado con la identificación de parqueaderos preferenciales para vehículos eléctricos”</i>	Aplica toda la norma.
Resolución 4115 de 2016 <i>“Por lo cual se adopta la Política de Gestión Documental de la Registraduría Nacional del Estado Civil.”</i>	Aplica en su totalidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

Resolución 11712 de 2017 “Por la cual se reglamenta las condiciones para el otorgamiento del incentivo establecido en el Artículo 5 de la Ley 1811 del 21 de octubre de 2016, por promover el uso de la bicicleta a los servidores públicos de la Organización Electoral — Sede Central”.	Aplica en su totalidad.
Resolución 3308 de 2024 “Por la cual se adopta la Política de Seguridad de la Información de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones.”	Aplica en su totalidad.
Circular No. 082 de 2013 “Ubicación de elementos”.	Aplica toda la circular.
Circular No. 059 de 2014 “Prestación servicio de aseo y cafetería”.	Aplica toda la circular.
Circular Única GAF de 2022 “Lineamientos para el desarrollo de funciones administrativas y financieras de la Registraduría Nacional del Estado Civil.”	Aspecto Importantes en Materia Administrativa y Financiera, numeral 2.2.5 Aspectos relacionados con la Seguridad.
Circular No. 078 de 2025 “Lineamientos para la prevención, protección, seguridad y control de ingresos, salidas, circulación y permanencia en las instalaciones de la registraduría nacional del estado civil – sede central CAN.”	Aplica toda la circular.

6. DEFINICIONES

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

Servicio de Aseo: Son las actividades que se desarrollan para crear condiciones ambientales adecuadas, con espacios agradables y limpios.

Servicio de Cafetería: Son aquellas actividades que involucran desde la preparación de bebidas calientes y/o frías hasta su distribución.

Servicio de Mantenimiento: Corresponden a las reparaciones menores que requiere un bien mueble o inmueble de propiedad o recibido en comodato. En este último deberá contener en el contrato de comodato la condición de que este tipo de reparaciones sean responsabilidad de la Entidad.

Servicio de Parqueadero: Son aquellas actividades que se adelantan para prestar el servicio de estacionamiento temporal de medios de transporte de propiedad de los funcionarios y contratistas de la Entidad, así como de los visitantes de acuerdo con la disponibilidad de este.

Servicio de Vigilancia: Corresponde a las actividades que se desarrollan para la protección de los bienes muebles o inmuebles y de las personas que se encuentran dentro de las instalaciones de la Entidad.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

7.1. Servicio de Aseo y Cafetería:

- El ingreso de los funcionarios a las cocinetas está prohibido, debido a que obstaculizan el desarrollo de las labores del personal de cafetería y/o pueden causar accidentes de trabajo.
- El personal a cargo del servicio de cafetería deberá suministrar las bebidas frías o calientes dentro de las oficinas sin obstaculizar salidas de emergencia, por tanto, no se entregarán bebidas en los pasillos.
- El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería y/o funcionarios de servicios generales, deberán hacer uso racional y responsable de los insumos suministrados por la Entidad para el desarrollo de sus actividades.
- El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería y/o funcionarios de servicios generales, deberán verificar las cantidades de insumos existentes, con el fin de tener un stock mensual de estos estrictamente necesarios para el desarrollo de sus actividades.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

- e. El contratista deberá proporcionar los carros, brilladoras y todos aquellos elementos que requieren para el desarrollo de su función.
- f. Los elementos de aseo y cafetería deberán ubicarse, manipularse y disponer de acuerdo con las fichas de seguridad o técnica de cada uno de los productos.
- g. Deberán solicitar los insumos de cafetería y aseo dentro de las fechas establecidas por el Supervisor del Outsourcing, garantizando siempre la disponibilidad de ellos.
- h. El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y/o funcionarios de servicios generales deberá realizar el traslado de residuos aprovechables y no aprovechables hasta el cuarto reciclaje y de basura respectivamente.
- i. El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y/o funcionarios de servicios generales, deberá distribuir y mantener todas las áreas de baños con papel higiénico, toallas y jabón de manos.
- j. El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo apoyará en las reparaciones menores que sean programadas por la Coordinación del Grupo de Mantenimiento y Construcciones.
- k. El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería y/o funcionarios de servicios generales, deberá realizar la limpieza y desinfección en oficinas (escritorios, pisos, paredes) baños, pasillos y áreas comunes.

