



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA

Departamento Nacional de Planeación
Bogotá, 2018



TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4	MANTENIMIENTO	3
4.1	MANTENIMIENTO LOCATIVO	3
4.2	MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR	5
4.2.1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5
4.2.2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	6
5	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	7
6.2	SERVICIO DE APOYO A DEPENDENCIAS O SERVICIO OPERATIVO	10
5.1	SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE	10
6	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	11
7	SEGUIMIENTO Y REVISION DEL SISTEMA DE MULTAS Y COMPARENDOS	11



1 OBJETIVO

Proporcionar una herramienta que permita unificar los criterios para llevar a cabo las actividades de los servicios de apoyo logístico y administrativo (mantenimiento locativo, control de acceso, mantenimiento de equipo de oficina, telefonía, cerrajería, readecuación de puestos de trabajo, mantenimiento de las instalaciones hidrosanitarias, parque automotor, transporte, aseo, cafetería y apoyo administrativo) que requiere el DNP para su normal funcionamiento, con base en las necesidades de las dependencias.

2 ALCANCE

Este documento está orientado a la definición de los criterios a seguir por parte de los responsables de la administración de los servicios de apoyo logístico y debe ser aplicado por los funcionarios y contratistas del DNP.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente documento están disponibles para consulta en el **Anexo 2** “Glosario de Términos y Definiciones” del Manual del SIG.

4 MANTENIMIENTO

Hace referencia a todas aquellas actividades de tipo preventivo y/o correctivo que deben ser llevadas a cabo con el propósito de garantizar la disponibilidad y el buen estado de los bienes muebles, inmuebles y parque automotor que son propiedad del DNP.

4.1 MANTENIMIENTO LOCATIVO

Involucra actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. El mantenimiento preventivo se efectúa a través de las necesidades identificadas por los funcionarios y/o contratistas del Grupo de Servicios Generales, revisando el estado general de las instalaciones en cuanto a redes eléctricas, redes hidráulicas, iluminación, redes telefónicas, hidrosanitarias, puertas de acceso, equipos de oficina y cerrajería.

Todas las necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo deben ser registradas en el **Aplicativo del Centro de Servicios, componente de Servicios Generales** que se encuentra en La Rebeca, seleccionando alguno de los siguientes conceptos:

Cerrajería	Hidrosanitarios	Equipos de Oficina
Abrir cajón	Filtro purificador	Aire acondicionado
Abrir puerta	Grifería	Calculadora
Bisagra hidráulica de piso	Jabonera	Estufa
Brazo hidráulico	Lavamanos obstruido	Extintores
Cambio de guardas	Lavamanos con filtración de agua	Greca
Cambio de bisagras puerta batiente	Lavaplatos obstruido	Horno Microondas
Chapas	Lavaplatos con filtración de agua	Máquina de escribir
Duplicado de llaves	Lava traperos obstruido	Nevera
	Lava traperos con filtración de	Reloj estampador



<p>Ajuste de puertas</p>	<p>agua Orinal obstruido Orinal con filtración de agua Reparación de Motobombas Sanitario obstruido Sanitario con filtración de agua Sifón obstruido Sifón con filtración de agua Limpieza de tubería. (Sondeo)</p>	<p>Secador de manos Tajalápiz eléctrico Cosedora eléctrica Televisión Sistema de ventilación mecánica Ventilador de pie Calentador</p>
<p>Locativos</p> <p>Alfombra Cielo raso Fibra mineral Cielo raso Drywall Guarda escoba Pared en Drywall Pared en mampostería Resane y pintura Reemplazo de vidrios rotos (divisiones) Reemplazo de vidrios rotos (fachada) Pisos porcelánicos, cerámicos y vinílicos Pisos en madera laminada Pirlanes</p>	<p>Mobiliario</p> <p>Archivadores fijos Archivadores Rodantes Cajonera División – Panel paño o aglomerado División – Vidrio Entrepaños Estantes Fijar elementos en pared (Cuadros, tableros, corchos, etc) Gabinete Mesas auxiliares Mesas de reuniones Mesas de juntas Mesón de cocina Mueble de cocina Persiana Puerta de madera Puerta metálica Puerta de vidrio Puesto de Trabajo (Readecuación) Puesto de Trabajo (Reparación) Puesto de Trabajo (Nuevo) Repisas Señalización Silla interlocutora Silla operativa Sofás Solarscreen (Cortina enrollable) Telón de proyección</p>	<p>Otras actividades</p> <p>Materas Plantas Tierra abonada para jardinería</p>

Los tiempos de respuesta se determinan en días hábiles, teniendo en cuenta datos históricos de este tipo de intervenciones, no obstante, en estos tiempos de respuesta pueden ser generados contratiempos al momento de realizar la actividad (no contar con el material necesario en caso de adecuaciones o no contar



con el personal calificado) que podrían afectar en la ejecución de los trabajos en los tiempos; en condiciones normales de trabajo estos son los esperados:


