

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	Código: 710.18.05-5	Versión:01	Fecha: 12/10/2017

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos a tener en cuenta para realizar la prestación del servicio de aseo y cafetería en las diferentes sedes de la Unidad a nivel Nacional.

2. ALCANCE

El instructivo contempla las actividades de registro, control y seguimiento a la atención de los servicios de aseo y cafetería que se solicitan en el marco del procedimiento de Administración de servicios Generales a la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa para el funcionamiento de la entidad a nivel nacional.

3. DEFINICIONES

Bienes de aseo y cafetería: Es el conjunto de insumos, elementos, equipos y maquinaria utilizados para limpiar las instalaciones en las cuales opera una Entidad Estatal y para preparar y ofrecer bebidas calientes y frías a sus funcionarios, contratistas y visitantes

Control: Es la inspección realizada que permite, verificar, constatar y medir si la actividad está alcanzando los resultados que se esperan.

Orden de Compra: Es la manifestación de la voluntad de la Entidad Compradora de vincularse al Acuerdo Marco, obligarse a sus términos y condiciones, adquirir los servicios ofrecidos en el Acuerdo Marco y es el soporte documental de la relación entre el proveedor y la entidad compradora

Servicio integral de aseo y cafetería: Es el conjunto de actividades realizadas por una Empresa de servicios de aseo y cafetería para atender las necesidades institucionales de limpieza de instalaciones y mantenimiento locativo básico y de ofrecer bebidas calientes y frías a los funcionarios, contratistas y visitantes con personal propio capacitado para tales actividades y encargándose de los insumos, elementos, equipos y maquinaria necesarios para llevar a cabo las actividades.

Servicios especiales: Son los servicios de fumigación y jardinería prestados por una empresa de servicios de aseo y cafetería de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Acuerdo Marco

Solicitud: registro por medio del cual se pide algo al proveedor, ya sea en temas de insumos, dotación, pagos, nomina, permisos, ausencias, reclamos, incumplimientos, etc.

4. POLITICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA

- Para la ejecución de las actividades de aseo y cafetería, en las diferentes sedes de la Unidad, se debe tener en cuenta la zonificación realizada por Colombia Compra Eficiente de la siguiente forma:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	Código: 710.18.05-5	Versión:01	Fecha: 12/10/2017

