

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 1 de 41

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS	4
5	GENERALIDADES	6
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	7
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	10
7.1	ETAPA 1: TRAMITAR Y ATENDER SOLICITUDES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS POR LA HERRAMIENTA ARANDA	10
7.1.1	Tramitar Solicitudes por la Herramienta Aranda	11
7.1.2	Registrar las Solicitudes en la Herramienta Aranda	13
7.2	ETAPA 2: SOLUCIONAR NECESIDADES DE MANTENIMIENTO LOCATIVO	15
7.2.1	Realizar Recorridos de Inspección	15
7.2.2	Dar Trámite a las Necesidades por Inspección	15
7.2.3	Tramitar las Solicitudes de los Funcionarios y/o Contratistas.....	16
7.3	ETAPA 3: PRESTAR SALAS DE JUNTAS, CAPACITACIÓN y CAFETERÍAS	16
7.3.1	Identificar Salas por Dependencias	16
7.3.2	Identificar Equipos y Capacidad de las Salas y Cafeterías.....	17
7.3.3	Reservar Salas de Juntas y Capacitación 3er Piso, 6to Piso y Sede Altern. 18	
7.3.4	Reservar Cafeterías.....	20
7.4	ETAPA 4: TRAMITAR SOLICITUDES DE INGRESO O RETIRO DE BIENES DE LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD.....	20

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Bianca L. Palacio Galván	Angélica María Acuña Porras	Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Directora Administrativa	Secretaria General	
Juan S. Daza Fernández		Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
Coordinador Grupo Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos		Fecha: 2020-10-28

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

SC01-F02 Vr7 (2019-10-11)

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 2 de 41

7.4.1	Tramitar Solicitudes de Retiro de Bienes de la Entidad	21
7.4.2	Tramitar Solicitudes de Ingreso y Retiro de Bienes Personales	21
7.5	ETAPA 5. ADMINISTRAR EL MANEJO Y USO DE VEHÍCULOS OFICIALES	22
7.5.1	Realizar Mantenimiento Vehículos	26
7.5.2	Realizar Inspección Vehículos.....	27
7.6	ETAPA 6: ADMINISTRAR LA VIGILANCIA Y LA SEGURIDAD DE LA SIC	27
7.6.1	Administrar Carné, Tarjetas de Acceso y/o Reposición	27
7.6.2	Autorizar Ingreso de Visitantes.....	30
7.6.3	Gestionar Personal de Vigilancia en Horario Laboral	30
7.6.4	Tramitar Ingreso de Personal en Días y Horarios no Hábiles.....	30
7.6.5	Administrar el Circuito Cerrado de Televisión.....	31
7.7	ETAPA 7: ADMINISTRAR SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERIA.....	32
7.7.1	Realizar Solicitud de Insumos de Aseo y Cafetería	32
7.7.2	Realizar el Servicio de Cafetería	33
7.7.3	Realizar el Seguimiento de Limpieza.....	33
7.7.4	Realizar Servicio de Fumigación	38
7.8	ETAPA 8: GESTIONAR EL SERVICIO DE PARQUEADERO	38
7.8.1	Gestionar la Asignación de Cupos para Parqueadero de Vehículos .	38
7.8.2	Gestionar la Asignación de Cupos para Parqueadero de Bicicletas..	39
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	40
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	40

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 3 de 41

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para administrar y mantener adecuadamente los recursos físicos con la adquisición y suministro oportuno de bienes y servicios mediante la ejecución de planes de acción y compras, con el fin de mejorar la eficiencia en la prestación de servicios de apoyo para los funcionarios y/o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios y contratistas de la SIC que participen directa o indirectamente brindando o utilizando los servicios administrativos de la SIC.

3 GLOSARIO

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: Son las compras destinadas a apoyar el desarrollo de las funciones de la entidad, entre las que se destacan el arrendamiento de bienes, servicios públicos, comunicaciones y transporte, mantenimiento, materiales y suministros.