ITEM	CATEGORIA	ACTIVIDADES	TIEMPO MAXIMO DE ATENCIÓN
1	CERRAJERIA	Apertura de cajoneras, aperturas de puertas, cambio de chapas	3 días
2	CARPINTERIA	Ajuste de puestos de trabajo, ajuste de persianas, ajuste de puertas, ajuste de gabinetes superiores, ajuste de sillas, ajuste de mesas	7 días hábiles
3	FONTANERIA	Arreglo de llaves de lavamanos, lavaplatos, piletas, cambio de fluxómetros, cambio de orinales, cambio de sanitarios, cambio lavamanos, destape de desagües, destape de sifones, cambio de purificadores de agua.	5 días hábiles
4	ELECTRICIDAD	Cambio de balastos, cambio de tubos, arreglo de toma corrientes, arreglo de grecas, revisión de secadores de manos.	4 días hábiles
5	PINTURA	Resane y pintura de muros hasta 20 m2	8 días hábiles
6	MAMPOSTERIA	Demolición de enchape existente, revestimiento de muros (pañete), instalación de enchape en menos de 10 m2.	15 días hábiles
7	ADECUACIONES	Desmante y armado de división piso techo y media altura, adecuación de puestos de trabajo, adecuaciones de oficinas.	20 días hábiles

Nota: Cuando se trate de solicitudes de mantenimiento que son responsabilidad de la Administración del edificio, el funcionario o contratista del Grupo de servicios Generales informará telefónicamente a la administración para que ésta de respuesta a la solicitud y confirme que se solucionó el requerimiento.

4.2 MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR

Con el propósito de garantizar la disponibilidad del parque automotor al servicio del DNP, se efectúa periódicamente el mantenimiento preventivo de éste, cuando se requiera se hace mantenimiento correctivo para lo cual, se realiza la respectiva contratación de acuerdo con lo establecido en el **GC-CT “Proceso Contratación de bienes y servicios”**.

4.2.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación	LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	CÓDIGO: AL-L01
		PÁGINA: 6 de 17 VERSIÓN:6

Los conductores deberán tener en cuenta que las solicitudes de mantenimiento menor preventivo aplican para los siguientes casos: lubricantes, agua de batería, cambio de aceite, cambio de filtros, alineación, balanceo, rectificado de rines. Dichas solicitudes deben ser gestionadas a través del formato F-GAT-01 “Solicitud Suministro Mantenimiento” teniendo en cuenta el kilometraje recorrido y las características del vehículo y lo estipulado en el manual de usuario de cada automotor.

El formato diligenciado en original se deberá entregar a la coordinación del Grupo de Servicios Generales para su verificación y aprobación, previa revisión de los históricos de mantenimientos del vehículo.

Una vez autorizado se entregará la orden de trabajo firmada por el coordinador del Grupo de Servicios Generales, el conductor deberá firmar el recibido y llevar el vehículo al taller asignado.

Una vez realizados los arreglos, el conductor deberá verificarlos antes de retirar el vehículo de las instalaciones del taller, además deberá verificar el estado general de aseo y funcionamiento del vehículo. Una vez verificado, el conductor deberá entregar la autorización firmada al taller como recibo a satisfacción.

Nota: Todos los servicios prestados por el taller con el cual se tiene contratado el mantenimiento deben ser previamente autorizados, salvo eventualidades como pinchazos o cambio de bombillos, los cuales deben ser comunicados a la Coordinación de Servicios Generales para ser autorizados y legalizados a la menor brevedad.


4.2.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

En los casos que el conductor identifique fallas en el vehículo que afecten su disponibilidad para el servicio, deberá realizar la solicitud de mantenimiento correctivo a través del formato F-GAT-02 “Solicitud Suministro y reparación de vehículos”. El formato se deberá entregar diligenciado en original a la coordinación del Grupo de Servicios Generales para su verificación y aprobación, previa revisión de los históricos de mantenimientos del vehículo.

Una vez autorizado el ingreso al taller el conductor deberá llevar el vehículo o en el caso que no sea posible su movilización por la falla que presenta, se deberá solicitar a la aseguradora el servicio de grúa marcando # 624. El taller realiza el recibo del vehículo, verifica y allega la cotización al Coordinador del Grupo Servicios Generales.

Una vez se cuenta con la cotización, se verifica contra históricos y valores definidos de contrato con el apoyo del conductor, si la solicitud es viabilizada se realiza carta de autorización la cual se allega al taller por parte de un funcionario del Grupo de Servicios Generales para que se ejecutan las reparaciones.

El conductor deberá hacer seguimiento de las reparaciones, fecha y horario para la entrega del vehículo, así mismo deberá verificar que los trabajos realizados sean los autorizados y firma el recibido a

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación	LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGISTICA	CÓDIGO: AL-L01
		PÁGINA: 7 de 17 VERSIÓN:6

satisfacción en formato del taller, así mismo, el conductor deberá revisar el estado general del vehículo en cuanto a aseo y funcionamiento de las reparaciones autorizadas.

OTROS SERVICIOS

Las solicitudes de otros servicios aplican para los siguientes casos: cambio de bombillos, cambio de neumáticos, lavado motor, lavado general, lavado exterior, polichado, despinche y reparaciones menores. Dichas solicitudes deben ser solicitadas a través del formato F-GAT-01 “Solicitud Suministro Mantenimiento” teniendo en cuenta el kilometraje recorrido y las características del vehículo y lo estipulado en el manual de usuario de cada automotor.

El formato diligenciado en original se deberá entregar a la coordinación del Grupo de Servicios Generales para su verificación y aprobación, previa revisión de los históricos de mantenimientos del vehículo.

Una vez autorizado se entregará la orden de trabajo firmada por el coordinador del Grupo de Servicios Generales, el conductor deberá firmar el recibido y dirigirse al taller asignado para la ejecución de los trabajos autorizados.