7.2. Servicio de Mantenimiento:

- a. Las solicitudes de pintura general deberán programarse para los fines de semana o después del horario laboral, siempre y cuando se cuente con autorización de horas extras y con disponibilidad del personal operativo. En caso de que se requiera realizar esta labor en horario laboral, será el jefe del área que requiere el servicio, quien realice la solicitud.
- b. Las solicitudes relacionadas con reubicación de lámparas en las oficinas, deberá ser solicitado por el jefe inmediato, debido a que estas modificaciones pueden afectar a los funcionarios que comparten la iluminación.
- c. Cuando se solicite apertura de gavetas, puertas, o cambio chapas, el correo deberá ser enviado a mantenimiento@registraduria.gov.co, con copia al jefe inmediato, de igual forma se deberá contar con la presencia del funcionario quien solicita el servicio o del jefe directo según sea el caso y de un guarda de seguridad.
- d. En caso de daño de una chapa de escritorio o gabinete, o de la pérdida de las llaves de estos, será el funcionario a cargo del bien quien deberá suministrarla para su instalación por parte del Grupo de Mantenimiento y Construcciones.
- e. No se atenderán las solicitudes de mantenimiento relacionadas con reubicación, modificación y/o eliminación de puestos de trabajo que se hayan adquirido recientemente o que aún se encuentren amparados por la garantía.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

- f. Las solicitudes de mantenimiento que requieran intervención de las redes, demolición de muros, traslado de puertas, puesto de trabajo o archivadores rodantes, entre otros, será necesario contar previamente con la valoración técnica de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones.
- g. La Coordinación del Grupo de Mantenimiento y Construcciones deberá diligenciar el cronograma de mantenimiento preventivo – correctivo - GRFT09, correspondiente a los equipos de normal funcionamiento de la sede CAN y mantenerlo actualizado

7.3. Servicio de Parqueadero

- a. El servicio de parqueadero se prestará únicamente durante la jornada laboral establecida por la Entidad; en consecuencia, NO se permitirá que los medios de transporte de propiedad de servidores, contratistas o visitantes permanezcan o pernocten en las instalaciones luego de la misma.
- b. La disponibilidad de parqueadero estará sujeta a la capacidad de este.
- c. Los vehículos autorizados deberán portar la ficha de registro en lugar visible tanto para el ingreso y salida de la Entidad, como durante la permanencia en las instalaciones.
- d. La restricción de pico y placa establecida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., se aplicará para el uso del parqueadero durante todo el día, por tal razón, no se permite el ingreso de vehículos que se encuentren dentro de esta medida.
- e. Dentro de las instalaciones de la Entidad, está prohibido el lavado, mantenimiento y/o arreglos mecánicos de los medios de transporte particulares.
- f. Está prohibido el uso del parqueadero por parte de vehículos de servicio público, taxis, escolares, buses, servicio especial.
- g. Los vehículos para cargue y descargue de elementos y/o correspondencia deberán estacionarse en el costado occidental de la rampa de acceso al sótano.
- h. Se prohíbe dejar los equipos de seguridad tales como casco, guantes, gafas, ropa, impermeables, botas etc., tanto de motocicletas como de bicicletas, ciclomotor, patinetas y bicicletas eléctricas sobre las misma, o en el área de parqueo, por tanto, la entidad ni la empresa de seguridad responderán por las novedades que se puedan presentar con estos.
- i. En caso de presentarse alguna novedad (accidente de tránsito-hurtos-daños) en el parqueadero, se deberá informar al personal de seguridad para que se realicen las verificaciones correspondientes antes de salir del mismo
- j. Durante la permanencia en la Entidad, no está permitido el uso del pito, bocinas o dispositivos sonoros a alto volumen, de los medios de transporte.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

