

| | | | |
|---|--|---------------------------|----------------|
|  | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 1 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

1. OBJETIVO

Gestionar, controlar y hacer seguimiento a los servicios generales necesarios para el buen funcionamiento de la Entidad, administrar los recursos y atender las solicitudes de servicio de acuerdo a las necesidades y disposiciones.

2. ALCANCE

El proceso inicia con la identificación de las necesidades de los servicios generales que se requieren para los procesos de la Entidad, con el objeto de iniciar los procesos contractuales correspondientes.

3. RESPONSABLES

El responsable por la gestión del procedimiento es el (la) Subdirector(a) Administrativo (a).

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|--|---|---|
| Gloria Marina Cubillos Morales Profesional Especializada Subdirección Administrativa | Hernán Daria Parra Contratista- Subdirección Administrativa | María Carolina Quintero Torres Subdirectora Administrativa Catalina Nagy Patiño Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| Fecha: 27/10/2020 | Fecha: 04/11/2020 | Fecha: 11/11/2020 |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Código: 208-SADM-Pr-34

Versión: 2

Página 2 de 13

Vigente desde: 11/11/2020

4. NORMATIVIDAD

| TIPO | No. | TEMA | FECHA | ORIGEN | | |
|-----------|------|--|-------|----------|-----------|-------|
| | | | | Nacional | Distrital | Otras |
| Ley | 80 | Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública | 1993 | X | | |
| Ley | 1952 | Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. | 2019 | X | | |
| Ley | 1150 | Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos. | 2007 | X | | |
| Directiva | 006 | Directiva para el manejo del medio ambiente en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, DC. | 2012 | | X | |

| | | | |
|---|--|---------------------------|----------------|
|  | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 3 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Tipo de documento | Título del documento | Código | Origen | |
|-------------------|---|---------------|---------|---------|
| | | | Externo | Interno |
| Manual | Manual de contratación y de supervisión | 208-DGC-Mn-01 | | X |

6. DEFINICIONES

Servicio general: son servicios que la entidad requiere como apoyo logístico para la gestión de los procesos de la Entidad. Estos pueden realizados por personal de planta y medios propios o por proveedores externos. Para efectos de este procedimiento se consideran como servicios generales:

- Servicio de Mantenimiento locativo básico
- Servicios de Mantenimiento Especializado (motobombas, revisión y recarga de extintores, mantenimiento vehículos y mantenimiento ascensor)
- Servicio de Transporte (Camionetas y buses)
- Servicio de Aseo y Cafetería
- Servicio de Vigilancia
- Servicio de Fotocopiado
- Servicio de Mensajería Especializada y Motorizada
- Suministro de Combustible
- Suministro de papelería y útiles de oficina

Mantenimiento: Es el conjunto de acciones que tienen como objetivo tener un artículo en buen estado o restaurarlo a un estado en el cual el mismo pueda lograr la función requerida o las que venía desplegando hasta el momento en que se dañó.

| | | | |
|---|--|---------------------------|----------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 4 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

7. CONDICIONES GENERALES

Los servicios generales que sean prestados por proveedores de las CVP están regulados por las condiciones generales y especiales del contratista que se encuentran en el anexo técnico del respectivo contrato.

| 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|---|---|------------------------|
| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
| 1 | Consolidar los requerimientos de los servicios generales que se requieren para los procesos de la Entidad con el objeto de iniciar los procesos contractuales correspondientes. | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| 2 | Remitir las necesidades consolidadas de servicios generales a la Oficina Asesora de Planeación, conforme a lo establecido en el Manual de Contratación y Supervisión. | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| 3 | Requerir el acceso o uso de los servicios generales. | Funcionario o contratista | Correo electrónico |
| ¿Se realiza con medios propios de la Entidad? | | | |

| | | | |
|--|--|---------------------------|----------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p> | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 5 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

| 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|--|---|--|
| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
| 4 | 4.1-SI: Ir a la Actividad N°5 4.2-NO: Coordinar con el proveedor las actividades propias para la prestación de los servicios contratados. Ir a la actividad N° 10 | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| i. Mantenimiento básico | | | |
| 5 | Revisar las condiciones en que se encuentra la avería reportada o el elemento deteriorado o dañado. Nota. La solicitud de mantenimiento se debe realizar al correo: serviciomantenimiento@cajaviviendapopular.gov.co | Responsable asignado Subdirección Administrativa | Correo electrónico |
| 6 | Reportar los elementos requeridos para hacer la reparación o el cambio de los elementos deteriorados o dañados. | Responsable asignado Subdirección Administrativa | Reporte de elementos para reparación o sustitución |
| ¿Aprueba la pertinencia de la solicitud de elementos? | | | |
| 7 | Solicitar al proveedor de ferretería, los elementos requeridos para efectuar la reparación o el cambio de los elementos. | Responsable asignado Subdirección Administrativa | Correo electrónico |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Caja de Vivienda Popular

