1. OBJETIVO

Proveer servicios generales a través de la identificación, recepción y trámite de necesidades en la materia con el fin de garantizar la continuidad de la prestación de servicios de la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad y adquisición del servicio, continua con la ejecución del servicio, finaliza con seguimiento y evaluación del servicio.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica así:

Servicios de Aseo y Cafetería: Nivel Central, y Registraduría Distrital, Delegación de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha según la disponibilidad financiera y necesidades del servicio.

Vigilancia: Nivel Central, Registraduria Distrital, 32 Delegaciones Departamentales

Mantenimiento Preventivo y Correctivo de parque Automotor: Parque Automotor al servicio del Nivel Central, Registraduría Distrital y Delegación Departamental de Cundinamarca.

Suministro de Combustible de parque automotor y plantas de abastecimiento eléctrico: Parque Automotor al servicio del Nivel Central, Registraduría Distrital y Delegación Departamental de Cundinamarca.

Suministro de papelería en general: Centros de costos aprobados y ubicados en Nivel Central, 32 Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital, Especiales, Municipales y Auxiliares.

Servicios de mantenimiento: Nivel Central.

Parqueadero: Nivel Central.

4. BASE DOCUMENTAL

Formato Estudios previos GCFL01
Formato Recibos a satisfacción
Formato de Control y Seguimiento Atención Servicios de Mantenimiento GRFT05
Formato de solicitud de parqueadero GRFT06
Control Ingreso/Salida Bicicletas Funcionarios GRFT08

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
DECRETO 1010 DE 2000 "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."	El artículo 43. Son funciones de la Dirección Administrativa: (…) 10. Coordinar la administración, mantenimiento y vigilancia de las instalaciones de los edificios sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil. (…) 12. Coordinar la organización y prestación de los servicios de conmutador, vigilancia, electricidad, aseo y de los demás concernientes al mantenimiento, conservación y seguridad de los edificios sedes de la administración de la Registraduría Nacional del Estado Civil.
Circular No. 082 de 2013 "Ubicación de elementos".	Aplica toda la norma.
Circular No. 059 de 2014 " Prestación servicio de aseo y cafetería"	Aplica toda la norma.
Circular No. 055 de 2015 "Reglamento del Parqueadero"	Aplica toda la norma.
Memorando GAF-228 de 2016 "Reglamentación uso parqueadero en oficinas centrales- sede CAN"	Aplica toda la norma.

6. DEFINICIONES

Garantía: Corresponde al aseguramiento de los bienes u obras realizadas, la cuales tienen una vigencia determinada.

Mantenimiento correctivo: Acciones sobre un vehículo ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto y que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo. Este consiste en reparar las diferentes piezas en el momento en que dejan de funcionar o empiezan a fallar. Son acciones de mantenimiento correctivo entre otros: la reparación de motor, suspensión, cajas, transmisión, dirección, aire acondicionado, sistema eléctrico y electrónico, sistema de refrigeración, tapicería y vidrios, arranque, alternador, batería, latonería y pintura, reparación de partes plásticas (bompers, salpicaduras, farolas, persianas), cerrajería y/o reparación general de frenos.

Mantenimiento preventivo: Acciones planificadas sobre un vehículo para evitar fallas en su funcionamiento, que incluyen control al desgaste de piezas, cambio de aceites y lubricantes, revisión y cambio de frenos, revisiones periódicas y según kilometraje, entre otras. Son acciones de mantenimiento preventivo entre otros: la revisión o cambio de filtros, la rotación o reemplazo de llantas; seguimiento que se realiza a través de cronogramas establecidos para los mantenimientos.

Parque Automotor: Conjunto de vehículos oficiales de propiedad o responsabilidad de la Registraduria Nacional del Estado Civil y si Fondo Rotatorio para uso y servicio de la Organización Electoral.

Servicio de mantenimiento: Corresponden a las reparaciones menores que requiere un bien mueble o las instalaciones del edificio CAN.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Cada tres meses el(s) supervisor (s) deberá realizar una encuesta que permita evaluar la satisfacción de los funcionarios con el servicio prestado.

- Solo serán atendías las solicitudes de mantenimiento que se reciban a través de correo electrónico del servidor público que coordina el personal operativo de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones.

- Las visitas de inspección, para verificar la solicitud de mantenimiento recibida deberá realizarse en un plazo no mayor a ocho horas laborales.

- Los servicios de mantenimiento que requieran pintura general, deberá programarse para los fines de semana o después del horario laboral siempre y cuando corresponda a un área pequeña y los funcionarios estén de acuerdo con la actividad, además de contar con disponibilidad del personal operativo y autorización de horas extras.

- Todo servicio de mantenimiento que requiera cambio o apertura de chapas, no podrá realizarse esta actividad sin presencia del funcionario requirente y/o el jefe directo según sea el caso y de un guarda de seguridad, quien realizara la anotación en la minuta correspondiente.

