



1. OBJETIVO

Definir los lineamientos de la prestación del servicio de aseo y cafetería en las sedes administrativas a nivel Nacional y en las Direcciones Territoriales a través de la contratación de un proveedor externo para garantizar el adecuado bienestar de los colaboradores de la entidad.

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. CRITERIOS DE OPERACIÓN:

4.1 POLITICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA

1. 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:

ZONA	SEDES	DIRECCION	HORARIO
1	Santa Marta	Calle 24 no 3-95 torre empresarial 4.24 ofc. 1504 y 1505 santa marta	7:00 am a 5:00 pm
	Guajira	Calle 13 No 16 -70 Barrio Padilla	7:00 am a 5:00 pm
	Valledupar	Calle 16 no 16-09 edificio San Agustín piso 3 – Valledupar	7:00 am a 5:00 pm
2	Barranquilla	Carrera 58 no 64-102 barrio el prado – Barranquilla	7:00 am a 5:00 pm
	Cartagena	Calle real no 21-41 barrio manga- Cartagena	7:00 am a 5:00 pm
	Sincelejo	Calle 20 No 18-11 frente a la catedral San Francisco de Asís	6:00 am a 11:00am y 1:00 pm a 5:00 pm
	Montería	Calle 25 no 5-31 – Barrio Chuchurubi – montería	6:00 am a 11:00am y 1:00 pm a 5:00 pm
3	Medellín	Calle 49 No 50-21 piso 14 y 15 Edificio del Café	7:00 am a 5:00 pm
	Apartado	Carrera 100 No 77-272 Kilometro 1 vía a Carepa	7:00 am a 5:00 pm
4	Manizales	Calle 51 No 22A - 24 Locales 4 y 5 Edificio Plaza 51	7:00 am a 5:00 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 Alcázar local 103 – armenia	7:30 am a 5:30 pm
5	Cali	Calle 16 norte no 9n - 44 y 9n-50 – Cali	7:00 am a 5:00 pm
	Popayán	Calle 13 N No 8N - 12 pisos 1,3 y 4	7:00 am a 5:00 pm
6	Pasto	Calle 18 NUMERO 41-54 Edificio WORK 18.42 Piso 3 y 4	8:00 am a 12:30 y de 1:30 a 6:00 pm
7	Ibagué	Carrera 4 B # 36 – 15- N.27-MZ.364 - Barrio San Fernando – Ibagué	6:30 am a 4:30 pm
	Neiva	Calle 11 no 3-41 - Neiva (antigua - carrera 5 a no 21-38 - Neiva)	7:00 am a 5:00 pm
	Florencia	Calle 15 No 14-45 Barrio el Porvenir	7:30 am a 6:00 pm
	Mocoa	Avenida Colombia Carrera 9 No. 21-108	6.00 am a 11:00 am y de 1:00 pm a 5:00 pm
8	Tunja	Avenida Oriental No. 8-11 Barrio Maldonado	6:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 6:00 pm




