

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 710.18.08-2
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión:03
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES	Fecha: 04/05/2022 Página 1 de 5

1. OBJETIVO:

Gestionar, registrar, controlar y hacer seguimiento a la atención de los servicios necesarios para el buen funcionamiento de la entidad (Vigilancia, seguros, transporte, arriendos, aseo y cafetería y mantenimiento locativo) para las sedes de la Unidad a nivel Nacional

2. ALCANCE:

Inicia con la Identificación de necesidades y/o atender solicitudes administrativas para brindar apoyo a las dependencias y Direcciones Territoriales, y finaliza con brindar soluciones oportunas para el adecuado funcionamiento administrativo de la Unidad para las Víctimas.

3. DEFINICIONES

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

Reclamación a la Aseguradora: Conjunto de actividades mediante las cuales se tramitan las reclamaciones ante una aseguradora para la reposición de bienes o cobro por siniestro por pérdida de bienes patrimoniales de la Unidad o por los que sea legalmente responsable.

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.

Servicio de mantenimiento Locativo: Actividades ejecutadas con el fin reparar bienes muebles de la entidad que se han deteriorado por su uso, así como también minimizar riesgos asociados a daños en bienes muebles e inmuebles que puedan resultar más costosos y demandar mayores desgastes administrativos para la entidad además de interrumpir el estado normal de sus operaciones.

Servicio de transporte: Actividad que se encarga de realizar desplazamientos de los colaboradores de la entidad en un vehículo o sistema de transporte partiendo de un punto de partida a un punto de destino para ayudar a desarrollar la misionalidad de la entidad.

Servicio de Vigilancia: Servicio de custodia de los bienes muebles e Inmuebles por medio de la presencia de un Guarda de Seguridad Privada quien a su vez garantiza la seguridad de los funcionarios, contratistas y visitantes en las Oficinas Principales, Direcciones Territoriales y Sedes Regionales a nivel nacional por los cuales es responsable la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

Servicio de Arriendos: Contrato en que las dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 710.18.08-2
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión:03
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES	Fecha: 04/05/2022 Página 2 de 5

este goce, obra o servicio un precio determinado, 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. CRITERIOS DE OPERACIÓN

1. Los servicios proporcionados por la Coordinación Administrativa y de Gestión Documental de conformidad con las necesidades identificadas y las solicitudes recibidas con relación a las Sedes de la Unidad a nivel Nacional, en cuanto a: Vigilancia, seguros, transporte, aseo y cafetería, mantenimiento locativo, arriendos; deberán adelantarse conforme a lo establecido en los instructivos anexos al presente procedimiento.

2. Las solicitudes deberán ser direccionadas al correo del coordinador del grupo de Gestión Administrativa y Documental con el fin de direccionar según el tema a la persona que corresponda dentro del grupo.

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:



Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Identificar y/o planear la necesidad del servicio en las sedes de la entidad (Servicios Generales:aseo y cafetería, vigilancia, seguros, transporte, mantenimiento, arriendos).	Correo Electronico	Funcionarios y contratistas de la entidad (Dependencias, Direcciones Territoriales)	Contratos Servicios
2		Recibir solicitud de servicios generales por parte de los funcionarios y contratistas a la Coordinación del Grupo Administrativa teniendo en cuenta lo establecido en los instructivos de acuerdo al tipo de servicio a gestionar.	Correo u oficio con solicitud (Instructivos anexos al procedimiento)	Enlace Administrativo de la Dependencia o Dirección Territorial	Correo Electrónico
3		Enviar la solicitud de servicio al responsable asignado dentro del grupo.	Correo Electrónico	Coordinador del grupo Administrativo y de Gestión Documental	Correo Electrónico
6		Analizar la solicitud del servicio: ¿La solicitud está dentro del alcance del contrato? SI vaya a la actividad No. 8 NO, continúe con la siguiente actividad.	Correo electronico , Contrato de servicio	Profesional o supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa	Correo Electrónico
7 PC		Informar al solicitante y redireccionar la solicitud según corresponda para poder satisfacer la necesidad del servicio.	Correo Electronico con solicitud aprobada	Profesional o supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa	Correo Electrónico



8	TRAMITAR SOLICITUD	Tramitar solicitud de servicios conforme a lo indicado en el instructivo que corresponda anexo al presente procedimiento	Solicitud de servicios (Correo o formato) Instructivo de	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa	Correo a operador del servicio solicitado.
9	EJECUTAR LA SOLICITUD DEL SERVICIO	Ejecutar la solicitud de los servicios de acuerdo a los protocolos establecidos por el proceso para cada servicio.		Operador	Recibo a Satisfacción
10	REALIZA SEGUIMIENTO	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades según la necesidad del servicio	Instructivos anexos al procedimiento	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa / operador	Correo o Acta de reunión con el operador del servicio
11	SE ENCUENTRA FINALIZADA LA ACTIVIDAD?	¿Se encuentra finalizada la actividad de prestación del servicio? Si, continúe con la siguiente actividad. No, regrese a la actividad 8	Correo seguimiento Operador	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa / operador	Correo a operador del servicio
12	DETERMINAR LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO	Determinar la finalización de la prestación del servicio e informar al solicitante para verificar la conformidad del mismo.	Correo a operador del servicio	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa	Correo a operador del servicio
13	REALIZAR ENCUESTA	Realizar encuesta a satisfacción de servicios generales para evaluación interna del proceso en la prestación del servicio	Correo electrónico con envío de encuesta a Dependencias y D.T.	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa	Informe Encuesta
14	ARCHIVAR DOCUMENTOS	Archivar todos los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento.	Guía de Organización de Archivos- Proceso de Gestión Documental	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa	Expediente
FIN					

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 710.18.08-2
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión:03
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES	Fecha: 04/05/2022 Página 5 de 5

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Servicios Administrativos operando en la Unidad para las Víctimas	Gestionar, registrar, controlar y hacer seguimiento a la atención de los servicios necesarios para el buen funcionamiento de la entidad

6. ANEXOS

- Instructivo servicio de transporte
- Instructivo para reclamación por reposición de bienes a la aseguradora
- Instructivo para la prestación del servicio de aseo y cafetería
- Instructivo para el Servicio de Vigilancia
- Instructivo de Mantenimiento
- Instructivo de arriendos para sedes de la entidad
- Formato solicitud de mantenimiento
- Formato Relación Ocupantes Servicio de Transporte por Demanda, Vans, Buseta y Bus
- Formato Recibo a Satisfacción Servicios Generales de Aseo y Cafetería
- Formato Recibo a Satisfacción Servicio de Transporte Fijo
- Formato Planilla Servicio de Transporte por Demanda
- Formato Pedido Aseo y Cafetería
- Formato para Solicitud de Videos o Imágenes de Seguridad
- Formato Informe para reclamación a la aseguradora
- Formato Especificaciones Técnicas Sedes
- Formato Encuesta a Satisfacción para las Solicitudes Administrativas
- Formato Acta de Recepción Inmueble

7. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/02/2016	Creación del documento
2	12/10/2017	Se realiza descripción más amplia de cada uno de los servicios prestados y se desagrega a través de instructivo, se trasladó de procedimientos a instructivo de arriendos y se incluye en el procedimiento de servicios generales
3	04/05/2022	Ajustes actividades flujograma