# PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES

## DATOS BÁSICOS DEL PROCEDIMIENTO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Administrativo | SG-111-ADM-PD-0051 | 0001 | 30/12/2022 |
| Confidencialidad: | Integridad: | Disponibilidad: | |
| Baja | Alta | Alta | |

# 2. OBJETIVO:

# Brindar apoyo necesario a las áreas misionales y administrativas del Instituto en lo concerniente a los Servicios Generales.

# 

## 3. ALCANCE:

Los servicios generales son para satisfacer los requerimientos en el marco de los servicios que se brindan en aseo y cafetería, mensajería, correspondencia, solicitud de pasajes aéreos , vigilancia y seguros del Instituto Nacional para Ciegos – INCI.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### La correspondencia externa de caracter urgente que será entregada dentro de la ciudad de Bogotá, será recibida únicamente por la Secretaria de Administrativa y Financiera, para ser distribuida en el transcurso del día con un horario de rececpción máximo hasta las 3:00 p.m

### La correspondencia para trámites a través del contrato de correspondencia con Servicios Postales Nacionales S.A. será recibida por la funcionaria con funciones en la Recepción o por la Secretaria que este en su reemplazo, se recibirá en el horario de 8:00 am a 4:00 pm, para ser enviada al otro día.

### Las consignaciones bancarias se adelantaran todos los días en la mañana de 9:00 a.m. a 10:00.a.m. y en la tarde de 2:00 p.m.hasta las 3:30 p.m.

### Él servivio de cafetería para las reuniones de mas de 20 personas se deberá informar por lo menos con un dia de anterioridad al proceso adminsitrativo – tecnico administrativo - con el fin de coordinar con las contratistas del servicio de aseo y cafetería

**5. NORMATIVIDAD**

Ver Normograma Institucional (Proceso Gestión Jurídica)

## 6. DEFINICIONES

FRANQUICIA POSTAL: Denominado a su vez Cecograma. Este es un servicio prestado por la firma Servicio Postales Nacionales 4-72 por medio del cual se exonera del cobro de envío de correspondencia de material especializado para la población ciega. Este no tiene costo, pues lo asume el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

PASAJES AÉREOS: Son requeridos por los funcionarios del área técnica especialmente o por quien los necesite dentro del desarrollo de actividades en función del objeto y misión de la entidad.

SERVICIOS GENERALES: Comprende dentro de los procedimientos de la entidad las actividades propias de coordinación de labores de aseo y cafetería, la realización de tramites para contar con el servicio de pasajes aéreos, la prestación del servicio de correspondencia externa, las actividades inherentes a las funciones en recepción, las actividades y tareas de protección, conservación del patrimonio de la entidad a través de la coordinación de los servicios de vigilancia y de la adquisición de pólizas de seguros.

SIPOST: Sistema de Información Postal. Es un aplicativo de la firma Servicio Postales Nacionales 4-72, para realizar la imposición de envíos, emitiendo las ordenes de servicio junto con las guías para cada destino que se envia.