- Solo se hará el cambio de chapa por perdida de las llaves una sola vez, en caso que el funcionario reitere esta solicitud con la misma justificación, será el funcionario quien adquiera (compre) la chapa para su instalación.

- El ingreso de los funcionarios a las cocinetas obstaculiza el desarrollo de las labores del personal de cafetería y pueden causar accidentes de trabajo, razón por la cual está prohibido el ingreso de los funcionarios a las cocinetas.

- El suministro de bebidas frías o calientes solamente se realiza en el puesto de trabajo a cada funcionario, no se suministrarán bebidas en los pasillos.

- El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería debe capacitar a sus operarios para preparación de las bebidas, el debido cuidado de los bienes y elementos sobre los cuales realiza la actividad de limpieza, así como mantener actualizados los carnets de manipulación de alimentos y vacunas, y contar con certificados vigentes de trabajo en alturas.

- El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería, debe velar por el uso racionalizado de los insumos suministrados por la Entidad para el desarrollo de las actividades para las cuales fueron contratados.

- El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería, debe mantener actualizado el inventario del consumo de los insumos de cafetería y elementos de aseo. Los elementos de aseo como son los carros y brilladoras deben ubicarse en el espacio destinado para ello.

- La empresa contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería en caso de ausencia de los operarios, debe realizar los reemplazos con personal del mismo perfil de forma inmediata.

- El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería debe realizar mantenimiento a las zonas verdes y jardines de la Entidad.

- El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería debe realizar fumigación de vectores dos veces al año.

- Para autorizar el ingreso de una persona externa en vehículo o moto, se deberá remitir con anterioridad un correo electrónico al Asesor de Seguridad para su autorización, la cual estará sujeta a la disponibilidad del parqueadero al momento de presentarse en la portería vehicular.

- No se permite el uso del parqueadero por parte de vehículos de servicio público, taxis, escolares o colectivos.

- El servicio de parqueadero se prestara únicamente durante la jornada laboral de la Entidad; por lo tanto no se permitirá que vehículos ni motocicletas particulares de propiedad de visitantes, contratistas o funcionarios cualquiera que sea su vinculación, pernocten en el mismo.

- La restricción de pico y placa establecida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, se aplicara para el uso del parqueadero durante todo el día para los vehículos de funcionarios sin excepción, por tal razón el día par no se permitirá el ingreso de vehículos con placa 1,2,4,6 y 8, y los días impares no se permitirá el ingreso a los vehículos con placas terminadas en números 1,3,5,7 y 9.

- Las bicicletas deberán ubicarse únicamente en el bicicletero con capacidad para 80 bicicletas, teniendo en cuenta que estas no deben pernoctar en la Entidad, no se podrán dejar objetos personales (cascos, maletas, chaquetas), ubicar una bicicleta por gancho.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	**IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL SERVICIO** Se debe identificar y priorizar conforme al presupuesto asignado las necesidades a atender así: • **Aseo y Cafetería**: se debe identificar las Sedes de cubrimiento, número de operarios, perfiles, horarios. • **Vigilancia**: identificar número de guardas requeridos y sedes que van a tener este servicio, tiempo del servicio. • **Mantenimiento Preventivo y Correctivo de parque Automotor**: Se debe incluir la totalidad del parque automotor de la Entidad. • **Suministro de Combustible de parque automotor y plantas de abastecimiento eléctrico**: Se debe incluir la totalidad del parque automotor de la Entidad y las plantas de abastecimiento eléctrico ubicadas en oficinas centrales. • **Suministro de papelería en general**: Se identifican todos los elementos de papelería que requiere la Entidad a nivel nacional para el desarrollo de sus funciones, como son papelería en general, tóner, adhesivos, aseo y cafetería. • **Servicios de mantenimiento**: La necesidad se establece conforme a las solicitudes recibidas por correo electrónico.	8 días	Coordinador de Recursos Físicos Asesor de Seguridad Coordinador Grupo Transporte Servidor público de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones		

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	• **Parqueadero**: La necesidad de identifica cuando se recibe solicitud de un servidor público para la asignación de parqueadero.				
2	¿El servicio requerido corresponde a Aseo y Cafetería, Vigilancia, Mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor, suministro de combustible, suministro de papelería? SI: Ir a la actividad No. 3 NO: Ir a la actividad No. 4				
3	**SOLICITAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN** Elaborar los estudios previos para la adquisición de los servicios de Aseo, Cafetería, Vigilancia, Mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor, Suministro de Combustible y de plantas generadoras de electricidad y Suministro de papelería. (Ver procedimientos del proceso Gestión Contractual)	3 meses	Coordinador de Recursos Físicos Asesor de Seguridad Coordinador Grupo Transporte Coordinador Grupo Almacén e Inventarios Coordinador Grupo Mantenimiento y Construcciones		Estudios previos