- k. Por la portería vehicular no se permite el ingreso ni salida de peatones. Se exceptúan de la medida esquemas de seguridad, circunstancias de fuerza mayor, casos fortuitos y/o por disposiciones de la Dirección Administrativa.
- l. En el sótano de la edificación y en el costado que limita con la Superintendencia de Sociedades sólo podrán parquear los vehículos oficiales al servicio de la Entidad.
- m. Los visitantes no pueden estacionar los medios de transporte por un lapso superior al autorizado, y por ningún motivo se permitirá que se retiren de la Entidad sin estos.
- n. No se prestará servicio de parqueadero a las personas naturales y/o jurídicas que ingresen a comercializar bienes y servicios.
- o. Se debe transitar máximo a 10 Km/h, con el fin de evitar accidentes de tránsito.
- p. Para los vehículos:
 - i. Se permite únicamente el ingreso del conductor autorizado, los demás ocupantes deberán ingresar por la portería peatonal.
 - ii. Los funcionarios, contratistas y visitantes deberán permitir al personal de seguridad realizar el registro de compartimientos de pasajeros, baúl, maleteros, paquetes y/o elementos que estén dentro del mismo. En caso de que la apertura del baúl/maletero del vehículo automotor sea por medio de llaves, será el conductor directamente el encargado de realizar esta actividad.
 - iii. No se permitirá la permanencia de personas dentro del vehículo.
 - iv. Las bahías de estacionamiento de vehículos para discapacitados y/o movilidad reducida estarán demarcadas en color azul, mientras que para los vehículos eléctricos será color verde, y serán de uso exclusivo, por lo cual no se permitirá su ocupación por parte de otros usuarios.
 - v. Los servidores, contratistas y visitantes deberán estacionar el vehículo en posición de salida y en espina de pescado de acuerdo con la señalización y con las normas internacionales, completamente cerrado y con los sistemas de seguridad activados (manuales o electrónicos).
 - vi. Los automóviles o motocicletas de visitantes deberán parquear en el lugar asignado, por el personal de vigilancia. En caso de eventos especiales donde disponga el asesor de seguridad.
 - vii. Las motocicletas del personal de servidores y contratistas autorizados deberán parquearse debajo del alero del edificio, en los costados que delimitan uno con las instalaciones de la Dirección Marítima y otro con el Instituto Nacional de Salud, de tal forma que la placa quede visible, para que el personal de seguridad pueda realizar el respectivo control de las mismas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

viii. Una vez el motociclista sea servidor o contratista, pase la talanquera de ingreso, se deberá desplazar por la ruta de acceso que conduce al parqueadero de estos vehículos. Al llegar a la rampa deberá bajarse de la motocicleta y llevarla halada por la banda señalada hasta llegar al sitio de estacionamiento. Se exceptúa de la medida al esquema de seguridad, siempre y cuando estén acompañando al Registrador Nacional del Estado Civil o por circunstancias de fuerza mayor determinadas por la Dirección Administrativa.

q. Bicicletas:

- i. El ingreso y salida de bicicletas se realizará por la puerta de entrada vehicular alterna, ubicada al lado de la portería peatonal.
- ii. Los funcionarios y contratistas deberán ubicarse en los bicicleteros instalados en el costado oriental del edificio, mientras que los visitantes, en los ubicados en la zona verde del costado sur del edificio junto a la malla que limita con la Avenida calle 26.
- iii. Ubicar una bicicleta por gancho o bicicletero de acuerdo con la disponibilidad de estos.
- iv. Asegurar la bicicleta con guaya/ cadena/ candado.

r. Patinetas, bicicletas y motos eléctricas:

- i. Los usuarios de este medio de transporte deberán ingresar y salir por la puerta de entrada vehicular alterna, ubicada al lado de la portería peatonal.
- ii. Podrán utilizar la estación de carga conforme el Instructivo uso de la estación de carga – GAIN02 y posteriormente usar los espacios demarcados en color verde ubicados en la misma eco estación o en el pasillo debajo del alero del costado oriental del edificio.

