 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

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, y finaliza con seguimiento y evaluación del servicio.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica así:


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

Vigilancia: Sede Central, Registraduría Distrital, las 32 Delegaciones Departamentales y algunas Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales según la disponibilidad financiera y necesidades del servicio.

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

Servicios de mantenimiento: Sede Central.

Parqueadero: Sede Central.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

4. BASE DOCUMENTAL

- Estudios previos (GCFL03)
- Control y Seguimiento Atención Servicios de Mantenimiento (GRFT05)
- Solicitud de parqueadero (GRFT06)
- Cronograma de mantenimiento preventivo – correctivo (GRFT09)

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.
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 toda la norma.

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

6. DEFINICIONES

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


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

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


1. Debe el servidor público que requiera un servicio de mantenimiento, enviar un correo electrónico al Coordinador del Grupo de Mantenimiento y Construcciones.
2. Debe el Grupo de Mantenimiento programar las visitas de inspección, en un plazo no mayor a ocho horas laborales.
3. Deben programarse los servicios de mantenimiento que requieran pintura general, 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.
4. Debe contarse con la presencia del funcionario requirente o jefe directo según sea el caso y de un guarda de seguridad, cuando se solicite apertura de gavetas o puertas, o cambio chapas.

Solo se hace 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 él mismo quien adquiera (compre) la chapa para su instalación.

5. Debe registrarse todo servicio de mantenimiento preventivo o correctivo realizado a los equipos de normal funcionamiento de la Sede Central en el formato GRFT09, por parte del funcionario de la Coordinación del Grupo de Mantenimiento y Construcciones asignado para esta labor.
6. Debe evitarse el ingreso de los funcionarios a las cocinetas, debido a que obstaculizan el desarrollo de las labores del personal de cafetería y pueden causar accidentes de trabajo.

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

7. Deben suministrarse las bebidas frías o calientes únicamente en el puesto de trabajo a cada funcionario, por tanto, no se entregan bebidas en los pasillos.
8. Debe el contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería y/o funcionarios de servicios generales, hacer uso racionalizado de los insumos suministrados para el desarrollo de sus actividades.
9. Debe el contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería y/o funcionarios de servicios generales, mantener actualizado el inventario del consumo de los insumos.
10. Deben ubicarse los elementos de aseo, así como, son los carros y brilladoras en el espacio destinado para ello.
11. Deben solicitarse los insumos de papelería, cafetería y aseo dentro de las fechas establecidas por el Supervisor del Outsourcing.
12. Deben los funcionarios de la sede Central remitir con antelación un correo electrónico a la Asesoría de Seguridad solicitando autorización de ingreso de una persona externa en vehículo o moto, la cual estará sujeta a la disponibilidad del parqueadero al momento de presentarse en la portería vehicular.
13. Debe prohibirse el uso del parqueadero por parte de vehículos de servicio público, taxis, escolares o colectivos.
14. Debe prestarse el servicio de parqueadero únicamente durante la jornada laboral de la Entidad; por lo tanto, no se permite que vehículos, bicicletas ni motos de propiedad de visitantes, contratistas o funcionarios cualquiera que sea su vinculación, pernocten en el mismo.
15. Debe aplicarse la restricción de pico y placa establecida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, para el uso del parqueadero por parte de los vehículos de funcionarios sin excepción.
16. Deben las bicicletas ubicarse en espacio determinado para ello, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - a. Contar con la tarjeta de autorización de parqueo expedido por la Asesoría de Seguridad, de lo contrario no podrá acceder.
 - b. Ubicar una bicicleta por gancho, en el número que le fue asignado.
 - c. Se prohíbe dejar objetos personales y/o de valor en las bicicletas (cascos, maletines, guantes, entre otros).
 - d. Se permite el registro y autoriza una bicicleta por funcionario.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

- e. Asegurar la bicicleta con guaya/ cadena/ candado.
- f. Emplear el torniquete para el ingreso y salida del ciclista, el carnet institucional es de uso exclusivo del funcionario por tanto no puede prestarlo para ingreso de otra persona ni bicicleta.