Una vez realizados los arreglos, el conductor deberá verificarlos y antes de retirar el vehículo de las instalaciones del taller deberá verificar el estado general de aseo y funcionamiento del vehículo y así entregar la autorización firmada al taller como recibo a satisfacción.

5 PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

El servicio de transporte se presta con el propósito de facilitar el desplazamiento de los funcionarios y/o contratistas que por las características de sus funciones así lo requieran.

Este servicio se clasifica en servicio de apoyo a dependencias o servicio operativo y servicios especiales de transporte.


El protocolo para la prestación de estos servicios es el siguiente:

Los vehículos son para la prestación de servicios de transporte al Director General, Subdirector General, Secretaria General y Directores Técnicos que tienen autorizado el uso de vehículos oficiales, así como de los vehículos para el servicio de transporte operativo para funcionarios, no se debe transportar personal ajeno al DNP

SERVICIOS DE TRANSPORTE OPERATIVO

Estos servicios son coordinados por el Grupo de Servicios generales, los mismos se solicitan mediante el aplicativo del centro de servicios, para su prestación se deber tener en cuenta lo siguiente:

- Los servicios de transporte operativo deben ser autorizados por el Coordinador del Grupo de Servicios Generales o por quien este delegue.

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación	LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	CÓDIGO: AL-L01
		PÁGINA: 8 de 17 VERSIÓN:6

- Corresponde al Grupo de Servicios Generales de la Subdirección Administrativa de la entidad, la coordinación de los servicios operativos en el Departamento.
- Es competencia exclusiva del Grupo de Servicios Generales, diseñar los recorridos operativos y asignar los usuarios correspondientes a cada uno. Cuando las circunstancias así lo demanden, un mismo vehículo puede cumplir más de un servicio operativo simultáneamente.
- Los servicios de transporte operativo se prestan para desplazamientos a más de 10 cuadras a la redonda del DNP, salvo en eventos de lluvia, carga de elementos pesados o alguna incapacidad física por parte del funcionario.
- Los servicios de transporte operativo son exclusivamente para los funcionarios, contratistas o pasantes del DNP.
- La persona designada para la coordinación de los servicios informara al conductor el servicio a prestar indicando fecha, hora, destino, persona a transportar y características del servicio.
- El conductor podrá solicitar identificación del personal a transportar a fin de verificar que el personal sea el autorizado.
- Una vez realizado el servicio, el conductor deberá informar al Coordinador del Grupo de servicios Generales o a quien él designe la prestación del servicio, cancelación o incumplimiento del mismo.
- No están autorizados servicios operativos con destino al aeropuerto, solo se autorizan servicios hacia la base militar Catam.
- No se podrán prestar servicios operativos fuera del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá sin previa autorización Coordinador del Grupo de servicios Generales o a quien él designe

SERVICIOS DE TRANSPORTE PARA LA ALTA DIRECTIVA Y DIRECCIONES TÉCNICAS

- Los conductores asignados a la Dirección General, Subdirección Sectorial y Territorial Secretaria General, Direcciones Técnicas deberán coordinar los servicios con el jefe de cada una de estas dependencias de acuerdo con sus agendas.
- En el evento que un Directivo se encuentre de viaje, licencia, vacaciones, permiso incapacidad, el conductor quedará a disposición del servicio operativo y deberá informar a la Coordinación del Grupo de Servicios Generales.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS


- Los vehículos asignados al servicio de la Subdirección General, Secretaria General, Direcciones Técnicas y operativos, por prestación justificada del servicio el viernes después de las 8:00 pm, deben guardarse en los parqueaderos del DNP a más tardar el día sábado a las 10:00 AM y podrán ser retirados el día domingo después de las 4:00 pm si es necesario prestar el servicio el día lunes antes de las 7:00 de la mañana, se exceptúa de esta norma interna a los vehículos asignados a la Dirección General.



- Ningún vehículo puede estacionar en calles peatonales contiguas al DNP para dejar o recoger funcionarios.
- Para los servicios de transporte operativo que requieran el traslado de un funcionario y posterior regreso a las instalaciones del DNP se dispondrá como máximo de (20) minutos de espera y el usuario deberá garantizar el estacionamiento seguro del automotor.
- En el evento en que un usuario del servicio de transporte tenga que permanecer en un sitio por más de 20 minutos, deberán coordinar con el conductor hora de recogida, el vehículo debe permanecer en un parqueadero o volver al Departamento si el tiempo lo permite, en todo caso queda prohibido circular o parquear en el espacio público aledaño a los sitios donde se encuentra el usuario mientras lo esperan.
- Por razones de control y seguridad, los usuarios del servicio deben presentarse en el parqueadero identificándose ante el conductor designado antes de abordar el vehículo.
- El conductor responderá disciplinariamente por transportar personas no autorizadas en vehículos de la entidad.
- En ejercicio responsable de sus funciones y por la seguridad e integridad del vehículo, el conductor no puede abandonar el vehículo durante la prestación de un servicio, los comparendos y multas por infracciones de tránsito, así como los costos que impliquen recuperar el vehículo de la entidad corren por cuenta del conductor infractor.
- Prohibido hacer uso de teléfonos celulares mientras se conduce.
- Para transitar por carreteras urbanas y municipales tendrá una velocidad máxima hasta 80 kilómetros por hora o la que se designe en cada una de estas vías.
- Para transitar por carreteras nacionales o departamentales tendrá una velocidad máxima de 60 kilómetros por hora.
- Para transitar por zonas escolares o residenciales tendrá una velocidad máxima de 30 kilómetros por hora.
- Para transitar por rutas internas de la entidad una velocidad máxima de 10 kilómetros por hora.