7.4. Servicio de Vigilancia

- a. Todo paquete que entre o salga de las instalaciones de la Entidad será revisado por el personal de seguridad; por tal razón los servidores, contratistas y/o visitantes deben colaborar con esta medida sin objeción alguna.
- b. Es responsabilidad de los servidores adscritos a la sede central, solicitar con mínimo dos (2) horas de antelación y en jornada laboral la autorización de ingreso de funcionarios, contratistas o visitantes a través del correo electrónico asesoriaseguridad@registraduria.gov.co, en el cual se deberá adjuntar el formato GRFT13 ingreso de funcionarios,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

contratistas y/o visitantes totalmente diligenciado. El ingreso no se permitirá hasta tanto no se cuente con el correo de autorización emitido por la asesoría de seguridad.

En caso de que se requiera autorizar el ingreso de un visitante no programado, se validará con la oficina o área a la cual se dirige y se autorizará el ingreso adelantando el registro de la visita en el sistema control de acceso disponible.

- c. El servicio de vigilancia no podrá realizar actividades distintas a las establecidas en el contrato suscrito y enmarcadas dentro del objeto contractual.
- d. En caso de que se requiera organizar un evento en las instalaciones de la sede CAN, que involucre aglomeración de público, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en el *Protocolo para la Atención de Actividades Especiales de Aglomeración de Público en la Sede Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC – GRPT01*.

- 7.5. Debe el Coordinador del área o el(s) supervisor (s) del proveedor de los servicios referidos en este procedimiento evaluar semestralmente la satisfacción de los funcionarios frente servicio prestado.
- 7.6. Los residuos que se puedan generen por la prestación de los servicios incluidos en el alcance, deberán tratarse conforme lo dispuesto en el procedimiento GAPD02 Gestión Integral de Residuos, así como en los protocolos incluidos el Proceso de Gestión Ambiental, según apliquen.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
1	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Se debe identificar y priorizar conforme al presupuesto asignado las necesidades a atender así: Aseo y Cafetería: las sedes de cubrimiento, número de operarios, perfiles y horarios.	8 días	Coordinador Grupo de Recursos Físicos Asesoría de Seguridad		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
	Vigilancia: dispositivos de seguridad y/o número de guardas requeridos, sedes a cubrir y tiempo del servicio. Para las anteriores necesidades, ir a la actividad No. 2 Servicios de mantenimiento: las reparaciones locativas, entre ellas las solicitudes recibidas por correo electrónico. Ir a la actividad No. 3 Parqueadero: Registro del medio de transporte. Ir a la actividad No. 5		Servidor público de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones Funcionarios del nivel central usuarios de los servicios de mantenimiento y parqueadero		
2	SOLICITAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Para la adquisición de los servicios de aseo y cafetería, y vigilancia, se deben elaborar los estudios y documentos previos correspondientes para su contratación. Para ello se deberá seguir los procedimientos asociados al proceso de Gestión Contractual. Ir a la actividad No. 6	3 meses	Coordinador Grupo de Recursos Físicos Asesoría de Seguridad	Gestor documental	Memorando

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
3	RECIBIR LA SOLICITUD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO El funcionario que requiera un servicio de mantenimiento deberá enviar un correo electrónico a mantenimiento@registraduria.gov.co, exponiendo la necesidad e indicando el lugar exacto o contacto para programar la visita en sitio. El Grupo de Mantenimiento y Construcciones deberá programar y realizar las visitas de inspección en un plazo no mayor a dos días en el nivel central. Para otras sedes, ese término se determinará según disponibilidad operativa y presupuestal.	2 días	Funcionario que requiere el servicio Funcionario de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones	Verificación de la solicitud en visita	Correo electrónico
4	ATENDER LA SOLICITUD DE MANTENIMIENTO El funcionario asignado deberá realizar la reparación o mantenimiento correspondiente. Estas actividades se consignarán en el Formato Control y seguimiento atención de servicios de mantenimiento - GRFT05. Al terminar dichas labores se deberá emitir respuesta al correo electrónico del solicitante,	Según el caso	Funcionario de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones		Formato GRFT05 Control y seguimiento atención servicios de mantenimiento