ZONA	SEDES	DIRECCION	HORARIO
1	Santa Marta	CALLE 24 No 3-95 TORRE EMPRESARIAL 4.24 OFC 1504 Y 1505 SANTA M	7:00 AM A 5 PM
	Guajira	CALLE 7 No 11- 143 EDIFICO HERBAZAU - RIOHACHA	7AM A 5 PM
	Valledupar	CALLE 16 No 16-09 EDIFICIO SAN AGUSTIN PISO 3 - VALLEDUPAR	7 AM A 5 PM
2	Barranquilla	CARRERA 58 No 64-102 BARRIO EL PRADO - BARRAQUILLA	7 AM A 5 PM
	Cartagena	CALLE REAL No 21-41 BARRIO MANGA- CARTAGENA	7AM A 5 PM
	Sincelejo	CALLE 20 No 18-11 - SINCELEJO	6 AM A 11AM Y 1 PM A 5 PM
	Montería	CALLE 25 No 5-31 - MONTERIA	6 AM A 11 AM Y 1 PM A 5 PM
3	Medellín	CARRERA 52 No 51 A -23 PISO 2 EDIFICIO COLSEGUROS - MEDELLIN	7 AM A 5 PM
	Apartado	CARRERA 104 B No 16-26 - URABA	7AM A 5 PM
4	Manizales	CALLE 51 No 22 A -24 LOCALES 4 Y 5 - MANIZALEZ	7 AM A 5 PM
	Pereira	CALLE 19 No 8-34 PISO 10 OFICINAS 1005-1006 - PEREIRA	7:30 AM A 5:30 PM
	Armenia	CALLE 3 N No 13-55 CONDOMINIO ALCAZAR LOCAL 103 - ARMENIA	7:30 AM A 5:30 PM
5	Cali	CALLE 16 NORTE No 9N - 44 Y 9N-50 - CALI	7 AM A 5 PM
	Popayán	CALLE 3 No 5-15 POPAYAN - CAUCA	7 AM A 5 PM
6	Pasto	CALLE 20 No 38-15 AVENIDA LOS ESTUIANTES - PASTO	8AM A 12:30 Y DE 1:30 A 6 PM
7	Ibagué	CARRERA 3 No 12-54 OFC 705, 706, 707, 708 - IBAGUE	6:30 AM A 4:30 PM CON 2 HORAS DE ALMUERZO
	Neiva	CALLE 11 No 3-41 - NEIVA (ANTIGUA - CARRERA 5 A No 21-38 - NEIVA)	7 AM A 5 PM
	Florencia	CARRERA 9A No 9-30 BARRIO EL PRADO - FLORENCIA	7:30 AM A 6 PM
	Mocoa	CALLE 7 No 6-13 BARRIO CENTRO PISO 3 - MOCOA	6.00 AM A 11AM Y DE 1 PM A 5 PM
8	Tunja	CALLE 18 No 9-49 EDIFICIO RUIZ TORRES PISO 3 - TUNJA	6:00 AM A 11 AM Y DE 2 PM A 6 PM
	Yopal	CALLE 12 No 26-47 BARRIO EL LIBERTADOR - YOPAL	6:30 AM A 11:30 AM Y 1 PM A 5:30 PM
9	Bucaramanga	CALLE 35 No 19-41 EDIFICO LA TRIADA OFC 1203 - BUCARAMANGA	7:30 A 5 PM
	Barrancabermeja	TRANSVERSAL 49 A No 10-01 OFICINAS 503, 504 Y 505 Edificio Terezzeto Living Center - Barrancabermeja	6:30 A 12 Y 1:30 A 5:30
	Cúcuta	CALLE AV. 10 E No 10-96 URBANIZACION LA RIVIERA-CUCUTA	7AM a 5:30 PM
10	Villavicencio	CALLE 19 No 39-24 MANZANA D LOTE 27 URBANIZACION CAMOA	6:30 A 12 Y 1:30 PM A 5 PM Y 3 HORAS LOS SABADOS
	Guaviare	TRANSVERSAL 20 A No 12-156 BARRIO EL PRADO - SAN JOSE GUAVIARE	6:30 A 12 Y 1:30 PM A 5 PM Y 3 HORAS LOS SABADOS
11	Avianca p 19	Calle 16 N° 6-66	CAFETERIA DE 8 A 6 Y ASEO DE 6 AM A 3 PM CON HORA DE ALMUERZO 6.30 AM A 11:30 AM Y 1 PM A 5:30 PM
	Avianca p 21	Calle 16 N° 6-66	
	Avianca p 32	Calle 16 N° 6-66	
	Parque Santander P 3	CARRERA 6 No 14-98 EDIFICIO PARQUE SANTANDER	
	Parque Santander P 4	CARRERA 6 No 14-98 EDIFICIO PARQUE SANTANDER	
	Afinza P 2	CARRERA 8 No 15-73 PISO 11 EDIFICIO AFINSA	
	Afinza P 3	CARRERA 8 No 15-73 PISO 11 EDIFICIO AFINSA	
	Afinza P 8	CARRERA 8 No 15-73 PISO 11 EDIFICIO AFINSA	
	Afinza P 11	CARRERA 8 No 15-73 PISO 11 EDIFICIO AFINSA	
	Registro	CALLE 15 N° 8ª -22 EDIFICIO SAN FRANCISCO	
Fontibón	CARRERA 100 No 24D-55 BARRIO FONTIBÓN		

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	Código: 710.18.05-5	Versión:01	Fecha: 12/10/2017

ZONA	SEDES	DIRECCION	HORARIO
	Avianca piso 14	Calle 16 N° 6-66	
	Calle Real P9	CARRERA 7 No 16-56 EDIFICIO CALLE REAL	
	Bavaria	CARRERA 10 No 28-49 OFC 2101-2102	
	Central	CARRERA 7 No 29-34 OFICINA 301 EDIFICIO "CONDOMINIO ZULIA"	
	Quibdó	CALLE 27 No 6-40 BARRIO CESAR CONTO - QUIBDO	6.30 AM A 11:30 AM Y 1 PM A 5:30 PM
	Arauca	CALLE 15 No 26-21/27 BARRIO GUARATAROS - ARAUCA	
	Puerto Carreño	CARRERA 5 No 18-69 BARRIO CENTRO - PUERTO CARREÑO	
	Vaupés	CALLE 13 No 14-43 PISO 2 BARRIO CENTRO B CALLE COMERCIAL - MITU	
	Puerto Inírida	CALLE 18 No 9-80/84 BARRIO COMUNEROS - INIRIDA	