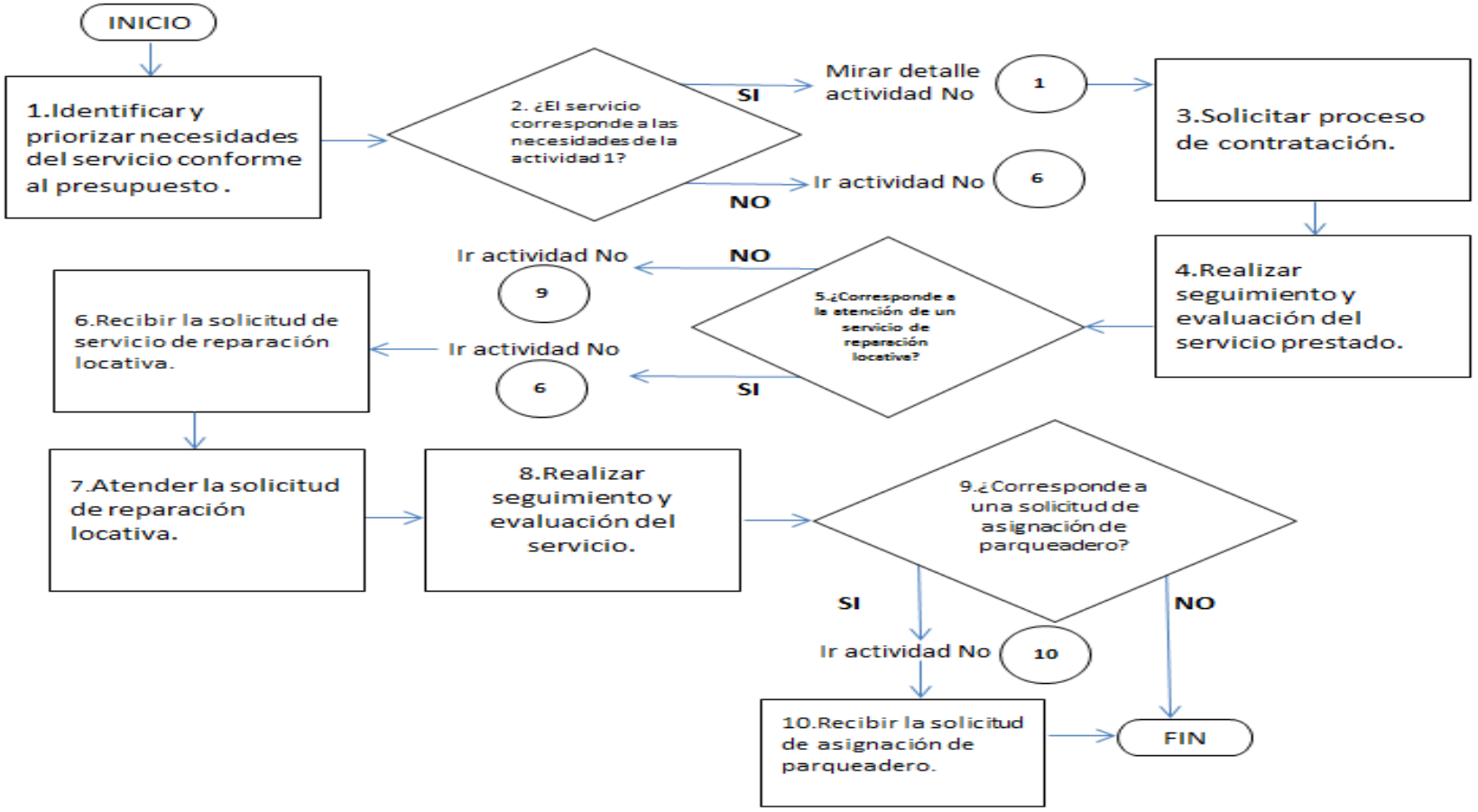
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4	**REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.** Se deberá realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contratadas. Para evaluar la calidad del servicio prestado, a través de una encuesta. En caso de presentarse una queja, inconformidad o sugerencia, deberá el funcionario de la Entidad que ejerce la supervisión del contrato, gestionar la solución a través de correo electrónico o requerimiento al representante legal de la empresa contratista.	3 meses	Supervisor (s)	Verificación de las obligaciones contratadas	Queja, inconformidad o sugerencia Correo electrónico Requerimiento al representante legal -contratista
5	¿Corresponde a la atención de un servicio de reparación locativa? Si: Ir a la actividad No. 6 No: Ir a la actividad No. 9				
6	**RECIBIR LA SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN LOCATIVA** Una vez se reciba por correo electrónico la solicitud de servicio de mantenimiento se asigna al servidor público operativo según el perfil requerido. Este servidor deberá realizar una visita de inspección para verificar la viabilidad de atender el servicio.	8 horas	Servidor público de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones	Verificación de la solicitud en visita	Correo electrónico