ACCIDENTES

- En caso de accidente el conductor deberá solicitar apoyo jurídico comunicarse al seguro destinado para ello, marcando el # 624.
- Acto seguido deberá solicitar apoyo de la policía de tránsito a fin de obtener el croquis del accidente.

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación	LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	CÓDIGO: AL-L01
		PÁGINA: 10 de 17 VERSIÓN:6

- En la misma línea, # 624, deberá reportar el accidente, allí asignarán un número de siniestro que debe conservarse.
- Para reportar el siniestro ante el DNP deberá diligenciar el formato F-GAT-08, el cual se encuentra en los formatos del sistema de gestión de calidad de la entidad, en el mismo debe estar incluido el número de siniestro indicado por la aseguradora, copia de la cedula de ciudadanía y licencia de conducción del conductor, copia del SOAT y tarjeta de propiedad.

6.2 SERVICIO DE APOYO A DEPENDENCIAS O SERVICIO OPERATIVO

Las solicitudes para la prestación de servicio de apoyo a dependencias deben ser registradas en el **Aplicativo del Centro de Servicios** que se encuentra en La Rebeca, seleccionando la opción de Transporte y diligenciando los campos requeridos. El aplicativo asignará un número de caso el cual será direccionado al Grupo de Servicios Generales para su respectiva atención.

Los vehículos se encuentran para la prestación de servicios de transporte al Director General, Subdirector General, Secretaria General y Directores Técnicos que tienen autorizado el uso de vehículos oficiales, así como de los vehículos para el servicio de transporte operativo para funcionarios, no se debe transportar personal ajeno al DNP

Los servicios de transporte operativo deben ser autorizados por el Coordinador del Grupo de Servicios Generales.

Corresponde al Grupo de Servicios Generales de la Subdirección Administrativa de la entidad, la coordinación de los servicios operativos en el Departamento.

Es competencia exclusiva del Grupo de Servicios Generales, diseñar los recorridos operativos y asignar los usuarios correspondientes a cada uno. Cuando las circunstancias así lo demanden, un mismo vehículo puede cumplir más de un servicio operativo simultáneamente.


Los servicios de transporte operativo se prestan para desplazamientos a más de 10 cuadras a la redonda del DNP, salvo en eventos de lluvia, carga de elementos pesados o alguna incapacidad física por parte del funcionario.

Los servicios de transporte operativo son exclusivamente para los funcionarios del DNP.

5.1 SERVICIOS ESPECIALES DE TRANSPORTE

Para la prestación de este tipo de servicios se hace necesario que la solicitud la realice la dependencia del DNP que lo requiera mediante el formato “Servicio especial de transporte” F-GAT-04, una vez verificado y aprobado el conductor asignado deberá firmarlo y la coordinación del Grupo de Servicios Generales será la encargada de elaborar la comisión de servicios al interior del país, sin esta comisión no es posible prestar este tipo de servicios.

El Coordinador del Grupo de Servicios Generales tramita la resolución de comisión de servicios al interior del país a través del formato **F-GCC-03 “Resolución de Comisión de Servicios al Interior del país”** de acuerdo con lo establecido en el **RH-CO-CI “Subproceso Comisiones de servicio al interior del país”**.

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación	LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGISTICA	CÓDIGO: AL-L01
		PÁGINA: 11 de 17 VERSIÓN:6

El conductor antes de prestar este servicio deberá realizar revisión previa al vehículo en el taller asignado por el DNP para el mantenimiento, a fin de garantizar las condiciones óptimas que salvaguarden la vida de los ocupantes del vehículo.

Una vez realizado el servicio, el conductor debe legalizar los gastos de desplazamiento de la comisión, para ello es necesario que allegue los soportes de peajes y combustible, así como el informe de comisión, para ello cuentan con el apoyo de un auxiliar administrativo del Grupo de Servicios Generales quien verificará y diligenciará dicha legalización en el sistema destinado para tal fin.

Nota: La asignación de vehículo para cualquiera de estos servicios está sujeta a la disponibilidad.

6 SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE

Al iniciar el contrato de suministro de combustible, el Coordinador del Grupo de Servicios Generales, debe remitir al contratista la información de los topes mensuales y las estaciones autorizadas para el suministro de combustible por cada uno de los vehículos.

Cada vehículo de la entidad cuenta con un CHIP para el suministro de combustible, el mismo se debe realizar en las estaciones de servicio autorizadas por la coordinación del Grupo de Servicios Generales. Una vez realizado el tanqueo se debe firmar el recibo suministrado por la estación de servicio y conservar una copia, la cual se debe adjuntar mensualmente al formato F-GAT-05 “control de suministro de gasolina por la estación de servicio” debidamente diligenciado.

Si se requiere más combustible de lo autorizado, el conductor debe solicitar por escrito la autorización de suministro adicional, justificando las razones por las cuales el consumo es superior al habitualmente autorizado y debe ser aprobado por el Subdirector Administrativo. El suministro de combustible adicional debe ser registrado en el formato **F-GAT-05 “Control de suministro de gasolina por la estación de servicio”** y entregado al finalizar cada mes junto con los recibos expedidos por la estación de servicio en la cual se realiza este suministro

Nota: Las solicitudes de combustible adicional solo aplican para el mes en el cual fueron autorizadas.