## 7. ACTIVIDADES

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA** |  |  |  |  |
| 1 | Preparar el Estudio previo para la contratación de la compañía que preste servicio de aseo y cafetería. | Técnico Administrativo - Coordinador Administrativa y Financiera | Secretaría General- Grupo Administrativa y Financiera | Verificar que exista Disponibilidad Presupuestal o cupo de vigencia futura aprobado | Estudio previo entregado  para inicio de proceso contractual |
| 2 | Elaborar proyecto de plan de aseo e insumos de cafetería. | Técnico Administrativo - Coordinador Administrativa y Financiera | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera |  | Proyecto Plan de aseo y cafetería |
| 3 | Aprobar el plan de aseo y cafetería. | Secretaría General | Secretario General | Revisar que el plan comprenda actividades contratadas | Plan de aseo y cafetería aprobado |
| 4 | Una vez esté vigente y el proveedor de aseo haya comenzado sus labores, se debe revisar la ejecución de las actividades de aseo. | Técnico Administrativo | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera |  | Cronograma mensual de actividades |
| 5 | Al inicio de cada mes se debe enviar la solicitud de pedido de los insumos de cafetería que deben ser entregados en el INCI segpun lo aprobado en el contrato ralizado | Técnico Administrativo | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera |  | Pedido debidamente enviado al proveedor por correo electrónico |
| 6 | Los insumos recibidos deben ser verificados según lo contratado y solicitar la factura a mas tardar a los dos días hábiles siguientes a la recepción para poder solicitar el debido registro de entrada al almacén | Técnico Administrativo – Encargado del Almacén | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera | Entrada al Almacen debidamente consistente con la factura recibida por los elementos solicitados | Comprobante de entrada al Almacen |
| 7 | El adecuado uso de los bienes debe ser revisado y controlado teniendo en cuenta las existencias en almacen y el histórico de consumos | Técnico Administrativo | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera | Llevar un inventario de las bienes existentes en el Almacen, la bodega del piso 3 y lo almacenado en el piso 4 |  |
| 8 | Elaborar informe de supervisión de ejecución mensual de actividades contratadas y programadas. | Técnico Administrativo – Coordinador Administrativa y Financiera | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera | Cronograma de aseo y cafetería diligenciado para el mes | Acta única de pago con los soportes respectivos |
|  | **SERVICIO SOLICITUD DE PASAJES AEREOS** |  |  |  |  |
| 1 | Revisar las solicitudes de pasajes aéreos que se reciben por correo electrónico en el formato diseñado para tal fin. | Técnico Administrativo | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera |  | Formato Solicitud Tiquetes Aéreos enviado por la dependencia solicitante, |
| 2 | Realizar la solicitud del tiquete aéreo a la persona de contacto de la empresa contratista, mediante reenvío del formato diligenciado que contiene los itinerarios debidamente diligenciados. | Técnico Administrativo | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera |  | Formato Solicitud Tiquete Aéreo enviado a la empresa contratista de tiquetes aéreos |
| 3 | Recibir del proveedor de tiquetes las opciones de reserva al momento, reenviar las opciones al solicitante del tiquete para confirmación de reservas | Técnico Administrativo y funcionario solicitante | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera y demás procesos solicitantes | Verificar que cumplan los itinerarios solicitados y estén dentro del costo aceptado como normal de los tiquetes (máximo 850.000) | Correo electrónico enviado para soicitud de confirmación de reserva |
| 4 | En caso de superar el monto permitido se debe solicitar autorización a la Coordinación Administrativa y financiera de la aceptación del sobrecosto o de la modificación de las fechas para disminuir el valor cotizado, atendiendo a lineamientos de austridad del gasto | Técnico Administrativo y Coordinacion Administrativa y Financiera | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera |  |  |
| 5 | Al recibir la confirmación del tiquete, debe ser reservado y se envía al proveedor de tiquetes la solicitud de reserva y emsión del tiquete. Esta debe realizarse el mismo dia de la cotización, de lo contrario, se debe comenzar de nuevo el proceso de cotización al día siguiente | Técnico Administrativo y funcionario Solicitante | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera | Verificar la correcta emisión del tiquete |  |
| 6 | Una vez emitidas las reservas, se verifica que cumplan con los itinerarios solicitados por la dependencia que lo requiere y se reenvía al mismo para su comunicación y emisión de resoluciones | Técnico Administrativo y funcionario Solicitante | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera | Revisar que las reservas sean las solicitadas por la dependencia y verificar contra la ejecución del contrato, es decir que no exceda el saldo | Tiquete aéreo expedido por parte de la Agencia de Viajes |