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
7	**ATENDER LA SOLICITUD DE REPARACIÓN LOCATIVA** Una vez se cuente con el material requerido para realizar las labores de reparaciones o mejoras, se adelantará dicha actividad, previa coordinación con el solicitante del servicio y teniendo en cuenta las solicitudes que la antecedan. Al terminar dichas labores se debe emitir respuesta al correo electrónico del solicitante informando el nombre del servidor público que atendió la solicitud y las actividades realizadas. Estas actividades quedarán consignadas en el Formato de Control y Seguimiento Atención de Servicios de Mantenimiento. En caso que el concepto de no viabilidad corresponda a: • Actividades que deban realizar personal idóneo y que no existe en la Entidad, deberá realizarse el estudio de mercado para establecer la pertinencia de atender la solicitud a través de terceros. Una vez se cuente con el estudio de mercado se solicita autorización al Director Administrativo para la apropiación de recursos correspondientes. En caso que se considere un servicio urgente y prioritario deberá solicitarse al Director Administrativo para ser atendido por caja menor.	Según el caso	Servidor público de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones		Formato de Control y Seguimiento Atención de Servicios de Mantenimiento

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	• Por condiciones técnicas. Cuando requiere intervención de las redes, demolición de muros, traslado de puertas, archivadores rodantes, entre otros. • Por vigencia de garantía: No podrá atenderse solicitudes de reubicación, modificación y/o eliminación de puestos de trabajo que se hayan adquirido a través de un proceso de contratación y aún encuentren en garantía. **NOTA 1:** Si requiere materiales adicionales a los existentes, se deberá solicitar a través del contrato de suministro de materiales y/o caja menor según sea el caso.				
8	**REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO** En el correo electrónico de respuesta al peticionario se solicitara evaluar el servicio prestado. En caso que se presente inconformidad con el servicio prestado se deberán tomar las medidas correspondientes.	Según el caso	Servidor público operativo de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones	Verificación de la atención de la solicitud	Correo electrónico en respuesta a la solicitud

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
9	¿Corresponde a una solicitud de asignación de parqueadero? SI: Ir a la Actividad No. 10 No: FIN	permanente	Servidor público de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones		Correo electrónico Evaluación del servicio
10	**RECIBIR LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE PARQUEADERO** Una vez recibida la solicitud de parqueadero (moto o vehículo), es revisada por el Asesor de Seguridad y se verifica la viabilidad de la solicitud conforme a la disponibilidad del parqueadero. En caso que la solicitud sea aprobada, el funcionario deberá allegar copia de la tarjeta de propiedad del vehículo (el vehículo debe ser de propiedad del funcionario), copia del carnet, una fotografía y diligenciar el formato de solicitud de parqueadero. En caso que no sea aprobada quedara en espera de disponibilidad. Para el caso de las bicicletas se realizará el registro diario de ingreso y salida de las mismas en el Formato de Control Ingreso/Salida Bicicletas Funcionarios GRFT 08 y su utilización está sujeta a la disponibilidad de espacio para la ubicación de la bicicleta.	1 semana	Servidor público de la asesoría de Seguridad Profesional de la Coordinación de Recursos Físicos		solicitud Correo electrónico Formato de Control Ingreso/Salida Bicicletas Funcionarios GRFT 08

9. FLUJOGRAMA



10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Identificar las necesidades del servicio	8 días
Solicitar el proceso de contratación	3 meses
Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado	3 meses
Recibir la solicitud de servicio de mantenimiento	8 horas
Tiempo promedio en Atender la solicitud de mantenimiento	Según el caso
Realizar seguimiento y evaluación del servicio	permanente
Recibir la solicitud de asignación de parqueadero	1 semana

11. ANEXO

N.A.

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	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

ELABORÓ:	**REVISÓ:**	**APROBÓ:**
Ricardo Rincón Coordinador Recursos Físicos Nefer Hincapie Morales Profesional Coordinación de Recursos Físicos Miguel Angel Diaz Moreno Funcionario de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones Alexander Gaviria Coordinador de Grupo de Transporte Nancy Yadira Cedano Profesional Dirección Administrativa	Luis Fernando García Cerón Director Administrativo **REVISIÓN TÉCNICA:** Nombre: Balvina Rozo Millán Cargo: Profesional Especializado Oficina de Planeación	Carlos Alfonso Garzón Saboya Gerente Administrativo y Financiero **APROBACIÓN TECNICA:** Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación
FECHA: 21/09/2017	**FECHA:** 02/11/2017	**FECHA:** 15/11//2017