HORAS EXTRAS

Los conductores por necesidades del servicio realizan trabajo en horas extras diurnas, nocturnas y dominicales, para su pago deben diligenciar el formato **F-GAS-03 “Relación mensual de horas extras”** el cual se encuentra en el sistema Integrado de gestión de la entidad.


Nota: El tiempo extra es el laborado fuera del horario normal de trabajo del DNP, es decir antes de las 8:30 am y después de las 5:30 pm de lunes a viernes.

7 SEGUIMIENTO Y REVISION DEL SISTEMA DE MULTAS Y COMPARENDOS

Para hacer control efectivo de las multas y comparendos a las cuales sean objeto los conductores al servicio del DNP, se ingresará mensualmente al “Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito” SIMIT, para verificar cuatro números de cedula al azar de conductores, de lo cual se guardará un archivo magnético de la consulta y se ubicará en el siguiente link:

F-GP-23 (VERSIÓN 0)

Grupo de Planeación DNP

 El futuro es de todos DNP Departamento Nacional de Planeación	LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	CÓDIGO: AL-L01
		PÁGINA: 12 de 17 VERSIÓN:6

S:\2100 SA Subdirección Administrativa\TRANSPORTE en el archivo CUADRO DE SEGUIMIENTO SIMIT A CONDUCTORES . En el caso de encontrarse infracciones, se enviará memorando al conductor infractor y se realizará seguimiento hasta que dicha infracción quede a paz y salvo, cuando las infracciones lleguen por el sistema Orfeo se reasignará al conductor infractor para que realice el trámite de pago.

PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CAFETERIA, ASEO

El servicio de cafetería será prestado por las funcionarias del Grupo de Cafetería y Apoyo Administrativo del DNP y algunas operarias del outsourcing. El servicio se presta de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

La atención del servicio de cafetería se realiza a los puestos de trabajo, además se deben atender las reuniones que se hagan en el piso asignado y mantener en perfecto orden de aseo y limpieza las salas de juntas

Al finalizar la jornada, las funcionarias de cafetería deben dejar en perfecto orden y aseo las cafeterías y dejar el carro repartidor con termos con café y agua caliente para preparar agua aromática, disponible para el uso de los funcionarios y/o contratistas que trabajen más allá del horario laboral.

Las funcionarias deberán mantener en perfecto estado la cafetería, el equipo, la loza y demás utensilios asignados, dentro de estrictas normas de aseo e higiene e informar oportunamente al superior inmediato sobre los daños que se presenten. En caso de que se presenten daños a las instalaciones, equipos o muebles de las cafeterías, se solicitará el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo a través del **Aplicativo del Centro de Servicios, Servicios Generales** que se encuentra en La Rebeca.

Los insumos que sean requeridos para la prestación del servicio de cafetería deben solicitarse al Coordinador del Grupo de Cafetería y Apoyo Administrativo quién los requerirá al proveedor del contrato de Outsourcing.

Si un funcionario y/o contratista requiere un servicio adicional de cafetería, apoyo administrativo y/o aseo, se puede solicitar a través de correo electrónico o telefónicamente al Coordinador del Grupo de Cafetería y Apoyo Administrativo, el cual se atenderá de manera pronta y oportuna.

GENERALIDADES

Las operarias de aseo deben cumplir con las siguientes normas de presentación personal: - Uniforme de dos piezas de color oscuro, blusa manga corta, con botones, cuello estilo militar y logotipo del proveedor del servicio, pantalón con imitación bolsillos, medias de color oscuro; así mismo deben portar el carné de identificación con nombre completo, Cargo, número de documento de identidad y Rh.

Las operarias de aseo deben informar diariamente al supervisor todas las novedades presentadas en la prestación del servicio de aseo, de igual manera, las quejas y reclamos comunicadas por el DNP y las novedades presentadas en cuanto a aspectos locativos (falla en tomas, baños tapados, goteo en lavamanos, etc.).

Las operarias de aseo se presentan a la hora acordada para el inicio de su turno de trabajo en las instalaciones del DNP, según información suministrada por el supervisor. Se reporta en el lugar de trabajo y registra la hora de entrada y salida en el formato establecido.



SUPERVISIÓN DE OPERARIAS

La operaria supervisora del outsourcing verifica que las operarias de aseo cuenten con la presentación personal adecuada y los EPP necesarios para iniciar la labor. Se entrega a la operaria de aseo los insumos, maquinaria y equipos requeridos para la prestación del servicio. En el evento de presentar falla en algún equipo o maquinaria reportar al proveedor la solicitud de Mantenimiento Correctivo.


Una vez culminada la labor de las operarias de aseo la supervisora del outsourcing verifica que en las superficies no se presenten partículas de polvo ni manchas o suciedad, revisa que en los escritorios no se encuentre ningún desecho como papeles, vasos y/o pocillos sucios, empaques de comida, entre otros, los elementos que se encuentran sobre el escritorio deben estar organizados y limpios. Inspecciona que los pisos estén sin manchas o suciedad, sin polvo y sin basura, barridos, trapeados, encerados y brillados según el tipo de piso, (duro o blando), en caso de que los pisos se encuentren con alfombra estos deben estar barridos, aspirados y sin manchas, revisa que los entrepaños se encuentren sin polvo, sin manchas o suciedad, examina que los equipos electrónicos como computadores, teléfonos, fax, impresoras, televisores se encuentren sin polvo, manchas o suciedad, e inspecciona que las matas y demás accesorios o elementos estén sin polvo, manchas o suciedad y en un buen estado.