	Yopal	Calle 18 No 20-09	6.30 am a 11:30 am y 1:00 pm a 5:30 pm
9	Bucaramanga	Calle 37 No 13-48 piso 3	7:30 a 5:00 pm
	Barrancabermeja	Transversal 49 A No 10-01 oficinas 503, 504 y 505 Edificio Terezetto Living Center	6:30 am a 12:00 pm y 1:30 pm a 5:30 pm
	Cúcuta	Calle 11 No 0-60 y 0-62 Edificio Altamira Oficina 301	7am a 5:30 pm
10	Villavicencio	Calle 19 no 39-24 manzana d lote 27 urbanización Camoa	6:30 am a 12:00 am y 1:30 pm a 5:00 pm y 3 horas los sábados
	Guaviare	Transversal 20 A no 12-156 barrio el prado - San José Guaviare	6:30 am 12:00 pm y 1:30 pm a 5:00 pm y 3 horas los sábados
11	San Cayetano	Carrera 85D No 46ª-65 Torre 3 Bodegas 22,23 y 24	Cafetería de 8:00 am a 6:00 pm y aseo de 6:00 am a 3:00 pm con hora de almuerzo
	Central	Carrera 7 # 29 34 Oficina 301 Edificio "Condominio Zulia"	6.30 am a 11:30 am y 1:00 pm a 5:30 pm
14	Quibdó	Calle 27 #6-40 Barrio Cesar Conto 1 piso, Apto 101 Edificio Moreno Gamboa	6.30 am a 11:30 am y 1:00 pm a 5:30 pm
15	Arauca	Calle 15 N° 26-21 barrio Guarataros	6.30 am a 11:30 am y 1:00 pm a 5:30 pm
16	Puerto Carreño	Carrera 5 no 18-69 Barrio Centro - Puerto Carreño	6.30 am a 11:30 am y 1:00 pm a 5:30 pm
17	Vaupés	Calle 13 a - 15 a -87 Centro	6.30 am a 11:30 am y 1:00 pm a 5:30 pm
18	Puerto Inírida	Calle 18 no 9-80/84Bbarrio Comuneros - Inírida	6.30 am a 11:30 am y 1:00 pm a 5:30 pm

2. 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 justificando la 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.
3. Para el reemplazo del personal ausente por cuenta de retrasos, incapacidades, licencias, vacaciones, retiros y otras causas debidamente justificadas que no permitan el cumplimiento de los horarios acordados para la prestación del servicio en máximo en un (1) día hábil después del turno acordado con la Unidad esto aplica para las zonas 1 a 11 y dos días hábiles para las regiones de cobertura de la 12 a la 18.
4. En caso de 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 mediante correo electrónico por parte del jefe inmediato, en el caso de las Direcciones Territoriales será el director Territorial quien informe la novedad al supervisor del contrato, lo anterior para solicitar la Activación de la ARL con la empresa que la operaria tiene el contrato. De no contar con la solicitud por escrito el jefe inmediato asumirá las responsabilidades correspondientes.

5. Las actividades de servicio de aseo no incluyen trabajo en alturas, se entiende trabajo en alturas la definición que establece la resolución 1409 de 2012, esto es, toda actividad en la que exista el riesgo de caer a 1,50 m o más sobre un nivel inferior.
6. Para la prestación del servicio integral de aseo se incluyen entre otras las siguientes actividades; limpieza de áreas comunes, oficinas, pisos y tapizados, baños, Zonas exteriores y buenas prácticas de aseo.
7. Para la prestación del servicio de cafetería se incluyen entre otras las siguientes actividades; servicio de bebidas y atención de eventos, Limpieza y cuidado.
8. Las especificaciones y resultados requeridos de cada una de las actividades de aseo y cafetería se encuentran descritas en el anexo 1 del acuerdo Marco de Precios.
9. En caso de presentarse situaciones que afecten la correcta ejecución del contrato por parte del personal de aseo y cafetería proporcionado por la empresa en alguna de las zonas, se deberá notificar a la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental y de ser procedente, ésta última deberá informar al proveedor para que el mismo realice el remplazo inmediato conforme a lo establecido en las condiciones del contrato.
10. Las solicitudes y trámites que requieran las operarias de aseo y cafetería se deberán tramitar de manera interna con la empresa que las contrato, y está a la vez debe mantener comunicación directa con la supervisión del contrato, ya que la entidad no tiene vínculo laboral alguno con el personal del contratista.
11. De acuerdo con el anexo 2 - perfiles funciones y formación del personal, perfil 5 Coordinador de Tiempo parcial, es la persona encargada de supervisar la prestación del servicio Integral de Aseo y Cafetería por parte del proveedor quien deberá realizar por lo menos una (1) visita cada 15 días en cada una de las instalaciones de la Unidad.
12. 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.
13. Las Direcciones Territoriales deberán realizar la solicitud de pedido a través del formato pedido de aseo y cafetería dentro de las fechas establecidas por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental, fechas que se establecen en un cronograma y el cual se remite a los enlaces administrativos de cada Dirección Territorial.