ARANDA: Es una herramienta que permite gestionar diferentes procesos de su negocio a través de una misma consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: Solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios. Ofrece versatilidad para el registro y seguimiento de casos por parte del usuario a través de la plataforma web de usuario final, permitiendo la autogestión de casos con la base de conocimientos o el registro de una nueva solicitud. Acogida como único medio para atender solicitudes de los servicios administrativos de los funcionarios y contratistas de la SIC. <https://arandasoft.com/aranda-service-desk-old/>

DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS: Son los procesos relacionados con aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al medio ambiente.

ELEMENTOS DE CONSUMO: Son aquellos elementos que se extinguen por el primer uso o uso continuado de ellos en corto plazo (no superior a un año) o porque al ponerlos, agregarlos o aplicarlos a otros, cambian su función o naturaleza y desaparecen como material independiente y entran a formar parte integrante o constitutiva de estos otros.

INTRASIC: Página intranet de la Superintendencia por la cual se puede acceder a los sistemas de información, al sistema de trámites y a aplicativos en general.

MANTENIMIENTO: Actividades tendientes a prevenir o reparar daños de bienes de propiedad o a cargo de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 4 de 41

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: Consiste en recepcionar las necesidades de suministro de bienes o servicios de las Dependencias; para determinar su viabilidad y adelantar el trámite correspondiente bien sea por adquisición o solicitud de asignación de recursos financieros.

SERVICIO DE ASEO: Consiste en la limpieza de los bienes corporales muebles e inmuebles, la recolección de residuos principalmente sólidos e incluye las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento, separación, almacenamiento y disposición de los mismos.

SINIESTRO: Ocurrencia de un hecho que afecte los bienes de la Entidad, ocasionado por personas, hechos imprevistos o desastres naturales.

VIGILANCIA: Custodia de los bienes muebles e inmuebles por los cuales la Entidad es legalmente responsable para evitar perjuicios por dolo o detrimento patrimonial.

ABREVIATURAS

GTSayRF: Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.

OTI: Oficina de Tecnología e Información.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.

4 REFERENCIAS

JERARQUÍA DE LA NORMA	NUMERO/ FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
Ley	734 de 2002	Por la cual se expide el código disciplinario único	Art. 34	De los deberes del servidor público
Ley	769 de 2002	Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones	Art. 30	Equipo de prevención y seguridad para los vehículos que circulen el territorio nacional
Ley	962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos	Aplicación total	Aplicación total

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 5 de 41

JERARQUÍA DE LA NORMA	NUMERO/ FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
Ley	1503 del 2011	Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamiento y conductas seguras en la vía	Art 12	Aplicación total
Ley	1581 del 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Art 3, 5, 6, 8, 11, 17, 18.	Y sus documentos reglamentarios
Ley	1952 de 2019	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.	Art. 38 y 39	Deberes y Prohibiciones
Decreto	019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Capítulo I, Capítulo XI	Aplicación total
Circular Interna	006 de 2010	Medidas de seguridad y control	Aplicación total	Aplicación total
Circular Interna	005 de 2008	Uso del carné institucional, identificación de contratistas, del personal de aseo y vigilancia.	Aplicación total	Aplicación total
Circular Interna	005 de 2018	Disposiciones y lineamientos para la solicitud de bienes y servicios a través de la herramienta Aranda.	Aplicación general	Aplicación general
Circular Interna	008 de 2019	Suministros de papelería.	Aplicación general	Aplicación general
Circular Interna	012 de 2019	Medidas de seguridad y vigilancia de la SIC.	Aplicación general	Medidas para el acceso al cuarto (4) piso ala norte Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.
Circular Interna	016 de 2019	Medidas de seguridad y vigilancia de la SIC	Aplicación general	Aplicación general
Circular Interna	021 de 2019	Normas de Convivencia de las Cafeterías SIC.	Aplicación general	Aplicación general
Guía	2012	Guía de modernización de entidades públicas	5.4	Identificación del Mapa de Procesos o Cadena de Valor
Resolución	53978 de septiembre de 2014	Velar por la seguridad y vigilancia de las instalaciones físicas y mantener debidamente asegurados los bienes de la entidad	Numeral 20 del Art. segundo	Seguridad y Vigilancia