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Código: 208-SADM-Pr-34

Versión: 2

Página 6 de 13

Vigente desde: 11/11/2020

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
|---|---|---|------------------------|
| 8 | Reparar la avería o efectuar el cambio del elemento deteriorado o dañado. | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| ¿Aprueba? | | | |
| 9 | 9.1-SI: Dar visto bueno al resultado de la reparación o cambio. Fin del procedimiento 9.2-NO: Indicar los ajustes necesarios a la reparación. Ir a la actividad N° 8 | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| ¿Se requieren servicios o suministros? | | | |
| 10 | 10.1-Tipo de Servicio: i. Servicio de Transporte: Ir a la Actividad N° 11 ii. Servicio de Fotocopiado: Ir a la Actividad N° 20 iii. Servicio de Vigilancia o Mantenimiento Especializado o Aseo y Cafetería: Ir a la Actividad N° 24 10.2-Tipo de Suministros: iv. Suministro de Papelería y elementos de oficina: Ir a la Actividad N° 25 v. Suministro de Combustible: Ir a la Actividad N° 30 | | No aplica |
| i. Transporte | | | |

| | | | |
|---|--|---------------------------|----------------|
|  | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 7 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

| 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|---|---|---|
| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
| 11 | Diligenciar la solicitud de programación de servicio de vehicular. Instrucción: Remitir por correo electrónico todos los miércoles antes de la 4:00 p.m. | Dependencia que requiera el servicio | 208-SADM-ft-50 Solicitud programación semanal de servicios |
| 12 | Elaborar la programación semanal de los vehículos. | Proveedor contratista de servicios de transporte | 208-SADM-ft-50 Solicitud programación semanal de servicios |
| 13 | Revisar la programación semanal de los vehículos. | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| ¿Aprueba? | | | |
| 14 | 14.1-SI: Aprobar mediante firma la programación semanal 14.2-NO: Solicitar los ajustes que se consideren necesarios. Ir a la Actividad N° 11 | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| 15 | Elaborar y entregar al conductor para su diligenciamiento planilla con la programación semanal por vehículo. | Proveedor de servicios de transporte | 208-SADM-ft-08 Programación semanal servicio vehicular |
| ¿Solicitud no programada de transporte? | | | |

| | | | |
|---|--|---------------------------|----------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 8 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

| 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|--|---|--|
| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
| 16 | <p>19.1-SI: Diligenciar la solicitud de servicio vehicular no programado con la aprobación mediante firma del Jefe de la dependencia.</p> <p>Instrucción: Esta solicitud debe hacerse con mínimo un (1) día hábil de anticipación a la prestación del servicio en el horario laboral de la CVP.</p> <p>19.2-NO: Ir a la Actividad N° 19</p> | Responsable designado por el área | 208-SADM-ft-09 Solicitud de servicio vehicular no programado |
| 17 | Revisar la programación de vehículos para reprogramar el servicio de acuerdo a la solicitud. | Proveedor de servicios de transporte | No aplica |
| ¿Hay disponibilidad de vehículos? | | | |
| 18 | <p>21.1-SI: Asignar el vehículo correspondiente y aprobar mediante firma el formato.</p> <p>21.2-NO: Fin del procedimiento</p> | Responsable asignado Subdirección Administrativa | 208-SADM-ft-09 Formato de solicitud de servicio vehicular no programado |

| | | | |
|---|--|---------------------------|----------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 9 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

| 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--|---|---|
| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
| 19 | Diligenciar los soportes correspondientes del proveedor del servicio que evidencien la prestación del servicio. Ir a la Actividad N°31 Instrucción: En la prestación del servicio de transporte, el funcionario o contratista que recibió el servicio debe diligenciar el formato 208- SADM-ft-08 - Formato programación semanal servicio vehicular. | Funcionario o Contratista | 208-SADM-ft-08 Formato programación semanal servicio vehicular |
| ii. Fotocopias | | | |
| 20 | Solicitar la toma de las fotocopias para documentación institucional | Funcionario o Contratista | No aplica |
| 21 | Revisar la pertinencia de la solicitud teniendo en cuenta que el servicio es exclusivamente para documentación de carácter institucional | Responsable asignado por la dependencia | No aplica |
| ¿Pertinente? | | | |
| 22 | 25.1-SI: Entregar la tarjeta autorizada que se acordado con el proveedor para acceder a la toma de fotocopias que realiza el proveedor del servicio 25.2-NO: Fin del procedimiento | Responsable asignado por la dependencia | Tarjeta autorizada |

| | | | |
|---|--|---------------------------|-----------------|
|  | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 10 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