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
	informando el nombre del servidor público que atendió la solicitud y las actividades realizadas, así como la encuesta de satisfacción. En caso de no contar con los materiales de construcción para atender el requerimiento, o se requieren adicionales se podrá solicitar al Director Administrativo los recursos por caja menor adjuntando mínimo dos cotizaciones, de lo contrario deberá esperar la disponibilidad de los materiales a través del contrato de suministro de estos. Ir a la actividad No. 6.				
5	RECIBIR LA SOLICITUD DE SERVICIO DE PARQUEADERO Y EXPEDIR FICHA DE REGISTRO Para hacer uso del parqueadero de la sede Central, deberá el funcionario interesado realizar el registro del medio de transporte, a través del correo electrónico asesoriaseguridad@registraduria.gov.co, anexando los siguientes documentos: a) Para vehículos, motocicletas y ciclomotores: ✓ Carné vigente de vinculación a la Entidad	2 semanas	Funcionario de la Asesoría de Seguridad	Verificación de los documentos recibidos	Solicitud Correo electrónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

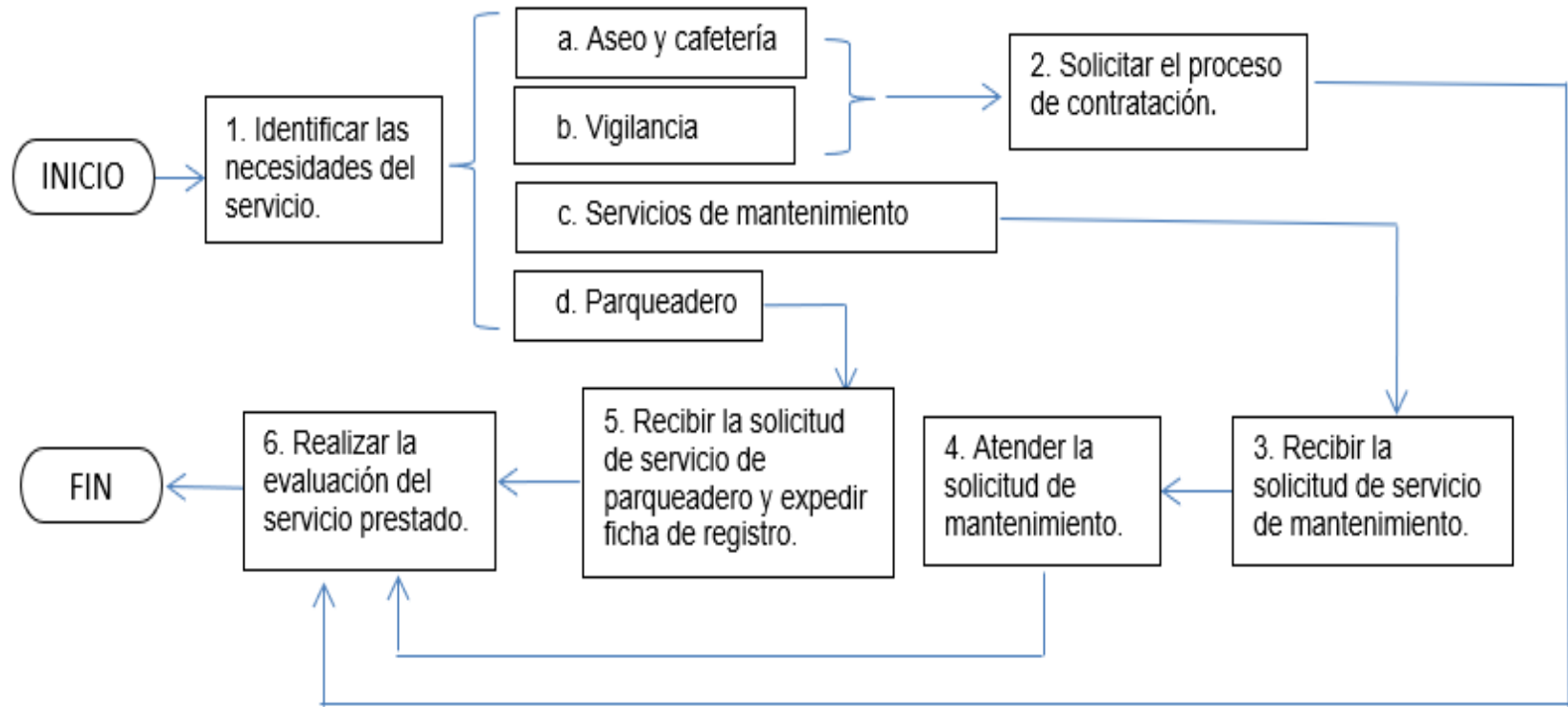
No.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
	✓ Licencia de Transito b) Para bicicletas y bicicletas eléctricas ✓ Carné vigente de vinculación a la Entidad ✓ Comprobante de registro “REGISTRO BICI BOGOTÁ”. ✓ Fotografía de la bicicleta donde se evidencie el número de serial. c) Para patineta: ✓ Carné vigente de vinculación a la Entidad. ✓ Tarjeta de propiedad o documento que acredite la propiedad, en el que se relacione características como: marca, color, número de serial. ✓ Fotografía de la patineta donde se evidencie el número de serial. Una vez se cuente con los documentos mencionados, la asesoría de seguridad tramitará ante la oficina de publicaciones e impresos la elaboración de la ficha de registro, para posterior entrega al funcionario que la requirió. Teniendo en cuenta la Resolución No. 11712 de 2017, se realiza el registro diario de ingreso y salida de bicicletas empleando el carné.				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