- En caso de requerirse cambio de operario del personal de aseo y cafetería, se deberá remitir correo electrónico a la Coordinación Administrativa y de Gestión Documental justificándola solicitud y adjuntando los soportes respectivos, con el fin de que la misma analice la solicitud y de considerarlo viable adelante el trámite ante el operador que corresponda.
- Para los casos en que se presente incapacidades para el personal, el operador debe asignar el o los reemplazos en el término de un (1) día máximo o según condiciones en los pliegos contractuales.
- En caso que el personal que presta el servicio de aseo y cafetería requiera desplazarse en horarios laborales fuera del lugar de trabajo asignado, ya sea por su cuenta o por solicitud de la entidad, este debe solicitar autorización al jefe inmediato, quien notificará al supervisor del contrato de la Unidad para el respectivo seguimiento.
- Las actividades de servicio de aseo no incluyen trabajo en alturas, en la prestación del servicio se incluyen las áreas comunes, oficinas, pisos y tapizados, baños, buenas prácticas de aseo, servicio de bebidas y atención de eventos, siempre y cuando se realicen en el interior de la sede contratada. Las especificaciones de estas actividades se encuentran descritas en el anexo 1 del contrato "Actividades nivel de servicio y resultados del Servicio Integral de Aseo y Cafetería"
- En caso de hurto por parte del personal proporcionado por el operador, se deberá poner en conocimiento de la Coordinación Administrativa y de Gestión Documental y de ser procedente, ésta última deberá informar al proveedor para que el mismo realice el replazo inmediato conforme a lo establecido en las condiciones del contrato.
- Las solicitudes y trámites que se requiera por parte del personal se deberán tramitar de manera interna con el operador quien debe mantener comunicación directa con la supervisión, ya que la entidad no tiene vínculo laboral alguno con el personal del contratista.
- Para el desarrollo de las visitas de supervisión el contratista deberá remitir a la supervisión el cronograma para las zonas 1 a 10 de acuerdo con el cuadro de

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	Código: 710.18.05-5	Versión:01	Fecha: 12/10/2017

distribución de zonas y para la zona 11 las visitas se realizan por demanda.

- Para los casos en que se requiera la prestación de un servicio que no se encuentre en el catálogo, pero que este contemplado en el acuerdo marco, o sea considerado adicional, se deberá realizar solicitud por correo electrónico a la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental quien analizara la misma y de ser procedente a través de la supervisión realizara el requerimiento al contratista.
- Para la entrega de insumos de aseo y cafetería, la supervisión verificara que las mismas se encuentren conforme las cantidades solicitadas, en caso de estar incompletas, la supervisión procederá a realizar el descuento respectivo en la factura para el periodo que corresponda.
- En el seguimiento del cumplimiento del acuerdo marco de aseo y cafetería, la supervisión verificará que el contratista haya realizado los pagos respectivos para el personal vinculado por el mismo, actividad que se realizará de manera mensual los entre los 5 primeros días hábiles siguientes al corte de la fecha de pago que realiza el contratista.
- Para el caso de los servicios especiales – fumigación, el contratista deberá realizar esta actividad como mínimo 2 veces al año en las sedes de la Unidad. Para lo cual el contratista deberá informar y concertar con el supervisor del contrato las fechas en las que va a ejecutar la actividad y anexar el concepto emitido por la Secretaria Distrital.
- En los casos en que la supervisión identifique posibles incumplimientos del operador, esta deberá informar a Colombia compra eficiente, registrando la información necesaria y los formatos definidos en la tienda virtual, y deberá adjuntar las evidencias respectivas que soportan dicho trámite.
- El pago de las cuentas de cobro del contratista debe ser puntual ya que de acuerdo a la cláusula 10 del acuerdo marco de aseo y cafetería: facturación y pago debe estar al día so pena de suspensión del servicio o en el caso de presentar cinco (5) oportunidades de mora en un mismo año se suspenderá el registro en la Tienda Virtual del Estado de la entidad compradora.
- El control de ejecución de actividades de aseo y cafetería, así como el cumplimiento de los horarios establecidos para cada una de las sedes se realizara a través de formatos establecidos por cada uno de los prestadores.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	Código: 710.18.05-5	Versión:01	Fecha: 12/10/2017