A continuación, se relacionan los protocolos para aseo y mantenimiento de pisos, oficinas, baños y vidrios, atención de cafeterías y un glosario.


PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE PISOS						
Protección Personal:		Guantes, Uniforme, Zapatos y/o botas, Tapabocas				
Materiales:		Escoba suave o dura, recogedor, trapeador industrial o encabado, balde, Detergente, Blanqueador o removedor, Cera o sellador.				
Dilución y Conversiones de Uso Productos		Detergente 50gr : 1 Balde Agua / Removedor 1lt : 1 Balde Agua / Cera (encerado) No se diluye / Cera (mantenimiento) aplicación 1:1 / Blanqueador 18 ml: 1/2 balde agua / jabón multiusos 20 ml: 1/2 balde agua. Nota: 1 Balde = 10 Lts.				
Equipo:		Brilladora Industrial o de alta velocidad para el Sellado, Extensiones				
Seguridad Industrial:		Avisos de prevención.				
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	Precauciones:
1	Definir area o piso asignado		Avisos de Prevención		Demarcar con señales preventivas y despejar área (retirar muebles y cajas que obstruyan la labor a	No pisar el piso en el momento en que se encera o se aplica el removedor o jabones debido al alto riesgo de caída por ser elementos que en su estado fresco son deslizantes, sumando a esto el daño del trabajo realizado. Tenga cuidado de no dejar charcos o sitios mojados que favorezcan el riesgo de caídas o resbalones.
2	Alistar Elementos de seguridad		Guantes negros, uniforme, Zapatos y/o botas, tapabocas		los frascos o galones con insumos deben estar debidamente identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Escoba y recogedor		Dejar el piso libre de polvo o basura	
4	Barrer el Area		Baldes, Trapeador, carro escurridor.	Brilladora Industrial o de alta velocidad, PAD rojo o café	Retirar el percudido	
5	Lavar el Area	Detergente, Blanqueador, removedor o jabones neutros	trapeo		Dejar secar	
6	Encerar	Cera o Sellador		Brilladora Industrial o de alta velocidad, PAD blanco	Dar acabado final	Las máquina se deben conectar solo en tomas corrientes blancas autorizadas, no en las color naranja de corriente regulada (equipos de computo)
7	Brillar					

Mantenimiento diario: Barrer, Trapear, Encerar donde se requiera y Brillar nuevamente.



 PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE OFICINAS						
Protección Personal:		Guantes, Uniforme, cofia, Zapatos y/o botas, Tapabocas.				
Materiales:		Escoba suave o dura, trapeador industrial o encabado, balde, Detergente, Bayetillas, bolsas para basura, limpiador multiusos.				
Dilucion y Conversiones de Uso Productos		Detergente multiusos 50gr : 1 Balde Agua / Nota: 1 Balde = 10Lts				
Equipo:		Aspiradora Industrial, extensiones				
Seguridad Industrial:		Las requeridas para el manejo de la maquinaria				
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Definir area según plan trabajo				Demarcar y despejar área (retirar muebles y cajas que obstruyan la labor a realizar)	Dejar los documentos y elementos de escritorio ordenados en el mismo lugar, con el fin de evitar malestar en los usuarios del puesto de trabajo.
2	Alistar Elementos de seguridad		Avisos de prevención en las puestas de acceso		Recibir los frascos o galones con insumos deben estar debidamente identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Guantes negros, uniforme, Zapatos, Tapabocas			
4	Desempapelar canecas		Bolsa para basura		canecas de baños internos y externos	cambiar el agua del balde cuantas veces se requiera
5	Limpiar partes altas y persianas	liquido desengrasante industrial	Bayetilla, esponjilla sabra, escoba blanda, balde		No pararse en los asientos ni escritorios de oficina	
6	Limpiar muebles y escritorios oficinas	liquido limpiador desinfectante	Bayetillas, seca y humeda, balde.		Limpiar y no cambiar los elementos de su lugar - , escurrir bien la bayetilla, no utilizar guantes mojados	
7	Limpiar puertas, marcos y enchapes	limpiador desengrasante.	Bayetilla, balde, esponjilla sabra		Ser cuidadoso con los elementos que se aplican.	
8	Limpiar adornos y rociar plantas		Bayetilla, balde.		Ser cuidadoso con los accesorios y elementos de la oficina y plantas internas	
9	Barrer el Area sin alfombras		Escoba y recogedor		Dejar el piso libre de polvo o basura	Las máquina se deben conectar solo en tomas corrientes blancas autorizadas, no en las color naranja de corriente regulada (equipos de computo)
10	Aspirar Alfombra si la hay.			Aspirador industrial con accesorios	Dejar alfombra libre de polvo o basura	

Mantenimiento diario: Desempapelar, Limpiar toda el area y arrearlar la ubicación de los muebles y cuadros en su lugar tradicional, .

