

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
Código: 710.18.08-2	Versión: 02	Fecha: 12/10/2017	Página 1 de 6

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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES			
	Código: 710.18.08-2	Versión: 02	Fecha: 12/10/2017	Página 2 de 6

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 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. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Los servicios proporcionados por la Coordinación Administrativa y de Gestion 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.
- Las solicitudes deberán ser direccionadas al correo de la Coordinadora del grupo Administrativo y de Gestión documental con el fin de realizar el reparto según el tema a la persona que corresponda dentro del grupo.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Identificar la necesidad del servicio de aseo y cafetería, vigilancia, seguros, transporte, mantenimiento, arriendos y determinar de acuerdo con la necesidad las actividades a adelantar.	Solicitud necesidad	Funcionarios y contratistas de la Unidad	Correo electrónico	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES			
	Código: 710.18.08-2	Versión: 02	Fecha: 12/10/2017	Página 3 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
2.	Recibir solicitud de servicios generales por parte de los funcionarios y contratistas dependiendo la necesidad identificada realizar solicitud a la Coordinación del Grupo Administrativa teniendo en cuenta lo establecido en los instructivos respectivos que correspondan de acuerdo al tipo de servicio a gestionar.	<p>Correo u oficio con solicitud</p> <p>Instructivo de aseo y cafetería</p> <p>Instructivo de Vigilancia</p> <p>Instructivo servicio de transporte</p> <p>Instructivo mantenimiento locativo</p> <p>Instructivo arriendos</p>	<p>Enlace Administrativo de la Dependencia o Dirección Territorial</p>	<p>Correo electrónico</p>	CI
3.	Enviar la solicitud según el responsable asignado dentro del grupo.	<p>Correo electrónico</p>	<p>Coordinador del grupo Administrativo y de Gestión Documental</p>	<p>Correo electrónico</p>	CI
4. PC	Recibir y analizar la solicitud del servicio.	<p>Solicitud o formato de solicitudes de mantenimiento y operador logístico.</p>	<p>Profesional o supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa</p>	<p>Correo y/u oficio</p>	CI
5.	¿La solicitud está dentro del alcance del contrato? Si, vaya a la actividad No. 7 No, continúe con la siguiente actividad.		<p>Profesional o supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa</p>		CI
6.	Informar al solicitante y redireccionar la solicitud según corresponda para poder satisfacer la necesidad del servicio.		<p>Profesional o supervisor del contrato proceso de</p>	<p>Correo electrónico</p>	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES			
	Código: 710.18.08-2	Versión: 02	Fecha: 12/10/2017	Página 4 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
			Gestión Administrativa		
7.	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 aseo y cafetería Instructivo de Vigilancia Instructivo servicio de transporte , Instructivo mantenimiento locativo Instructivo de arrendamientos	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa/ operador	Correo a operador del servicio solicitado.	CI
8.	Ejecutar la solicitud de los servicios de acuerdo a los protocolos establecidos por el proceso para cada servicio.		Operador	Evidencia de la prestación del servicio/ Recibo a satisfacción	CI
9. P.C	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades según la necesidad del servicio	Instructivos de servicios generales	Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa		CI
10.	Se encuentra finalizada la actividad de prestación del servicio? Si, continúe con la siguiente actividad. No, regrese a la actividad 7		Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa		CI
11. PC	Determinar la finalización de la prestación del servicio e informar al solicitante para verificar la conformidad del mismo.		Encargado o Supervisor del contrato proceso de Gestión		

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA			
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES			
	Código: 710.18.08-2	Versión: 02	Fecha: 12/10/2017	Página 5 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
			Administrativa		
12.	¿El servicio recibido fue conforme? Si, continúe con la siguiente actividad. No vaya a la actividad No. 7				
13.	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.	Dependencia o Dirección Territorial que realiza la solicitud.	Formato encuesta a satisfacción	CI
14.	Archivar todos los documentos generados durante la ejecución del presente procedimiento.	Procedimiento de Archivo de Gestión	Técnico Archivo de Gestión		CI
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

4. ANEXOS

- Anexo 1. Instructivo para la prestación del servicio de aseo y cafetería
- Anexo 1.1 Formato pedido Aseo y Cafetería
- Anexo 2. Instructivo Servicio de Vigilancia
- Anexo 3. Instructivo Servicios de Seguros
- Anexo 4. Formato para la reclamación de Seguros
- Anexo 5. Instructivo servicio de Transporte
- Anexo 5.1 Formato Recibo a Satisfacción servicio de Transporte Fijo
- Anexo 5.2 Formato Planilla servicio de transporte demanda
- Anexo 6. Instructivo Mantenimiento locativo
- Anexo 6.1 Formato Solicitud mantenimiento
- Anexo 7. Instructivo para la administración de Arriendos
- Anexo 7.1 Formato acta de recepción de inmuebles
- Anexo 8. Formato Encuesta a Satisfacción de Servicios Generales
- Anexo 9. Formato Recibo a satisfacción
- Anexo 10. Formato planilla solicitud de salas

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO: SERVICIOS GENERALES		
	Código: 710.18.08-2	Versión: 02	Fecha: 12/10/2017

5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	24/02/2016	Actualización del procedimiento, se incluyen protocolos para cada servicio general prestado por el proceso de Gestion Administrativa
2	12/10/2017	Se realiza descripción más amplia de cada uno de los servicios prestados y se desagrega a través de instructivo, se traslado de procedimientos a instructivo de arriendos y se incluye en el procedimiento de servicios generales.