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 6 de 41

JERARQUÍA DE LA NORMA	NUMERO/ FECHA	TÍTULO	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA
Resolución	1565 de 2014	Por la cual se expide la Guía metodológica para la elaboración del plan Estratégico de Seguridad Vial	Aplicación total	Aplicación total
Resolución	55309 24 de septiembre 2012	Por la cual se expide el reglamento para la asignación, uso, administración y control de los vehículos del parque automotor de la Superintendencia de Industria y Comercio.	Aplicación total	Aplicación total

5 GENERALIDADES

Los servicios administrativos, son una herramienta de apoyo que permite a la Entidad el correcto desarrollo de las funciones, incluye los servicios generales como aseo y cafetería, el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, la administración de los vehículos en propiedad o a cargo de la SIC, entre otros.

Adicionalmente, el presente documento brinda información sobre las políticas y procedimientos de seguridad y vigilancia, la administración de recursos como las salas de junta, la forma de hacer el ingreso y/o retiro de bienes de la Entidad y los procedimientos para ingresar a las sedes en días y horas no laborales.

Dado que la entidad no cuenta con el personal calificado ni suficiente, así como la infraestructura para la prestación de los servicios administrativos, la Entidad podrá contratarlo con terceros, los cuales deben garantizar la adecuada prestación de los servicios.

La prestación de los servicios relacionados en este procedimiento dependerá de la disponibilidad de insumos o elementos en el momento de la solicitud.

Radicación: Todos los documentos generados en el proceso administrativo deben estar registrados en el sistema de trámites con el número de radicación inicial de la solicitud interpuesta.

Gestión Documental: Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01.

El original de todas las actuaciones que se generen como resultado de los formatos diligenciados por las partes, y los documentos presentados reposaran en el GTSARF.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 7 de 41

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

Las siguientes etapas corresponden a actividades relacionadas a la atención de funcionamiento de la Entidad, por la mayoría de esas etapas se relacionan con la atención de servicios:

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLES	SALIDAS
1	TRAMITAR Y ATENDER SOLICITUDES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS POR LA HERRAMIENTA ARANDA	Registro de solicitud en la Herramienta Aranda	<p>En esta etapa se realiza todo el trámite para atender las solicitudes de servicios administrativos internos realizados a través de la herramienta Aranda:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tramitar solicitudes por la herramienta Aranda - Registrar solicitudes en la herramienta Aranda 	<p>Funcionario y/o contratista Designado por el Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos para la direccionar las solicitudes de la Herramienta Aranda</p> <p>Funcionarios del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos designados para atender administrativas.</p> <p>Funcionario y/o contratista solicitante</p>	<p>Por medio de la herramienta Aranda Correo electrónico informando la respuesta a la solicitud</p>
2	SOLUCIONAR NECESIDADES EN MANTENIMIENTO LOCATIVO	<p>Solicitud del funcionario y/o contratista de la SIC - Herramienta Aranda</p> <p>Formato Servicios de Mantenimiento Inspecciones GA03-F01</p> <p>Formato SC04-F07 Reporte de actos y condiciones inseguras - FACL</p> <p>GA03-I02 - numeral 4.5 Instructivo de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles</p>	<p>En esta etapa se debe dar solución a las necesidades de mantenimiento que se presentan en las instalaciones de la Entidad, frente al correcto funcionamiento de los bienes muebles e inmuebles, tales como archivadores, cerraduras, funcionamiento de la iluminación, baños, sillas, entre otros. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar recorridos de inspección -Dar Trámite a las necesidades por inspección -Tramitar las solicitudes de los funcionarios y/o contratistas 	<p>Equipo de mantenimiento</p> <p>Contratista de mantenimiento vigente</p> <p>Funcionario y/o contratista Designado por el Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos</p>	<p>Formato GA03-F01 con cierre de acciones en registro electrónico GTSyRF</p> <p>Por medio de la herramienta Aranda Correo electrónico informando la respuesta a la solicitud</p> <p>Devolución del Formato SC04-F07-FACL a Seguridad y Salud en Trabajo Donde se evidencia firma del peticionario una vez solucionado el problema</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLES	SALIDAS
3	PRESTAR SALAS DE JUNTAS, CAPACITACIÓN Y CAFETERÍAS	<p>Solicitud del funcionario y/o contratista de la SIC - Herramienta Aranda</p> <p>Formato Entrega y Recepción de Salas de Audiencias, Juntas y Capacitación GA03-F07</p>	<p>En esta etapa se informa la disposición y distribución de salas para juntas y capacitación, con las que el GTSaYRF cuenta para el desarrollo de estas actividades. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar salas por dependencias. -Identificar equipos y capacidad de las salas y cafeterías. -Reservar salas de juntas y capacitación 3ro, 6to y sede alterna. -Reservar cafeterías. 	<p>Funcionario y/o contratista designado</p> <p>Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos</p> <p>Funcionario y/o contratista solicitante</p>	<p>Por medio de la herramienta Aranda Correo electrónico informando la respuesta a la solicitud</p> <p>Registro de préstamo y utilización de las salas en el calendario del correo electrónico de la secretaria</p>
4	TRAMITAR SOLICITUDES DE INGRESO O RETIRO DE BIENES DE LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD	<p>Solicitud del funcionario y/o contratista de la SIC - Herramienta Aranda</p> <p>Formato Ingreso o Retiro de Bienes GA03-F05</p> <p>Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo GA02-P01.</p>	<p>En esta etapa se da trámite a las solicitudes de ingreso o retiro de bienes de las instalaciones de la SIC. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tramitar solicitudes de retiro de bienes de la entidad -Tramitar solicitudes de ingreso y retiro de bienes personales 	<p>Funcionario y/o contratista designado</p> <p>Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos</p> <p>Almacén</p> <p>Delegados, Asesores, Jefes de Oficina, Directores y Coordinadores de Grupo</p> <p>Funcionario y/o contratista solicitante</p>	<p>Correo electrónico informando la Aprobación de la solicitud</p> <p>Por medio de la herramienta Aranda Correo electrónico informando la respuesta a la solicitud</p> <p>Memorando a Caja de Retiro de las Fuerzas Militares (CREMIL) de los bienes a retirar</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLES	SALIDAS