| 7 | Cuando el funcionario no pueda viajar por alguna circunstancia justificada, deberá informar a su jefe inmediato y este comunicar por correo electrónico para autorización del Ordenador del gasto con copia al supervisor del contrato de tiquetes aéreos con el fin de solicitar cancelación o modificar el tiquete.  El ordenador del gasto deberá autorizar y aprobar cualquier modificación al tiquete aéreo. | Técnico Administrativo y Jefes de Dependencias | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera y demás dependencias | Verificar correo de solicitud de la dependencia con aprobación del Ordenador del Gasto para cancelar o modificar el tiquete aéreo | Correo solicitando a la agencia de viajes cancelar o modificar el tiquete |
| 8 | Llevar registro de ejecución del contrato de tiquetes aéreos en planilla diseñada para tal fin, registrando la resolución, destino, comisionados, valor del tiquete y saldo ejecutado. | Técnico Administrativo – Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General – Grupo Administrativa y Financiera | Confrontar que la Resolución tenga firma control Técnico Adminisstrativo que garantiza haber sido registrada en control hoja calculo Excel | Control en Excel diligenciado |
| 9 | Elaborar informe de supervisión en cumplimiento a la forma de pago pactada en la ejecución del contrato | Técnico Administrativo – Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera |  | Formato  Acta única de pago, anexar ejecución del contrato  (Archivo de hoja de calculo Excel) |
|  | **SERVICIO DE MENSAJERIA LOCAL** |  |  |  |  |
| 1 | Realizar labores de mensajería institucional (Ver procedimiento Correspondencia Externa Enviada) | Auxiliar Administrativo  (con Funciones de Mensajería) | Secretaría General - **Grupo Gestión Administrativa Y Financiera** | Verificar la entrega de la mensajería y la correspondencia | Registro de salidas para gestión institucional,  Registro control entrega fisica de correspondencia externa |
| 2 | Revisar las planillas relacionadas con la Gestion de mensajería institucional | Coordinador Administrativa y Financiera | Secretaría General - **Grupo Gestión Administrativa Y Financiera** | Verificar las salidas programadas contra las entregas ejecutadas. | Registro de salidas para gestión institucional,  Registro control entrega fisica de correspondencia externa |
| 3 | Entregar la Planilla de Trasporte para gestionar los pagos a través de caja menor (Ver Instructivo de Constitución, manejo y legalización de Caja Menor) | Auxiliar Administrativo  (con Funciones de Mensajería) | Secretaría General - **Grupo Gestión Administrativa Y Financiera** |  | Planilla de Trasporte |
|  | **SERVICIO DE MENSAJERÍA POR CONTRATO DE ENVIOS** |  |  |  |  |
| 1 | Realizar las labores de envio de correspodencia a través del Contrato de Mensajeria (Ver procedimiento correspondencia Externa Enviada) | Secretaria con funciones de recepcionista | Secretaria General -Grupo de Gestión Humana y de la Información |  |  |
| 2 | Remitir mensualmente el informe de relación de envios recibido de la empresa contratista a la Secretaria con funciones de recepcionista | Técnico Administrativo,  Secretaria | Secretaría General- **Grupo Gestión Administrativa Y Financiera** |  | Corero electrónico enviado para verificación de envios realizados por la empresa de mensajeria |
| 3 | Realizar la verificación de los informes enviados por la empresa contratista en físico y electrónico e informar si hay alguna novedad o si es acorde a lo solicitado | Secretaria con funciones de recepcionista | Secretaria General -Grupo de Gestión Humana y de la Información |  |  |
| 4 | Confirmada la relación de envíos, realizar el trámite para el pago para lo cual se debe elaborar el acta única de pago y adjuntar los debidos soportes | Técnico Administrativo – Coordinador Administrativa y Financiera | Secretaría General- Administrativa y Financiera | Revisar y aprobar Informe de Supervsion | Acta única de pago |
|  | **SERVICIO DE CORRESPONDENCIA POR FRANQUICIA POSTAL ( CECOGRAMA)** |  |  |  |  |
| 1 | Empacar y rotular paquetes de material tiflológico que no superen los siete (7) kilos. | Técnico Administrativo encargado de Almacén | **Grupo Gestión Administrativa Y Financiera** |  |  |
| 2 | Enviar a través de correo electrónico a la Secretaria con funciones de recepcionista, el listado de los destinatarios en archivo Excel para generar la Orden de servicio por SIPOST, con cargo al contrato de Franquicia | Técnico Administrativo de La Tienda INCI y  Secretaria | **Grupo Gestión Administrativa Y Financiera y Subdirección Técnica** |  |  |
