


| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

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, continúa con su ejecución, y finaliza con el seguimiento y la evaluación de este.


3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica así:

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


4. BASE DOCUMENTAL

- Estudios previos y análisis del sector (GCPD01)
- Formatos libres GCFL03, GCFL04 o GCFL05 según aplique
- Control y seguimiento atención servicios de mantenimiento (GRFT05)
- Cronograma de mantenimiento preventivo – correctivo (GRFT09)

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

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. 140 de 2013 “Medidas de ingreso de personal y seguridad” | 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. |
| Circular Única GAF de 2022 “Lineamientos para el desarrollo de funciones administrativas y financieras de la Registraduría Nacional del Estado Civil.” | Numeral 2.2.5 |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

6. DEFINICIONES

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 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 el contrato de comodato la condición de que este tipo de reparaciones sean responsabilidad de la Entidad.


Servicio de Parquadero: 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 a personas, bienes muebles o inmuebles.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Servicio de Aseo y Cafetería:

- a. Evitar el ingreso de los funcionarios a las cocinetas, debido a que obstaculizan el desarrollo de las labores del personal de cafetería y/o pueden causar accidentes de trabajo.
- b. El personal a cargo del servicio de cafetería debe suministrar las bebidas frías o calientes únicamente en el puesto de trabajo a cada funcionario, por tanto, no se entregan bebidas en los pasillos.
- c. El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería y/o funcionarios de servicios generales, deben hacer uso racionalizado de los insumos suministrados por la Entidad para el desarrollo de sus actividades.
- d. El contratista a cargo de la prestación de servicio de aseo y cafetería y/o funcionarios de servicios generales, debe realizar el inventario del consumo de los insumos y mantenerlo actualizado.

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |


- 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 deben ubicarse, manipularse y disponer de acuerdo con las fichas de seguridad o técnica de cada uno de los productos.
- g. Deben solicitarse los insumos cafetería y aseo dentro de las fechas establecidas por el Supervisor del Outsourcing, garantizando siempre la disponibilidad de ellos.

2. Servicio de Mantenimiento


- a. El servidor público que requiera un servicio de mantenimiento debe enviar un correo electrónico al Coordinador del Grupo de Mantenimiento y Construcciones, exponiendo la necesidad e indicando el lugar exacto o contacto para programar la visita en sitio.
- b. El Grupo de Mantenimiento y Construcciones debe programar las visitas de inspección en un plazo no mayor a ocho horas laborales.
- c. Los servicios de mantenimiento que requieran pintura general deben 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.
- d. Cuando se solicite apertura de gavetas o puertas, o cambio chapas, se debe contar con la presencia del funcionario quien solicita el servicio o del jefe directo según sea el caso y de un guarda de seguridad.
- e. Solo se hace el cambio de chapa por pérdida de las llaves una vez, en caso de que el funcionario reitere esta solicitud con la misma justificación, será él mismo quien adquiera (compre) la chapa para su instalación.

3. Servicio de Parqueadero

- a. Este servicio se presta únicamente durante la jornada laboral de la Entidad; por lo tanto, no se permite que ningún medio de transporte de propiedad de visitantes, contratistas o funcionarios cualquiera que sea su vinculación, pernocte en este.
- b. El cupo en el parqueadero será asignado por orden de llegada y conforme a su disponibilidad.
- c. Se permite el registro de solo un medio de transporte por funcionario.
- d. 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, contratistas y visitantes sin excepción.

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

- e. Dentro de las instalaciones está prohibido el lavado, mantenimiento y/o arreglos mecánicos a los diferentes medios de transporte.
- f. El uso del parqueadero por parte de vehículos de servicio público, taxis, escolares o colectivos, no esta permitido.
- g. Los vehículos para cargue y descargue de elementos y/o correspondencia deberán estacionarse en el costado occidental de la rampa de acceso al espacio del Siglo XXI.
- h. No está permitido dejar objetos personales y/o de valor como cascos, maletines, guantes, chaquetas, entre otros, en las zonas de parqueo, ni sobre los medios de transporte, por tanto, la entidad ni la empresa de seguridad responderán por las novedades que se puedan presentar con estos.
- i. En caso de presentarse accidente de tránsito o daños en el parqueadero, se deberá informar inmediatamente al personal de seguridad para registrarlo en las minutas y atender lo que esté a su alcance.
- j. El uso del pito, bocinas o dispositivos sonoros a alto volumen en los medios de transporte durante la permanencia en la Entidad no está permitido.
- k. Por la portería vehicular no se permite el ingreso o salida de personas caminado. Se exceptúan de la medida esquemas de seguridad, circunstancias de fuerza mayor, casos fortuitos y por disposiciones del Asesor de Seguridad de la Entidad.
- l. En el espacio del Siglo XXI sólo podrán parquear los vehículos oficiales al servicio de la Organización Electoral, así como en el costado que limita con la Superintendencia de Sociedades.
- m. Los visitantes no podrán estacionar de forma permanente en el parqueadero.
- n. El servicio de parqueadero no está habilitado para 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. Automóviles y motocicletas
 - i. Solo es permitido el ingreso y salida del conductor en el automotor, los ocupantes ingresarán por el acceso peatonal establecido.
 - ii. Los funcionarios, contratistas, operarios, proveedores 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. Por razones de seguridad no es conveniente que personas permanezcan dentro del vehículo parqueado.