17. Debe el(s) supervisor (s) de los proveedores de los servicios e insumos referidos en este procedimiento realizar dos veces al año una encuesta y/o método que permita evaluar la satisfacción de los funcionarios del servicio prestado.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL SERVICIO</p> <p>Se debe identificar y priorizar conforme al presupuesto asignado las necesidades a atender así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aseo y Cafetería: las sedes de cubrimiento, número de operarios, perfiles, horarios. • Vigilancia: el número de guardas requeridos y sedes que van a tener este servicio, tiempo del servicio. • Suministro de papelería en general: los elementos de papelería que requiere la Entidad a nivel nacional para el desarrollo de sus funciones, incluidos en el catálogo de productos. • Servicios de mantenimiento: las reparaciones locativas, entre ellas las solicitudes recibidas por correo electrónico. • Parqueadero: la asignación de parqueadero para un vehículo, moto o bicicleta. 		<p>Coordinador Grupo de Recursos Físicos</p> <p>Asesor de Seguridad</p> <p>Coordinador Grupo de Almacén e Inventarios</p> <p>Servidor público de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones</p>		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3


2	<p>¿El servicio requerido corresponde a Aseo y Cafetería, Vigilancia o suministro de papelería?</p> <p>SI: Ir a la actividad No. 3 NO: Ir a la actividad No. 4</p>				
3	<p>SOLICITAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN</p> <p>Elaborar los estudios previos para la adquisición de los servicios de Aseo y Cafetería, Vigilancia, y Suministro de papelería. (Ver procedimientos del proceso Gestión Contractual)</p>	3 meses	<p>Coordinador Grupo de Recursos Físicos Asesor de Seguridad</p> <p>Coordinador Grupo Almacén e Inventarios</p>		Estudios previos
4	<p>REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.</p> <p>Se debe realizar seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contratadas.</p> <p>Dos veces al año debe aplicarse una encuesta y/o método que permita evaluar la satisfacción de los funcionarios con el servicio prestado.</p> <p>En caso de presentarse una queja, inconformidad o sugerencia, debe 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.</p>	2 veces al año	Supervisor (s)	Verificación de las obligaciones contratadas	<p>Queja, inconformidad o sugerencia</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Requerimiento al representante legal -contratista</p>
5	<p>¿Corresponde a la atención de un servicio de reparación locativa?</p> <p>Si: Ir a la actividad No. 6 No: Ir a la actividad No. 9</p>				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3


6	<p>RECIBIR LA SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN LOCATIVA</p> <p>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 realiza una visita de inspección para verificar la viabilidad de atender el servicio.</p>	8 horas	<p>Servidor público de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones</p>	<p>Verificación de la solicitud en visita</p>	<p>Correo electrónico</p>
7	<p>ATENDER LA SOLICITUD DE REPARACIÓN LOCATIVA</p> <p>Una vez se cuente con el material requerido para realizar las labores de reparaciones o mejoras, se adelanta dicha actividad, previa coordinación con el solicitante del servicio y teniendo en cuenta las solicitudes que la antecedan.</p> <p>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.</p> <p>Estas actividades se consignan en el Formato de Control y Seguimiento Atención de Servicios de Mantenimiento. GRFT05</p> <p>En caso que el concepto de no viabilidad corresponda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades que deben ser realizadas por personal idóneo y que no existe en la Entidad: se elabora un estudio de mercado (cotizaciones) para establecer el costo de la intervención, el cual se presenta al Director 	Según el caso	<p>Servidor público de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones</p>		<p>Formato de Control y Seguimiento Atención de Servicios de Mantenimiento- GRFT05</p>

