

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA	CÓDIGO: GADM-P-10
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 04/07/2023
		PÁGINA: 1 de 5

1. Objetivo.

Brindar el servicio de aseo y el suministro de elementos de aseo y cafetería, a la sede central y sedes externas de la Gobernación de Nariño; desde la identificación de la necesidad del servicio hasta la prestación del mismo de manera eficaz y oportuna.

2. Alcance.

El procedimiento inicia con la identificación y análisis de las necesidades de aseo y cafetería, y termina con la consolidación de informes para la mejora.

3. Definiciones.

PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

4. Desarrollo del documento.

4.1 Descripción de actividades.

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
1	Identificar y analizar las necesidades de aseo y cafetería	<p>La subsecretaria Administrativa proyecta la circular dirigida a las diferentes secretarías o dependencias de la Gobernación de Nariño previo Vo.Bo. de la Secretaría General con el fin de identificar las necesidades en términos de recursos humanos e insumos para la prestación del servicio de aseo y cafetería para las diferentes dependencias de la Gobernación de Nariño; así mismo del diagnóstico correspondiente a las necesidades que motivan la prestación de este servicio.</p> <p>Nota: Esta actividad se realiza al iniciar el primer trimestre de la anualidad, en el mes de enero.</p>	Circular firmada por Subsecretario (a) Administrativo.	Subsecretaria Administrativa.

PROCESO ASOCIADO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA ADMINISTRATIVA
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA	CÓDIGO: GADM-P-10
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 04/07/2023
		PÁGINA: 2 de 5

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
2	Elaborar Plan de Acción	<p>Elaborar el Plan de Acción de acuerdo con los siguientes criterios: (1) El recurso humano existente; (2) El recurso financiero asignado para prestar el servicio; y (3) La logística en relación con la infraestructura de sus sedes.</p> <p>De acuerdo con las necesidades y prioridades del servicio, se asigna el personal disponible en el formato: "Planilla de Distribución del Personal".</p> <p>Al interior del plan se integra el cálculo de los insumos necesarios de acuerdo con los requerimientos, proceso que se consigna en el formato con pedidos de insumos de aseo y cafetería en casos ordinarios y extraordinarios.</p> <p>Considerando los recursos disponibles se programarán jornadas de aseo en determinadas sedes o espacios de la Gobernación de Nariño, en caso de ser solicitada por alguna dependencia o secretaría.</p>	<p>Plan de Acción</p> <p>Planilla de Distribución del Personal</p> <p>Formato de pedido de insumos de cafetería</p> <p>Formato de insumos de aseo</p>	Subsecretaria Administrativa
3	Ejecutar el Plan de Acción	<p>Coordinar al personal respecto a la utilización de los insumos, la prestación del servicio y las actividades específicas a ejecutar para labores de aseo o cafetería en el área determinada.</p> <p>La ejecución del plan de</p>	<p>Oficios.</p> <p>Expediente contractual con la documentación de seguimiento.</p> <p>Formato /</p>	Subsecretaria Administrativa

PROCESO ASOCIADO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA ADMINISTRATIVA
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA	CÓDIGO: GADM-P-10
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 04/07/2023
		PÁGINA: 3 de 5

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		<p>acción de aseo y cafetería, se realiza bajo dos modalidades, con personal vinculado (trabajadores oficiales y personal de planta de servicios generales), y mediante la contratación de servicios de aseo y cafetería integral para las diferentes dependencias sedes de la Gobernación de Nariño. A través de contrato de prestación de servicios, para lo cual se realiza y establece la relación contractual requerida, en consonancia con el procedimiento contractual.</p> <p>Nota 1: Para el personal vinculado, trabajadores oficiales y auxiliares de Servicios Generales (cuando existan), se hace mediante oficio personalizado, con acuso de recibido y estos se tienen en cuenta en la concertación de compromisos laborales y comportamentales.</p> <p>Nota 2: Para el personal contratado, las instrucciones serán dadas por el supervisor del contrato al coordinador contratista conforme con las obligaciones establecidas en el contrato.</p>	Oficio.	
4	Supervisar y controlar la calidad del servicio	Evaluar la prestación integral del servicio en términos de demanda, con la satisfacción del usuario (cliente interno) y las PQRSD; y la oferta, con el control de los espacios de	Listado de Chequeo y verificación de Aseo. Encuesta de	Subsecretaria Administrativa y equipo de trabajo. Contratista y/o

PROCESO ASOCIADO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA ADMINISTRATIVA
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA	CÓDIGO: GADM-P-10
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 04/07/2023
		PÁGINA: 4 de 5

No	Actividad	Descripción de la actividad	Documento de trabajo	Responsable
		<p>trabajo respectivos, y la calidad en la prestación.</p> <p>NOTA: En la inspección se califican elementos del área de trabajo. Además, se analizan las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos enviados por los usuarios.</p> <p>De lo anterior, se hacen observaciones y recomendaciones respectivas para la mejora del servicio. La empresa contratista debe hacer supervisión permanentemente, y dar reporte oportuno al supervisor del contrato.</p>	<p>Satisfacción del servicio</p> <p>Informes de seguimiento a la contratación estatal.</p> <p>Quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos analizados.</p>	Supervisor de Contrato.
5	Aplicar Acciones de Mejora	Con base en los resultados de la encuesta, PQRS y el listado de chequeo y verificación se toman de acciones que ayuden al mejoramiento del servicio.	Acciones de mejora	
6	Fin del procedimiento			

5. Documentos y registros relacionados

- GADM-F-10 Encuesta de satisfacción de los servicios de aseo y cafetería.
- GADM-F-11 Lista de chequeo y verificación de aseo.
- GADM-F-12 Pedidos de insumos de cafetería.
- GADM-F-13 Pedidos de insumos de aseo.
- GADM-F-14 Planilla de distribución de personal.

6. Control de cambios

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
01	04/07/2023	Creación del documento	- Fabio Hernando Estrella Ordóñez

PROCESO ASOCIADO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA ADMINISTRATIVA
---	---

 <p>GOBERNACIÓN DE NARIÑO</p>	PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA	CÓDIGO: GADM-P-10
		VERSIÓN: 01
		FECHA VERSIÓN: 04/07/2023
		PÁGINA: 5 de 5

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio	Responsable
			Subsecretario Administrativo - Andrés Enríquez Contratista Secretaría General

7. Responsable

El responsable de este documento es el **Subsecretario administrativo**, quien debe revisarlo, y si es necesario actualizarlo.

8. Revisión, aprobación y verificación.

Revisión:	Aprobación:	Verificación:
Nombre(s): Fabio Hernando Estrella Ordóñez	Nombre(s): Fabio Hernando Estrella Ordóñez	Nombre(s): Nixon Ortega Bravo
Cargo(s): Subsecretario Administrativo	Cargo(s): Subsecretario Administrativo	Cargo(s): P.U. de Despacho, Código 219, Grado 04

PROCESO ASOCIADO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DEPENDENCIA ASOCIADA: SUBSECRETARÍA ADMINISTRATIVA
---	---