 PROTOCOLO DE ATENCION DE CAFETERIA						
Protección Personal:		Guantes, Uniforme, Zapatos, cofia.				
Materiales:		Café, azúcar, hierbas aromáticas industriales o naturales, detergente lavaloz, sabras, bayetilla.				
Dilucion y Conversiones de Uso Productos		Hipoclorito - Blanqueador 18 ml: 1/2 balde agua				
Equipo:		Greca de 1 libra, 120 tintos, greca de 1/4 libra, 30 tintos, bandejas, pocillos y platos en loza cucharas metálicas, jarras plasticas, vasos de cristal o de cartón desechables, mezcladores				
Seguridad Industrial:		Las requeridas para el manejo de la maquinaria				
No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Colocar elementos de protección		Guantes amarillos, uniforme, Zapatos, cofia, tapabocas.			Verificar la clavija y la toma para la conexión de la greca y en estufas verificar que no haya cortos. No calentar alimentos encima de la greca, No destapar la greca cuando está funcionando, si se hiciera debe hacerse sin pasar
2	Alistamiento de equipos			Greca	Nunca lave la greca con jabones o detergentes y menos con blanqueadores o hipoclorito	
3	Alistamiento de insumos	café, azúcar, loza, desechables, mezcladores, aromáticas.	Tapabocas		frescos o con fecha de vencimiento sin vencer - debidamente identificados (etiquetados)	
4	Preparación de café y/o aromáticas	agua			Revisar y colocar el agua en la greca antes de conectarla	
5	Servir, atender, recoger, lavar	bandejas grandes, pequeñas, servilletas	uniforme, zapatos, cofia		Bandejas limpias, servilletas dobladas, protocolo de servicio.	
6	Aseo de zona cafeteria	detergente lavaloz, bayetillas, sabra, esponjilla brillo	guantes negros, zapatos, tapabocas.		Limpieza de superficies verticales y muebles, sacar basura y aseo de piso para terminar.	

Mantenimiento diario: El procedimiento se repite cada vez que se requiera y con las mismas actividades



PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE VIDRIOS

Protección Personal:	Guantes, Uniforme, Zapatos y/o botas.
Materiales:	Bayetillas, Limpiavidrios, balde, escoba.
Dilucion y Conversiones de Uso Productos	Liquido Limpiavidrios 200cc : 1 Balde Agua Nota: 1 Balde = 10Lts
Equipo:	Aragan limpiavidrios si aplica
Seguridad Industrial:	Avisos de prevención.

No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Definir area según plan trabajo				Demarcar y despejar área (retirar cajas que obstruyan la labor a realizar)	Verificar la sostenibilidad del vidrio y de la seguridad de los marcos.
2	Alistar Elementos de seguridad				frascos con insumos debidamente identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Guantes negros, uniforme, cofia, Zapatos, tapabocas			
4	lavar el vidrio	liquido limpavidrios	Bayetilla, balde, escoba		Dejar el vidrio libre de polvo y tierra	
5	secado		Aragan si aplica, Bayetilla		Dejar totalmente seco el vidrio.	
6	Brillado	Limpiavidrios	Bayetilla seca		terminado final	

Mantenimiento diario: El procedimiento se repite cada vez que se requiera y con las mismas actividades




PROTOCOLO DE ASEO Y MANTENIMIENTO DE BAÑOS

Protección Personal:	Guantes, Uniforme, Zapatos y/o botas, Tapabocas.
Materiales:	Escoba suave o dura, churrusco sanitario, chupas, Sabras, trapeador industrial o encabado, baldes, Detergente, Blanqueador, Desinfectantes, Bayetillas, bolsas para basura.
Dilucion y Conversiones de Uso Productos	Detergente 50gr : 1 Balde Agua / Blanqueador 80 ml : 1 Balde Agua / Limpiador desinfectante 40 ml : 1 Balde Agua / Nota: 1 Balde = 10 Lts
Equipo:	Brilladora industrial (si aplica), extensiones
Seguridad Industrial:	Avisos de prevención.

No.	ACTIVIDAD	INSUMOS	IMPLEMENTOS	MAQUINARIA	OBSERVACIONES	PRECAUCIONES
1	Definir area según plan trabajo				Demarcar y despejar área (retirar objetos que obstruyan la labor a realizar)	El uso de guantes rojos y tapabocas es obligatorio, y en caso de ser necesario utilizar botas de caucho.
2	Alistar Elementos de seguridad				frascos con insumos debidamente identificados (etiquetados)	
3	Colocar elementos de protección		Guantes rojos, uniforme, Zapatos, Tapabocas			
4	Desempapelar canecas		Bolsa para basura		desocupar totalmente las canecas de la basura.	
5	Barrer el area		Escoba y recogedor		Dejar el piso libre de polvo o basura	
6	Lavar el area	limpiador desinfectante	Escoba, CHurrusco, Sabras, chupa, Trapeador, Baldes, Bolsas para basura	Brillador industrial (si aplica)	Lavar pisos, puertas, paredes, espejos y accesorios dejandolos libres de mugre y percudido	
7	Desinfectar el area.	Hipoclorito de Sodio al 5%	Bayetilla, Trapeador,		Repasar totalmente el area aplicando el hipoclorito diluido en proporción de 1 a 8, uniformemente.	
8	Brillar accesorios		Bayetilla seca		Limpiar vidrios, espejos y grifería.	