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

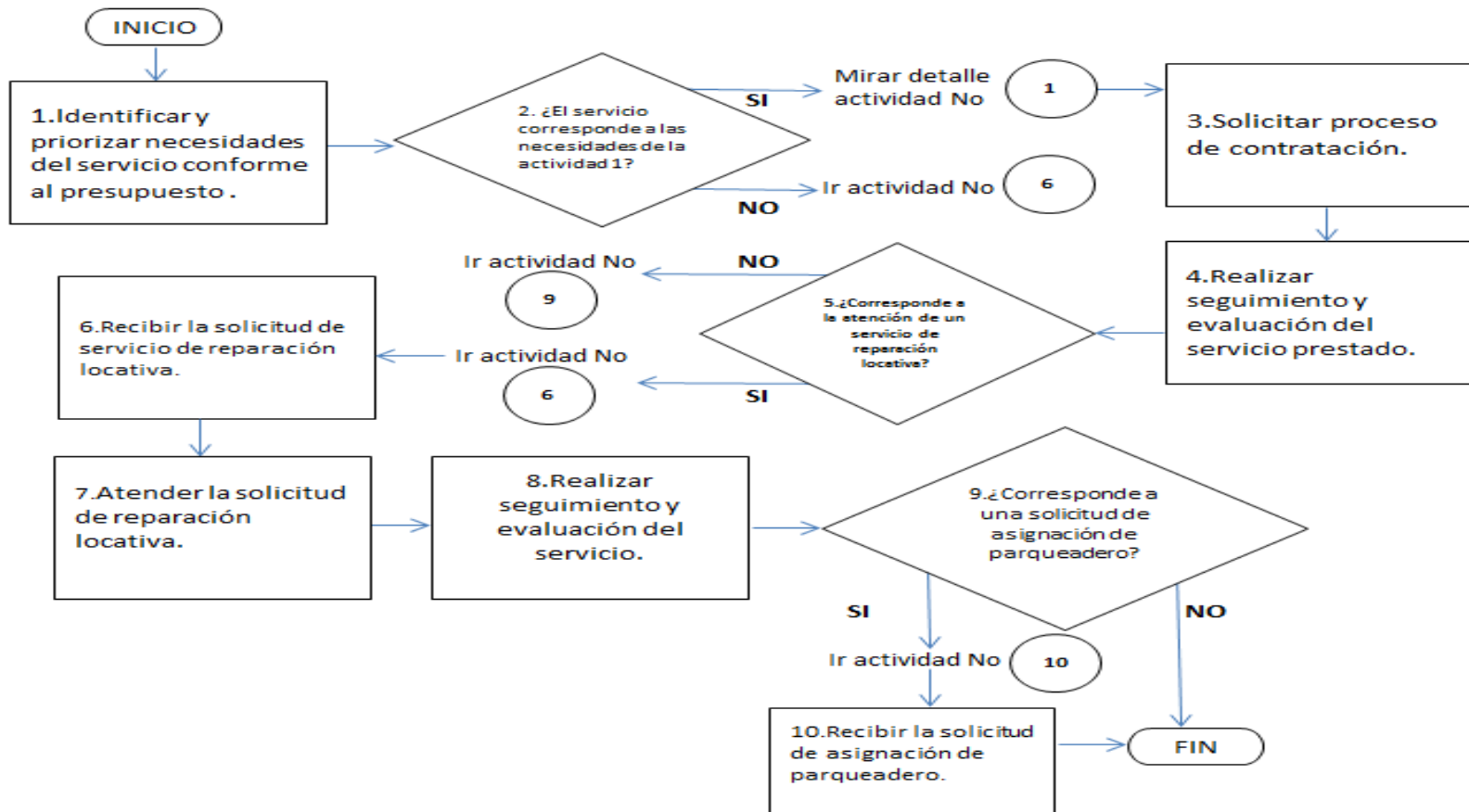
	<p>Administrativo para la apropiación de recursos correspondientes.</p> <p>En caso que se considere un servicio urgente y prioritario debe solicitarse al Director Administrativo para ser atendido por caja menor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por condiciones técnicas: Cuando requiere intervención de las redes, demolición de muros, traslado de puertas, archivadores rodantes, entre otros, es necesario contar con la valoración técnica de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones. • Por vigencia de garantía: No podrá atenderse solicitudes de reubicación, modificación y/o eliminación de puestos de trabajo que se hayan adquirido y aún encuentren en garantía. <p>NOTA 1: Si se requieren materiales adicionales a los existentes, se debe solicitar a través del contrato de suministro de materiales y/o caja menor según sea el caso.</p>				
8	<p>REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO</p> <p>En el correo electrónico de respuesta al peticionario se solicita evaluar el servicio prestado.</p> <p>En caso que se presente inconformidad con el servicio prestado se deben tomar las medidas correspondientes.</p>	Según el caso	<p>Servidor público operativo de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones</p>	<p>Verificación de la atención de la solicitud</p>	<p>Correo electrónico en respuesta a la solicitud</p>