| 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--|---|-----------------------------------|
| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
| 23 | Devolver al funcionario designado por el área el registro de fotocopiado entregado por el proveedor donde se relacionan el número de copias procesadas. Ir a la Actividad N° 31 | Responsable Asignado por la dependencia | Registro de fotocopias procesadas |
| iii. Servicio de Vigilancia o Mantenimiento Especializado o Aseo y Cafetería | | | |
| 24 | Disponer de los servicios contratados de acuerdo con las necesidades de la CVP en las condiciones generales y específicas establecidas en el contrato de cada servicio. Ir a la Actividad N° 31 | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| iv. Suministro de papelería y elementos de oficina | | | |
| 25 | Consolidar las necesidades de papelería y elementos de oficina del área correspondiente | Responsable asignado por la dependencia | No aplica |
| 26 | Registrar el pedido de papelería y elementos de oficina requeridos por las necesidades de las áreas en el aplicativo informático del proveedor del servicio | Responsable asignado por la dependencia | No aplica |

| | | | |
|---|--|---------------------------|-----------------|
|  | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 11 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

| 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|---|---|--|
| No. | Actividad | Responsable | Documentos / Registros |
| 28 | Revisar y aprobar en el aplicativo informático del proveedor cada pedido realizado en las diferentes dependencias del entidad | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |
| 29 | Recibir y repartir la papelería y elementos de oficina entregados por el proveedor, previa verificación que los materiales entregados correspondan a lo registrado en el pedido aprobado. Ir a la Actividad N° 31 | Responsable asignado por la dependencia | Documento de entrega de papelería y elementos de oficina firmado |
| v. Suministro de Combustible | | | |
| 30 | Aprovisionar el vehículo de combustible en la estación de servicio determinada por el proveedor del servicio de suministro de combustible. Ir a la Actividad N° 31 | Conductor | Recibo de tanqueo |
| 31 | Realizar la supervisión de cada uno de los contratos de prestación de servicios generales asignados de acuerdo con la establecido Capítulo IX-Supervisión e Interventoría Contractual del Manual de Contratación y Supervisión. | Responsable asignado Subdirección Administrativa | Informe de actividades del contratista aprobado |
| 32 | Archivar los registros generados durante la prestación del servicio general Fin del procedimiento | Responsable asignado Subdirección Administrativa | No aplica |



9. PUNTOS DE CONTROL

| N° | Actividad | ¿Qué se controla? | ¿Con que frecuencia? | ¿Quién lo controla? | Riesgos asociados |
|----|---|--|---------------------------------|---|---|
| 5 | Revisar las condiciones en que se encuentra la avería reportada o el elemento deteriorado o dañado | Características y severidad de la avería | Para cada avería | Responsable asignado Subdirección Administrativa | Aprobar reparaciones o reemplazos de elementos que no se requieran |
| 13 | Revisar la programación semanal de los vehículos | Optimización en la asignación de los vehículos | Para cada programación | Responsable asignado Subdirección Administrativa | Ineficiencia en la utilización de los vehículos disponibles |
| 21 | Revisar la pertinencia de la solicitud teniendo en cuenta que el servicio es exclusivamente para documentación de carácter institucional | Documentos que se fotocopian sean de carácter institucional | Para cada solicitud | Responsable asignado por la dependencia | Reproducir documentación que no es institucional utilizando el servicio |
| 31 | Realizar la supervisión de cada uno de los contratos de prestación de servicios generales asignados de acuerdo con la establecido Capítulo IX-Supervisión e Interventoría Contractual del Manual de Contratación y Supervisión. | Cumplimiento de las obligaciones contractuales del contratista | Para cada contrato de servicios | Responsable asignado Subdirección Administrativa | Servicios deficientes o incompletos prestados por los proveedores |

| | | | |
|---|--|---------------------------|-----------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular | ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES | Código: 208-SADM-Pr-34 | |
| | | Versión: 2 | Página 13 de 13 |
| | | Vigente desde: 11/11/2020 | |

10. DIAGRAMA DE FLUJO

No Aplica

11. ANEXOS

No Aplica

12. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa) | Cambios | Revisó (Nombre y Cargo) |
|---------|--------------------------------|--|---|
| 1 | 22-11-2014 | Se emite el nuevo procedimiento | Ofir Mercedes Duque Subdirector Administrativo |
| 2 | 11-11-2020 | Se modifica el procedimiento en cada uno de los siguientes numerales: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Alcance • Normatividad • Definiciones • Condiciones generales • Descripción del procedimiento, actividad No. 2,5 ,6 ,7 ,19 ,20 ,25 ,26 ,36. Se eliminó la actividad No. 9, 11, 12, 33, 34, 35. | María Carolina Quintero Torres Subdirectora Administrativa |