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA	Código: 710.18.05-5
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES	Fecha: 29/03/2022 Página 5 de 8


14. La solicitud de insumos de aseo y cafetería que tramita la Dirección territorial, debe corresponder con los insumos y cantidades mensuales que se proyectó en cada orden de compra para diferentes sedes a nivel nacional.
15. A los Enlaces administrativos y por correo electrónico se comparte el archivo en Excel donde están incluidos el listado de insumos de aseo y cafetería y la maquinaria que se cotizo para cada una de las sedes.
16. Para el trámite de solicitud de insumos de aseo y cafetería, el Grupo de Gestión Administrativa recibe el pedido a los enlaces administrativos de cada Dirección territorial en las fechas establecidas en el cronograma, posteriormente consolidada el pedido por zona de ejecución, y le remite al proveedor la solicitud.
17. Una vez él proveedor recibe la solicitud de pedido, realiza el trámite con el área de compras, hace el alistamiento, y empieza los despachos dentro de los primeros días del mes siguiente de realizada la solicitud.
18. Una vez las Direcciones Territoriales reciben el pedido de aseo y cafetería, deben verificar los insumos recibidos, que lleguen en buen estado, rotulados y que la fecha de vencimiento sea superior a un año. En caso de estar inconforme con los insumos recibidos o que llegue cantidades incompletas, de debe informar por medio de correo electrónico a la supervisión, para proceder a realizar el descuento respectivo en la factura para el periodo que corresponda.
19. Así mismo, de manera mensual, las Direcciones Territoriales, deberán diligenciar el formato de recibo a satisfacción y anexar la remisión de los insumos recibidos, la cual debe estar firmada por la persona que recibe los insumos y ser anexada como soporte en el Formato de recibido a satisfacción.
20. Para el caso de los servicios especiales – fumigación, el contratista deberá realizar esta actividad como mínimo 3 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 o certificación favorable del Departamento o Municipio el cual debe estar vigente, Planilla de aportes a seguridad social y ARL, Diploma, certificación o carné del operario o fumigador y Hoja de seguridad de los productos.
21. Para el caso de los servicios especiales – jardinería, el contratista deberá realizar esta actividad de manera mensual en las sedes de la Unidad en la que se requiera, siempre y cuando se halla cotizado en la orden de compra. 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 pago de seguridad social y carné del técnico.
22. En Los casos en que la supervisión identifique posibles incumplimientos del operador, el supervisor del contrato debe informar oportunamente al Grupo de Gestión Contractual el incumplimiento con el fin de adelantar las acciones que procedan y hacer efectivas las pólizas de cumplimiento.



23. Para el pago de las facturas por los servicios prestados mensualmente se harán de acuerdo con lo establecido en el AMP en la cláusula 10 Facturación y pago, donde establece que el “proveedor deberá presentar mensualmente la factura a la Entidad compradora del valor integral de los servicios prestados de Aseo y Cafetería sindicando con claridad : (i) el precio del servicio del personal, (ii) el precio de los bienes de Aseo y Cafetería, (iii) precio de los servicios especiales requeridos; (iv) el AIU; y (v) el IVA aplicable. La primera factura debe incluir la prestación del servicio durante el primer mes, contando a partir de la fecha de inicio pactada entre la Entidad Compradora y el Proveedor”.
24. 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 realizará a través de formatos establecidos por cada uno de los prestadores.