No.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
	La Asesoría de Seguridad generará el reporte donde se evidencia el uso de este medio de transporte por parte de los servidores y lo remitirá a la Coordinación de Registro y Control, para posterior aplicación del incentivo.				
6	REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO El Coordinador del área o el(los) supervisor (es) del proveedor de los servicios referidos en este procedimiento, debe evaluar semestralmente la satisfacción de los funcionarios frente servicio prestado a través de una encuesta. En caso de presentarse una queja, inconformidad o sugerencia, gestionará la solución a través de correo electrónico a su personal, o requerimiento al representante legal de la empresa contratista.	2 veces al año	Supervisor (s) Coordinador de área	Verificación de la solicitud realizada o de las obligaciones contratadas	Queja, inconformidad o sugerencia Correo electrónico Requerimiento al representante legal - contratista

9. FLUJOGRAMA

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Identificar las necesidades	8 días
Solicitar el proceso de contratación	3 meses
Recibir la solicitud de servicio de mantenimiento	2 días
Atender la solicitud de mantenimiento	Según el caso
Recibir la solicitud de servicio de parqueadero y expedir ficha de Registro	2 semanas
Realizar la evaluación del servicio prestado.	2 veces al año

11. ANEXOS

N/A

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Adopción al procedimiento - Adopción a la nueva metodología	Gerente Administrativo y Financiero	01/08/2016	0
- Ajuste en políticas de operación y algunas actividades del procedimiento aplicando estrategias de cero papel. - Se elimina el condicional “Es viable atender la solicitud”.	Gerente Administrativo y Financiero	15/11/2017	1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
- En la base legal se incluye la Resolución No. 11712 de 2017. - En la base documental se elimina el formato GRFT08 ingreso/salida de bicicletas y el formato de recibo a satisfacción, y se incluye el formato GRFT09. - Se modifica la política de operación “Las bicicletas deberán ubicarse únicamente en el bicicletero (...)”, y se incluye una nueva política sobre el formato GRFT09 la cual indica “Todo servicio de mantenimiento preventivo o correctivo realizado a los equipos de normal...” - Se actualiza la actividad No. 10.	Gerente Administrativo y Financiero	30/08/2019	2
- En el ámbito de aplicación, se elimina el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor y el suministro de combustible del parque automotor - Se elimina de las Definiciones lo relacionado con el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor y suministro de combustible. - Se elimina de la base legal la Circular No. 055 de 2015 y memorando GAF-228 de 2016. - Se eliminan 3 políticas de operación y se ajustan las demás políticas de operación. - De la actividad 1 se elimina los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de combustible. - Se ajustan en la descripción las demás actividades. - Se ajustan los responsables en las actividades 1 y 3. - Se ajusta el tiempo en la actividad 4. - En el ámbito de aplicación, se elimina el mantenimiento preventivo	Gerente Administrativo y Financiero	09/10/2020	3