5. ACTIVIDADES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA

N° PC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.	<p>Establecer comunicación con el operador asignado por Colombia compra y realizar reunión de apertura de la orden de compra, generando el respectivo registro del desarrollo en acta de reunión.</p> <p>Nota: Se debe solicitar cronogramas, establecer fechas y condiciones de entregas, enlaces administrativos y demás aspectos que conlleve al cumplimiento contractual.</p>	Supervisor del contrato
2.	Presentar por correo electrónico a los enlaces a nivel nacional la información general del operador del servicio de aseo y cafetería e informar los lineamientos de operación.	Profesional Grupo de Gestion Administrativa y Documental
3.	<p>Solicitar a los enlaces administrativos, el envío del pedido de insumos de aseo y cafetería en el formato de pedido por correo electrónico.</p> <p>Nota: Para todas las Direcciones Territoriales se realizará de manera trimestral y para Bogotá de manera mensual.</p>	Profesional Grupo de Gestion Administrativa y Documental
4.	Recibir solicitud, diligenciar formato de acuerdo con las necesidades identificadas para las sedes respectivas y la lista disponible en la orden de compra y remitirla por correo electrónico al personal de la Coordinación Administrativa y de Gestión Documental.	Enlace Dependencia y/o Auxiliar administrativo Dirección Territorial
5. PC	<p>Recibir solicitud de pedido por correo electrónico u Oficio y analizar frente a históricos y lista de productos disponibles.</p> <p>Nota: En caso en que el producto no se encuentre contemplado en la orden de compra se debe analizar y contemplar otras opciones de compra.</p>	Profesional proceso de Gestión Administrativa
6.	Consolidar información y tramitar solicitud de servicios por correo electrónico con el operador encargado de acuerdo a la zona correspondiente.	Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa
7.	Recibir y gestionar entrega de pedidos y la prestación del servicio de aseo y cafetería, controlar el cumplimiento a través del formato de registro de actividades diarias.	Operador
8.	Recibir, gestionar y validar la efectiva prestación del servicio de aseo y cafetería y registrar la información en el formato de recibo a satisfacción.	Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa
9.	Recibir pedido, remisión y verificar que se encuentren en buenas condiciones los productos y registrar la información en el formato de recibo a satisfacción.	Enlace Administrativo
10.	Informar a la a la supervisión del contrato por correo electrónico de las cantidades y productos recibidos	Enlace Administrativo
11.	<p>Solicitar pre factura por correo electrónico al proveedor, una vez recibida compararla vs Recibos a satisfacción.</p> <p>Nota: en caso de identificar la necesidad de realizar ajustes se debe solicitar la</p>	Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	Código: 710.18.05-5	Versión:01	Fecha: 12/10/2017

N° PC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	corrección respectiva al operador para proceder a la aprobación respectiva.	
12.	Emitir factura, elaborar informe de actividades, organizar soportes y radicar los documentos en la Unidad	Operador
13.	Recibir factura en original con la documentación soporte, Informe de Actividades Supervisión a la Ejecución Contractual, continuar con el procedimiento de pagos del proceso de gestión financiera.	Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa
14.	Realizar encuesta a satisfacción de servicios generales para evaluación interna del proceso en la prestación del servicio.	Dependencia o Dirección Territorial que realiza la solicitud.
15.	<p>Para los casos en donde se identifique la necesidad de servicio atípico de Aseo y Cafetería en las instalaciones de la Unidad. Se debe realizar la solicitud del are que la identifica a la Coordinación Administrativa , quien evaluará la viabilidad de prestar el servicio e informará las acciones para coordinarlo y validar el efectivo desarrollo.</p> <p>Nota: el servicio no puede ser prestado fuera de las instalaciones de la Unidad, y será atendido con el personal existente en el centro de trabajo realizando la reorganización del mismo mientras se atiende la necesidad.</p>	

6. ANEXOS PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

Anexo 1. Formato recibo a Satisfacción

Anexo 2. Formato pedido Aseo y Cafetería

Anexo 3. Formato encuesta a satisfacción proceso Gestión administrativa

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	12/10/2017	Creación del procedimiento.