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

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	<p>RECIBIR LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE PARQUEADERO</p> <p>Se solicita por correo electrónico al Asesor de Seguridad la asignación de parqueadero (bicicleta, moto o vehículo), y se verifica la viabilidad de la petición conforme a la disponibilidad del parqueadero.</p> <p>En caso que la solicitud sea aprobada, el funcionario debe allegar copia de la tarjeta de propiedad de la bicicleta, moto o vehículo (debe ser de propiedad del funcionario), copia del carnet o acta de posesión, dos fotografías y diligenciar el formato de solicitud de parqueadero GRFT06.</p> <p>En caso que no sea aprobada queda en espera de disponibilidad.</p> <p>Para aplicación de la Resolución No. 11712 de 2017, se realiza el registro diario de ingreso y salida empleando el carnet y se constata a través del reporte generado por el software empleado en el torniquete instalado en el bicicletero.</p>	1 semana	Servidor público de la Asesoría de Seguridad	Solicitud Correo electrónico Formato de solicitud de parqueadero-GRFT06

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

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	2 veces al año
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.

12. CONTROL DE CAMBIOS

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
<ul style="list-style-type: none"> Ajuste en políticas de operación y algunas actividades del procedimiento aplicando estrategias de cero papel. Se elimina el condicional “Es viable atender la solicitud”. En la base legal se incluye la Resolución No. 11712 de 2017. 	Gerente Administrativo y Financiero	15/11/2017	1
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Gerente Administrativo y Financiero	30/08/2019	2

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica la política de operación <i>“Las bicicletas deberán ubicarse únicamente en el ciclero (...)”</i>, y se incluye una nueva política sobre el formato GRFT09 la cual indica <i>“Todo servicio de mantenimiento preventivo o correctivo realizado a los equipos de normal...”</i> • Se actualiza la actividad No. 10. 			
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	Gerente Administrativo y Financiero	09/10/2020	3

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	CÓDIGO	GRPD04
	PROCEDIMIENTO	PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	VERSIÓN	3

<p>ELABORÓ:</p> <p>Ricardo Rincón Coordinador Recursos Físicos</p> <p>Miguel Ángel Díaz Moreno Funcionario de la Coordinación de Mantenimiento y Construcciones</p> <p>Alexander Gaviria Asesor de Seguridad (E)</p> <p>Nancy Yadira Cedano Profesional Dirección Administrativa</p>	<p>REVISÓ:</p> <p>Sabrina Cajiao Cabrera Directora Administrativa (E)</p>	<p>APROBÓ:</p> <p>Sabrina Cajiao Cabrera Gerente Administrativo y Financiero</p>
	<p>REVISIÓN TÉCNICA:</p> <p>Balvina Rozo Millán Profesional Especializado Oficina de Planeación</p>	<p>APROBACIÓN TECNICA:</p> <p>José Fernando Flórez Jefe de la Oficina de Planeación</p>
<p>FECHA: 28/09/2020</p>	<p>FECHA: 08/10/2020</p>	<p>FECHA: 09/10/2020</p>