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
y correctivo del parque automotor y el suministro de combustible del parque automotor. - Se elimina de las Definiciones lo relacionado con el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor y suministro de combustible. - Se elimina de la base legal la Circular No. 055 de 2015 y memorando GAF-228 de 2016. - Se eliminan 3 políticas de operación y se ajustan las demás políticas de operación. - De la actividad 1 se elimina los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, así como el suministro de combustible. - Se ajustan en la descripción las demás actividades. - Se ajustan los responsables en las actividades 1 y 3. - Se ajusta el tiempo en la actividad 4.			
- Se ajusta la redacción del alcance del procedimiento. - Se ajusta el ámbito de aplicación eliminado lo correspondiente al servicio de papelería. - Se incluye en la base legal las circulares No. 140 de 2013 y la Circular única GAF de 2022. - Se elimina base documental "Solicitud de parqueadero (GRFT06)" y se incluyen el código de los estudios previos y de los formatos libres. - Se modifican, incluyen y eliminan algunas definiciones. - Se ajustan y reorganizan las políticas de operación, adicionando igualmente políticas para el servicio de parqueadero. - Se eliminan las actividades 2,4,5,8 y 9 - Se incluye punto de control para la actividad 5 - Se modifica el nombre de la actividad 6. - Se ajusta el responsable en las actividades 1, 2 y 6.	Gerente Administrativo y Financiero	27/11/2023	4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
- Actualización del objetivo. - Actualización del alcance. - Ajuste de redacción Ámbito de aplicación. - Ajuste de redacción base documental del procedimiento. - Actualización base legal. - Se elimina de la base legal la circular No. 140 de 2013 y se incluye la 038 de 2024, la Circular única GAF vigencia 2022, se incluye el Decreto 191 de 2021 y la ley 1964 de 2019. - Ajuste de redacción definiciones - Actualización de las políticas de operación. - Actualización de la descripción del procedimiento. - Actualización del Flujograma. - Actualización del Análisis de gestión.	Gerente Administrativo y Financiero	17/09/2024	5
- Actualización de la base legal: - Se incluye la Resolución 4115 de 2016 y Resolución 3308 de 2024.	Gerente Administrativo y Financiero	03/06/2025	6
- En las políticas de operación, se ajustan los numerales 7.2 servicio de mantenimiento y 7.4 servicio de vigilancia. - Se incluye en la base documental el formato GRFT13 Ingreso de funcionarios, contratistas y/o visitantes.	Gerente Administrativo y Financiero	09/09/2025	7
- En la base legal se eliminó la Circular No. 038 de 2024 y se actualizó por la Circular No. 078 de 2025. - En las políticas de operación específicamente la 7.4 “Servicio de vigilancia” se incluyó lo relacionado con el <i>Protocolo para la Atención de Actividades Especiales de Aglomeración de Público en la Sede Central de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC – GRPT01</i>.	Gerente Administrativo y Financiero	01/12/2025	8

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	8

ELABORÓ: Fabio Hernán Benítez Avilez Coordinador del Grupo de Recursos Físicos Cesar Augusto Tabares Ramirez Coordinador del Grupo de Mantenimiento y Construcciones Coronel Gerardo Armando Munoz Ayala Asesor de Seguridad	REVISÓ: Carlos Ivan Garcia Restrepo Director Administrativo	APROBÓ: Sabrina Cajiao Cabrera Gerente Administrativa y Financiera
	REVISIÓN TÉCNICA: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de Calidad Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 26/11/2025	FECHA: 01/12/2025	FECHA: 01/12/2025