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

N° PC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.	Establecer comunicación con el proveedor y realizar reunión de apertura de la orden de compra, generando el respectivo registro del desarrollo en acta de reunión de inicio. Nota: Se debe solicitar cronogramas, establecer fechas y condiciones de entregas, enlaces administrativos y demás aspectos que conlleve al cumplimiento contractual.	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 Gestión Administrativa y Documental
3.	Entregar la maquinaria necesaria para la correcta ejecución del servicio integral de aseo y cafetería.	Operador
4.	Solicitar a los enlaces administrativos, el envío de solicitud de pedido de insumos de aseo y cafetería en el formato y fechas establecidas por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental. Nota: Para todas las Direcciones Territoriales se realizará de manera trimestral y para Bogotá de manera mensual.	Profesional Grupo de Gestión Administrativa y Documental
5.	Diligenciar formato de pedido de aseo y cafetería de acuerdo con las necesidades identificadas para las sedes respectivas y de acuerdo con la lista de insumos disponible en la orden de compra, posteriormente remitirla por correo electrónico dentro de las fechas establecidas en el cronograma a la persona que designe el Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y de Gestión Documental.	Enlace Dependencia y/o Auxiliar administrativo Dirección Territorial
6. PC	Recibir solicitud de pedido por correo electrónico u Oficio donde se analiza la solicitud de pedido frente a la lista de insumos cotizados en la orden de compra. Así mismo verificar que las cantidades solicitadas no sobrepasen la cantidad cotizada.	Profesional proceso de Gestión Administrativa

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERIA	Código: 710.18.05-5
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Versión: 05
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES	Fecha: 29/03/2022
		Página 7 de 8

N° PC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	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.	
7.	Consolidar y remitir las solicitudes de insumos por correo electrónico al operador, quien se encargará de alistar y despachar a las sedes de la entidad en los tiempos establecidos.	Profesional o Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa
8.	Diligenciar el formato de recibo a satisfacción de manera mensual, de acuerdo a la recepción y validación de la prestación del servicio de aseo y cafetería.	Enlace Administrativo
9. PC	Revisar la prefactura en relacion a los insumos facturados y la cantidades realmente recibidas. Verificación que se hace comparando valores facturados y remisiones entregada por el proveedor y recibidos a satisfaccion enviados por el enlace administrativo.	Profesional y/o Supervisor del de Gestión Administrativa
10.	Recibir factura en original, revisar soportes para el tramite de pago. Si la documentacion es correcta continuar con el procedimiento de pagos establecido por el Grupo de Gestion Financiera. Nota: En caso de identificar la necesidad de realizar ajustes se debe solicitar la corrección respectiva al operador para proceder a la aprobación respectiva.	Profesional y/o Supervisor del de Gestión Administrativa
11.	Radicar facturas con soportes para el pago, de acuerdo con lo establecido en la reunión de inicio de las ordenes de compras.	Supervisor del contrato proceso de Gestión Administrativa
12.	Diligenciar encuesta a satisfaccion de servicios generales para evaluacion interna del proceso en la prestación del servicio.	Dependencia o Dirección Territorial que realiza la solicitud.

6. ANEXOS PARA EL DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

Anexo 1. Formato recibo a Satisfacción Servicios Generales- servicio de aseo y cafetería

Anexo 2. Formato pedido Aseo y Cafetería

Anexo 3. Formato encuesta a satisfacción proceso Gestion administrativa

7. CONTROL DE CAMBIOS



Unidad para
las **Víctimas**

INSTRUCTIVO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO
Y CAFETERIA

Código: 710.18.05-5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Versión: 05

PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES

Fecha: 29/03/2022

Página **8** de **8**

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	12/10/2017	Creación del procedimiento.
2	12/07/2018	Ajustes en políticas de operación para la prestación del servicio de aseo y cafetería.
3	17/02/2020	Ajustes de las direcciones de las sedes de la entidad
4	03/11/2021	Se actualiza direcciones de las sedes de la entidad, políticas para la prestación del servicio de aseo y cafetería, en actividades se incluye actividad 5, se ajusta 10, 11,14 y se elimina actividad 16
5	29/03/2022	Ajuste de criterios de operación, descripción de actividades y responsables de acuerdo con el desarrollo actual de órdenes de compra del servicio y la operación del proceso de Gestión Administrativa.