| 3 | Registrar en el aplicativo SIPOST la orden de servicio para la imposición de los envíos, a cargo del contrato de Franquicia | Secretaria con funciones de recepcionista | Grupo de Gestión Humana y de la Información | Verificar que el listado cumpla con los requisitos para incluirlo en el aplicativo SIPOST y que corresponda a cada paquete |  |
| 4 | Llamar a la empresa Servicios Postales Nacionales para que recojan los paquetes | Secretaria con funciones de recepcionista | Grupo de Gestión Humana y de la Información |  |  |
| 5 | Entregar los sobres con sus respectivas guías y el formato planilla de imposición de envíos a los mensajeros de la empresa contratista.  En caso de devolución (ver procedimiento correspondencia externa enviada) | Secretaria con funciones de recepcionista | Grupo de Gestión Humana y de la Información |  | Orden de servicio de Servicios Postales Nacionales firmado por el mensajero |
| 6 | Revisar el informe y la relación de los envíos que remite Servicios Postales Nacionales, para la firma del acta de franquicia del mes  Si las ordenes de servicio coinciden se continúa con la actividad No 7 de lo contrario se realizan los trámites de conciliación con 4-72 | Secretaria con funciones de recepcionista | Grupo Gestión Humana y de La información-  Secretaría General | Verificar que coincidan las ordenes de servicio de 472 con la relación recibida | Informe de envíos  Acta de franquicia |
| 7 | Revisar y firmar el acta de franquicia  Si el informe coincide con el acta de franquicia se firma, de lo contrario se devuelve a la actividad No 6 | Coordinación Administrativa y Financiera | **Secretaría General** | Verificar el informe de envíos contra el acta de franquicia | Informe de envíos  Acta de franquicia |
| 8 | Enviar Acta de Franquicia firmada a Servicios Postales Nacionales SA | Coordinación Administrativa y Financiera | **Grupo Gestión Administrativa Y Financiera** |  | Acta de franquicia firmada y entregada a Servicios Postales Nacionales SA |
|  | **RECEPCION** |  |  |  |  |
| 1 | Informar telefónicamente a los servidores públicos que son solicitados por parte de visitantes para que se autorice su ingreso y baje a recibir el visitante, adicionalmente deberá acompañarlo durante el tiempo de su visita en la entidad | Secretaria | Grupo Gestión Humana y de La información | Verificar extensión del funcionario solicitado |  |
| 2 | Una vez autorizado su ingreso solicitar un documento de identificación al visitante y registrar los datos del mismo. | Secretaria | Grupo Gestión Humana y de La información |  |  |
| 3 | Controlar el registro de salida de visitantes registrando la hora y verificando que el funcionario que autorizo el ingreso o la Secretaria de la dependencia lo este acompañando hasta su salida el Instituto. | Secretaria | Grupo Gestión Humana y de La información |  |  |
|  | **SERVICIO DE VIGILANCIA** |  |  |  |  |
| 1 | Preparar el Estudio previo y el Pliego para la contratación de la compañía de vigilancia. | Técnico Administativo - Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera | Existir Disponibilidad Presupuestal o cupo de vigencia futura aprobado | Estudio previo entregado para inicio de proceso contractual |
| 2 | Hacer el reconocimiento de las instalaciones del INCI (Sede central y la Imprenta) a la compañía de vigilancia contratada. | Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera | Reconocimiento de todas las instalaciones físicas | Firma Acta de Inicio del contrato y apertura de minuta de vigilancia |
| 3 | Hacer seguimiento a la actividades de vigilancia y celaduría contratadas. | Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera | Revisar funcionamiento cámaras y alarmas y demás situaciones | Oficios y / o anotaciones en minuta , correos electrónicos |
| 4 | Preparar informes de supervisón para pago con los soportes respectivos | Técnico Administrativo -Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera | Se aprueba informe y se firma por el Supervisor del contrato | Formato de supervisión y Formato Acta única de pago con soportes |
|  | **SEGUROS AMPARO GLOBAL** |  |  |  |  |
| 1 | Preparar proceso precontractual con la asesoría de corredores de seguros contratados para tal fin y entregar documentación a la oficina asesora Jurídica – proceso de contratación- para adquirir las pólizas de seguros de amparo patrimonial de la entidad, de responsabilidad civil y de manejo | Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera | Verificar que exista Disponibilidad Presupuestal o cupo de vigencia futura aprobado | Estudio previo y del sector para la adquisición pólizas de seguros |
| 2 | En caso de siniestros dar aviso al corredor de seguros para con su asesoría presentar las reclamaciones necesarias en caso de siniestro | Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera |  | Oficio de información de siniestro |
| 3 | Cada vez que la entidad adquiera bienes debe ser informado a la aseguradora, para que sean inlcuidos en la póliza | Coordinador Grupo Adminsitrativa y Financiera | Secretaría General - Administrativa y Financiera |  | Correo electrónico informando a la seguradora |