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |


- iv. Las bahías de estacionamiento de vehículos para discapacitados y/o movilidad reducida estarán demarcadas en color azul, mientras que para los vehículos híbridos y electrónicos será color verde, y serán de uso exclusivo, por lo cual no se permitirá su ocupación por parte de otros usuarios.
- v. Los funcionarios, contratistas, operarios, proveedores deberán estacionar el vehículo en la zona asignada por parte del personal de seguridad, completamente cerrado y con los sistemas de seguridad activados (manuales o electrónicos), en posición de salida.
- 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. Una vez el motociclista pase la talanquera de ingreso el conductor se desplazará por la ruta de acceso que conduce al parqueadero de estos vehículos. Al llegar al a la rampa deberá bajarse de la motocicleta y llevarla halada por la banda de circulación hasta llegar al sitio de estacionamiento.

q. Bicicletas

- i. Los usuarios de bicicletas deberán ingresar y salir por la puerta de entrada vehicular alterna ubicada el lado del acceso peatonal, retirándose casco o elementos de protección en el rostro para garantizar su identificación y lectura facial.
- 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 el lado del acceso peatonal, retirándose casco o elementos de protección en el rostro para garantizar su identificación y lectura facial.
- 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 pasillo debajo del alero del costado oriental del edificio.

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

4. Servicio de Vigilancia

- a. Todos los funcionarios, contratistas, visitantes y ciudadanos en general deberán permitir, en cumplimiento del protocolo de seguridad para el ingreso a las instalaciones de la Entidad, el paso con el detector de metales portátil, cuando se cuente con este, y la revisión de bolsos, paquetes, maletas entre otros, para garantizar la seguridad de todos.
- b. Es responsabilidad de los funcionarios adscritos a la sede central, solicitar con antelación y en jornada laboral la autorización de ingreso de personas externas a través de correo electrónico a la oficina de asesoría de seguridad, en el cual es necesario incluir datos tales como: nombres completos, identificación, fecha exacta de la visita, horario de permanencia, oficina, descripción del motivo del ingreso, empresa o compañía si se trata de contratistas o proveedores de servicios, así mismo si requiere ingreso de vehículos automotores, relacionar placas, clase, marca, datos del conductor (nombres y apellidos, número de documento) el cual estará sujeto a la disponibilidad del parqueadero y/o por razones de fuerza mayor o caso fortuito definidas por el jefe de seguridad de la entidad.


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 dirija y previa evaluación por parte del área de seguridad de los posibles riesgos para la entidad, 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.
5. Debe el Coordinador del área o el(s) supervisor (s) del proveedor de los servicios referidos en este procedimiento evaluar trimestralmente la satisfacción de los funcionarios frente servicio prestado.
 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.


| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|--|--------|--|------------------|------------------------|
| 1 | <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 y horarios. • Vigilancia: dispositivos de seguridad y/o número de guardas requeridos, sedes a cubrir y tiempo del servicio <p>Para las anteriores necesidades, ir a la actividad No. 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de mantenimiento: las reparaciones locativas, entre ellas las solicitudes recibidas por correo electrónico. <p>Ir a la actividad No. 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parqueadero: Registro del medio de transporte. <p>Ir a la actividad No. 5</p> | 8 días | <p>Coordinador Grupo de Recursos Físicos</p> <p>Asesor de Seguridad</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 | 4 |


| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|---|---------|--|--|---------------------------------------|
| 2 | <p>SOLICITAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN</p> <p>Para la adquisición de los servicios de aseo y cafetería, y vigilancia, se deben elaborar los estudios previos correspondientes para su contratación. Para ello se debe tener en cuenta el procedimiento GCPD02 “Estudios previos y análisis del sector” y los formatos GCFL03, GCFL04 o GCFL05 según aplique.</p> <p>Ir a la actividad No. 6</p> | 3 meses | <p>Coordinador Grupo de Recursos Físicos</p> <p>Asesor de Seguridad</p> | | GCFL03, GCFL04 o GCFL05 según aplique |
| 3 | <p>RECIBIR LA SOLICITUD DE SERVICIO DE REPARACIÓN LOCATIVA</p> <p>Se recibe por correo electrónico la solicitud de servicio de mantenimiento del área o funcionario que lo requiere y se asigna al servidor público operativo de acuerdo con el perfil requerido.</p> <p>Este servidor operativo 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> | Verificación de la solicitud en visita | Correo electrónico |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |


| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|--|---------------|---|------------------|---|
| 4 | <p>ATENDER LA SOLICITUD DE REPARACIÓN LOCATIVA</p> <p>Si la solicitud de reparaciones locativas es viable, teniendo en cuenta que pueden realizar las reparaciones locativas con los servidores públicos de la Coordinación de mantenimiento y construcciones:</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 GRFT05 Control y seguimiento atención de servicios de mantenimiento.</p> <p>Si la solicitud de reparaciones locativas no es viable, teniendo en cuenta que esas actividades deben ser realizadas por personal idóneo y que no existe en la Entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se gestionan cotizaciones del servicio requerido para establecer el costo de la intervención, el cual se presenta al Director Administrativo para la apropiación de recursos correspondientes. Si estos | Según el caso | Servidor público de la Coordinación Grupo de Mantenimiento y Construcciones | | Formato GRFT05 Control y seguimiento atención de servicios de mantenimiento |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|--|--------|-------------|------------------|------------------------|
| | <p>recursos son aprobados, se deberá presentar la solicitud de CDP conforme los procedimientos GFDP01 Gestión presupuestal y GCPD02 Estudios previos y análisis del sector, para adelantar un proceso de contratación.</p> <p>En caso de que no se tenga la disponibilidad de recursos y se considere un servicio urgente y prioritario debe solicitarse al Director Administrativo para ser atendido por caja menor, de lo contrario se debe esperar a la asignación del presupuesto.</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 recientemente o que aún se encuentren amparados por la 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> <p>Ir a la actividad No. 6</p> | | | | |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

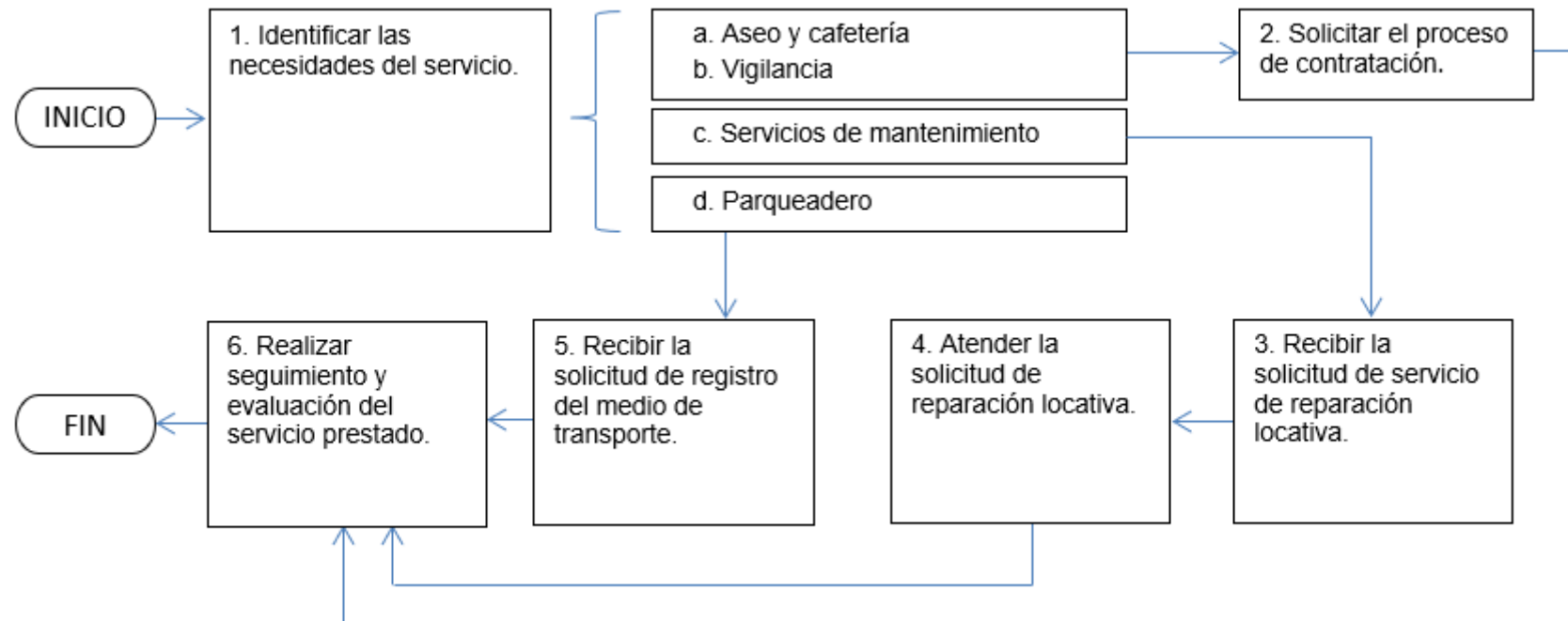
| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|---|----------|--|---|---------------------------------|
| 5 | <p>RECIBIR LA SOLICITUD DE REGISTRO DEL MEDIO DE TRANSPORTE</p> <p>Para el registro del medio de transporte, el servidor público solicita por correo electrónico al Asesor de Seguridad, el registro del medio de transporte, anexando copia digital de la tarjeta de propiedad y del carné institucional.</p> <p>La propiedad del medio de transporte debe estar a nombre del funcionario, de lo contrario no podrá realizarse el registro correspondiente.</p> <p>Una vez se cuente con los documentos mencionados, el servidor de Asesoría de Seguridad elabora la tarjeta de registro y la entrega al funcionario que lo requirió.</p> <p>Teniendo en cuenta la Resolución No. 11712 de 2017, se realiza el registro diario de ingreso y salida de bicicletas empleando el carné. La Asesoría de Seguridad genera el reporte donde se evidencia el uso de este medio de transporte por parte de los servidores y lo remite a la Coordinación de Registro y Control, para posterior aplicación de incentivo.</p> <p>Ir a la actividad No. 6</p> | 1 semana | Servidor público de la Asesoría de Seguridad | Tarjeta de propiedad Carné institucional | Solicitud Correo electrónico |


| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|--|----------------|---------------------------------------|--|---|
| 6 | <p>REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO</p> <p>Debe el Coordinador del área o el(los) supervisor (es) del proveedor de los servicios referidos en este procedimiento, evaluar trimestralmente la satisfacción de los funcionarios frente servicio prestado.</p> <p>En caso de presentarse una queja, inconformidad o sugerencia, debe el Coordinador del área o el supervisor del contrato gestionar la solución a través de correo electrónico a su personal, o requerimiento al representante legal de la empresa contratista.</p> | 2 veces al año | Supervisor (s) Coordinador de área | Verificación de la solicitud realizada o de las obligaciones contratadas | <p>Queja, inconformidad o sugerencia</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Requerimiento al representante legal -contratista</p> |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

9. FLUJOGRAMA



| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN


| | |
|--|----------------|
| Identificar las necesidades del servicio | 8 días |
| Solicitar el proceso de contratación | 3 meses |
| Recibir la solicitud de servicio de reparaciones locativas | 8 horas |
| Atender la solicitud de reparación locativa | Según el caso |
| Recibir la solicitud de registro del medio de transporte | 1 semana |
| Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado. | 2 veces al año |

11. ANEXO


NA

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”. | Gerente Administrativo y Financiero | 15/11/2017 | 1 |
| <ul style="list-style-type: none"> 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. | Gerente Administrativo y Financiero | 30/08/2019 | 2 |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |


| | | | |
|--|-------------------------------------|------------|---|
| <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 |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

| | | | |
|--|-------------------------------------|------------|---|
| <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. | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta la redacción del alcance del procedimiento. • Se ajusta el ámbito de aplicación eliminado lo correspondiente al servicio de papelería. | Gerente Administrativo y Financiero | 27/11/2023 | 4 |

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 | | | |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----------------|--------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS | CÓDIGO | GRPD04 |
| | PROCEDIMIENTO | PROVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | VERSIÓN | 4 |

| | | |
|--|--|--|
| <p>ELABORÓ:</p> <p>Fabio Hernán Benitez Avilez Coordinador del Grupo de Recursos Físicos</p> <p>Miguel Ángel Díaz Moreno Coordinador del Grupo de Mantenimiento y Construcciones</p> <p>Jhon Jairo Granados Asesoría de Seguridad</p> <p>Nancy Yadira Cedano Profesional Dirección Administrativa</p> | <p>REVISÓ:</p> <p>Dily Marina Maestre Zabala Directora Administrativa</p> | <p>APROBÓ:</p> <p>Sabrina Cajiao Cabrera Gerente Administrativa y Financiera</p> |
| | <p>REVISIÓN TÉCNICA:</p> <p>Balvina Rozo Millán Profesional Especializado Oficina de Planeación</p> | <p>APROBACIÓN TÉCNICA:</p> <p>José Fernando Flórez Jefe de la Oficina de Planeación</p> |
| FECHA: 28/09/2023 | FECHA: 12/11/2023 | FECHA: 27/11/2023 |