Mantenimiento diario: El procedimiento se repite diariamente por considerarse como un sitio con alta presencia de bacterias y percudido

 Glosario		
1	ÁREAS COMUNES	Zonas o áreas de las instalaciones del DNP de uso común como son escaleras, auditorios, salas de espera, pasillos, parqueaderos y terrazas
2	AROMATIZACIÓN	Aplicación de ambientador en un recinto, el producto posee perfume u olor agradable persistente y no nocivo para la salud.
3	ASPIRAR	Es un sistema de limpieza para eliminar mediante la aspiración la suciedad suelta y polvo. Es una de las tareas del mantenimiento diario. Se usa en la absorción de líquidos y aspirado de polvo en alfombras, muebles y cortinas. Aspirar a fondo implica aspirar toda la superficie, haya suciedad visible o no, con éste se elimina también la suciedad invisible, cosa imprescindible para el mantenimiento de alfombras
4	BARRER	Es una técnica mediante la cual se reúne suciedad suelta relativamente gruesa, con un cepillo y movimientos de empuje de atrás hacia adelante. El barrido es aplicable tanto en el mantenimiento diario como periódico y generalmente se aplica en suelos rugosos y desiguales, como el hormigón, los adoquines, las aceras, etc. La herramienta que se utiliza es la escoba. En las grandes superficies se aconseja el empleo de máquinas aspiradores industriales. Al terminar la labor retire las señalizaciones y asegúrese que el área de trabajo quede limpia y ordenada.
5	BRIGADAS ESPECIALES	Grupo de operarias de aseo a quienes se le asigna el desarrollo de actividades de limpieza de áreas o lugares donde no se realiza el aseo diariamente, o según las necesidades o solicitudes de lo requerido por el DNP como es la limpieza de vidrios, persianas, sillas, mesas de salas de juntas, el sellado de un piso, el decapado, el lavado de la alfombra de un piso y otros.
6	BRILLAR	Tratamiento de pisos mediante productos adecuados para obtener nitidez y brillo del objeto o superficie a que se aplique.
7	DECAPAR	Eliminación por métodos físico-químicos de todo tipo de suciedad y residuos adheridos al piso.
8	DESCANECAR	Sacar la basura que se encuentra depositada en las canecas.
9	DESEMPOLVAR	Eliminación de polvo depositado en superficies o elementos situados por encima del suelo, mediante la utilización de sistemas manuales hasta obtener la eliminación de trazas de polvo, suciedad, hilos, etc.
10	DESINFECTAR	Reducción de los microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos y/o físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad del alimento y la salud humana. Consiste en mantener un control natural de microorganismos. Su eliminación completa se denomina esterilización.
11	DESMANCHAR	Eliminación de manchas de superficies textiles o plásticas. Eliminación de pinturas, adhesivos y chicles. Hacer desaparecer estos elementos, con los procedimientos más adecuados, de cualquier superficie.
12	DILUIR	Mezcla de un sólido o de un producto concentrado con agua para obtener una distribución homogénea de los componentes.
13	FREGADO	Eliminación de la suciedad adherida, grasas, manchas, etc., mediante acción manual o máquina para lavar y la utilización de detergentes o jabones adecuados hasta obtener una superficie libre de residuos, manchas, huellas y en general de cualquier suciedad adherida.
14	IMPLEMENTOS	Elementos necesarios para realizar la prestación del servicio de aseo como son escobas blandas y duras, baldes plásticos, bayetillas blancas, traperos, señales de precaución, sabras, bolsas para la basura, escalera, haraganes de piso, churruscos, bonet, bolsa para aspiradora, pad o disco, paños absorbentes, canecas, espátulas atomizadores y otros.
15	LIMPIEZA	Remoción de residuos de materia prima y producto procesado en los equipos, pisos, paredes, etc. con suciedad en general presente y algún tipo específico de incrustación
16	MAQUINARIA Y EQUIPO	Aparatos o equipamiento de funcionamiento electrónico y/o manual necesarios para el desarrollo de las actividades del servicio como la aspiradora, lavadoras de tapete, hidrolavadoras, maquina rotativa, carros exprimidores, entre otros.
17	PRODUCTOS	Materias prima necesaria para el adecuado desarrollo de la prestación del servicio de aseo como son el champú para alfombras, desengrasantes, jabón multiusos, varsol, neutralizante para sellados de piso, desinfectantes, creolina, detergente en polvo, sellantes, cera emulsionada, jabón limpiavidrios, lustra muebles, alcohol, removedor, jabón para manos, ambientadores, papel higiénico, jabón lavaplatos.
18	PISOS BLANDOS	Son aquellos pisos que por sus características del tipo de superficie se consideran blandos como son los pisos en madera, cauchos, vinilos, alfombras, etc.
19	PISOS DUROS	Son aquellos pisos que poseen ciertas características de rigidez y resistencia a la abrasión, al desgaste o al rayado como son el mármol, la baldosa, el gres, granito etc.
20	SELLADO	Tratamiento de superficies con productos químicos auto brillantes.
21	TRAPEAR	Consiste en la eliminación de suciedad ligeramente adherida a la superficie. Con ayuda de un traperos. Es una tarea del mantenimiento diario. Este método de limpieza será empleado en los espacios llamados "húmedos" como suelos de PVC, linóleo, piedra lisa, etc. es decir, para los espacios secos, aunque han de ir precedidos de una eliminación de suciedad y/o polvo. Puede usarse aplicación de producto por aspersion con atomizador, sumergir del traperos en el líquido. Para trapear se debe disponer de balde, agua y el producto de limpieza. Al finalizar la labor, retire las señalizaciones y asegúrese que el área de trabajo quede limpia y ordenada.
22	VACIADO	Eliminación de residuos líquidos que quedan en recipientes para disposición final.

Fecha aprobación: 18 de Septiembre de 2018

Revisó:

Gabriel Alberto Moreno Alemán
Coordinador Grupo de Servicios Generales

José Faid Garzón Rivera
Coordinador Grupo de Cafetería y Apoyo Administrativo

Aprobó:

Grace Michaels Ruiz
Subdirectora Administrativa