## 8. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

Plan de aseo y cafetería

Formato Diario de Programación Entrega de Correspondencia Externa

Formato Control Entrega Fisica de Correspondencia Externa

Formato Planilla de Transporte

Formato de Solicitud para Gastos de Caja Menor

Formato Solicitud Tiquetes Aéreos

Formato acta única de pago

Formato acta de inicio del contrato

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento | Relación de las Secciones Modificadas | Naturaleza Del Cambio |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 25/03/2009 | No aplica por ser versión inicial | Adopción del procedimiento |
| 2 | 25/05/2009 | Numeral 5 descripción y numeral 7 control de cambios | Identificación de los puntos de control y diligenciamiento de los responsables de revisión y aprobación |
| 3 | 27/04/2011 | Rediseño total del procedimiento, se establecen nuevos horarios en las políticas y se adicionan nuevas en relación con préstamo del auditorio y de la activación de alarma. Se separan actividades por tipo de servicio dentro del procedimiento. | Se organiza el procedimiento por secciones de acuerdo las actividades, se enuncian los formatos asociados al procedimiento, se mejora y adecua formato para entrega en préstamo del auditorio y Louis Braille |
| 4 | 09/06/2011 | Cambio del formato a versión actual, eliminación de negrillas, anotación de algunos documentos y registros que faltaban, inclusión de actividades relacionadas con el tema de vigilancia | Cambios de mejora observados en revisión realizada |
| 5 | 30/03/2012 | Mejoras en el procedimiento, permite dar mayor ilustración en las actividades. Se incorpora lo relacionado con el envío de correspondencia por medio de la firma contratista y el envío de correspondencia especializada por franquicia postal. Se modifica la operatividad para la solicitud del auditorio y del salón Louis Braille | Cambios realizados en la revisión del procedimiento |
| 6 | 04/07/2012 | Cambio de Formato Solicitud Préstamo Auditorio y salón Louis Braille, para que sea más funcional. Se eliminó la actividad 18 , se modificó la actividad 19 en relación con los responsables de las actividades y se modificó la actividad 30 en lo relacionado con la actividad del diligenciamiento del formato modificado | Cambio del formato realizado por sugerencia recibida en reunión de comité Directivo y los demás cambios surgieron por observación en el momento de la auditoria interna y mejoras |
| 7 | 28/08/2019 | Se reorganiza las actividades asÍ como se incluyen otras nuevas, adicionalmente se elimina las actividades de Servicios de fotocopias, debido a que es realizando por cada funcionario en las impresoras con esa opción | Se actualiza al nuevo formato de procedimiento y de mejoras al Proceso Administrativo |
| 8 | 16/09/2019 | Se ajustaron actividades relacionadas con con correspondencia para alinear con el proceso de Gestión Documental | Cambios realizados en la revisión del procedimiento |
| 9 | 30/12/2022 | Se ajusta procedimiento de aseo y cafetería, se elimina préstamo de salones debido a que post pandemia se dejaron de realizar reuniones presenciales, se ajustan actividades de solicitud de tiquetes aéreos | Ajustes al procedimiento |
| 0001 | 30/12/2022 | No se realizan modificaciones en el cuerpo del documento, únicamente cambia de código SG-110-PD-007 versión 7 con ultima vigencia 28/08/2019 a SG-111-ADM-PD-0051 versión 0001. | Cambio menor masivo debido a la migración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión al nuevo Software Suite visión, generando un nuevo código, versión y fecha |

## 10. ETAPAS DEL DOCUMENTO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ETAPAS DEL DOCUMENTO | NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE | FECHA |
| Elaboración | GLADYS MIREYA PARDO MORALES  CINDY ARANDIA VELANDIA | 18/11/2022 |
| Revisión | GLADYS MIREYA PARDO MORALES | 18/11/2022 |
| Aprobación | DARÍO JAVIER MONTAÑEZ VARGAS | 21/11/2022 |