5	ADMINISTRAR EL MANEJO Y USO DE VEHÍCULOS OFICIALES	<p>Formato Control de Mantenimientos Preventivos y/o Correctivos de los Vehículos GA03-F08.</p> <p>Instructivo mantenimiento preventivo y/o correctivo del parque automotor GA03-I01</p> <p>SIGI - Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo - Instructivo para La Realización De Inspecciones De Seguridad SC04-I07:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anexo 6 - Formato Inspección General de Vehículos. - Anexo 7 - Formato Inspección Diaria de Vehículos <p>Formato Único de Reporte de Incidente Vehicular GA03-F11</p>	<p>En esta etapa establece la coordinación, administración y control general de los vehículos es responsabilidad de la Dirección Administrativa y/o del Coordinador del GTSyRF. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar mantenimiento vehículos. - Realizar inspección vehículos 	<p>Dirección Administrativa</p> <p>Funcionario y/o contratista Designado</p> <p>Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos</p>	<p>Formatos diligenciados Registro del mantenimiento y Registro de la inspección conservada en las carpetas por vehículo</p> <p>Informe de las novedades</p> <p>Formato diligenciados Formato Único de Reporte de Incidente Vehicular GA03-F11</p> <p>Anexo 6 - Formato Inspección General de Vehículos.</p> <p>Anexo 7 - Formato Inspección Diaria de Vehículos</p>
6	ADMINISTRAR LA VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LA SIC	<p>Solicitud por correo electrónico</p> <p>Solicitud del funcionario y/o contratista de la SIC - Herramienta Aranda</p> <p>Formato Solicitud de Carné Tarjeta de Acceso y/o Reposición GA03-F06</p> <p>Registro de Entrega de Carné y Tarjeta De Acceso GA03-F15</p>	<p>En esta etapa se administra y con fin de garantizar la conservación, protección y seguridad de los bienes e instalaciones, se cuenta con el servicio de vigilancia y seguridad privada para las sedes de la Entidad, así como la seguridad de los servidores y usuarios de la SIC. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Administrar carné, tarjetas de acceso y/o reposición. - Autorizar ingreso de visitantes. - Gestionar personal de vigilancia en horario laboral. - Tramitar ingreso de personal en días y horarios no hábiles. - Administrar el circuito cerrado de televisión. 	<p>Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.</p> <p>Funcionario y/o contratista designado</p> <p>Coordinador Grupo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.</p> <p>Área o dependencia</p> <p>Funcionario y/o contratista solicitante</p> <p>Contratista de vigilancia</p>	<p>Por medio de la herramienta Aranda Correo electrónico informando la respuesta a la solicitud</p> <p>Formatos diligenciados Solicitud de Carné Tarjeta de Acceso y/o Reposición GA03-F06</p> <p>Formatos diligenciados Registro de Entrega de Carné y Tarjeta de Acceso GA03-F15</p> <p>Memorando a Caja de Retiro de las Fuerzas Militares informando y autorizando el ingreso del personal</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLES	SALIDAS
7	ADMINISTRAR SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERÍA	Contrato de Aseo y Cafetería Formatos de seguimiento de limpieza GA03-F04	En esta etapa se administran los servicios de aseo y cafetería de la SIC, los cuales son brindados por la empresa contratada. Comprende las siguientes actividades: - Realizar solicitud de insumos de aseo y cafetería. - Realizar el servicio de cafetería - Realizar el seguimiento de limpieza. - Realizar servicio de fumigación.	Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos I y Recursos Físicos Funcionario y/o contratista Designado por el Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos Personal contratista de aseo	Formatos diligenciados visto bueno del seguimiento del coordinador del GTSayRF o del Funcionario y/o contratista designado GA03-F04
8	GESTIONAR EL SERVICIO DE PARQUEADERO	Solicitud del funcionario y/o contratista de la SIC - Herramienta Aranda Formato Control de ingreso y salida de Bicicletas GA03-F14	En esta etapa se administra la asignación de cupos de parqueadero para los funcionarios y/o contratistas de la entidad en las instalaciones de la sociedad hotelera Tequendama y sede alterna. Comprende las siguientes actividades: - Gestionar la asignación de cupos para parqueadero de vehículos - Gestionar la asignación de cupos para parqueadero de bicicletas	Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos Funcionario y/o contratista Designado por el Coordinador Grupo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos Funcionario y/o contratista solicitante	Por medio de la herramienta Aranda Correo electrónico informando la respuesta a la solicitud Formatos diligenciados del Control de ingreso y salida de Bicicletas GA03-F14

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: TRAMITAR Y ATENDER SOLICITUDES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS POR LA HERRAMIENTA ARANDA

Atendiendo las disposiciones legales y de conformidad con las funciones asignadas a la Secretaria General en relación con la administración y control de los bienes y servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio, se ha dispuesto la herramienta Aranda (Circular interna 005 del 1 de marzo 2018), como el único medio para atender solicitudes de los funcionarios y contratistas de la Entidad en los servicios de asignación tarjetas de acceso, servicios gestión de equipos ofimáticos, gestión de parqueadero, inventario de recursos físicos (mobiliario), préstamo salón cafetería, reserva de salas, solicitud de carnet, solicitud de insumos de aseo y cafetería, solicitud de insumos papelería (esta solicitud se ha modificado bajo la Circular Interna 008 del 12 marzo 2019), solicitud de servicios de mantenimiento y solicitud permiso de ingreso.

Los servicios que se pueden solicitar en la Herramienta Aranda son:

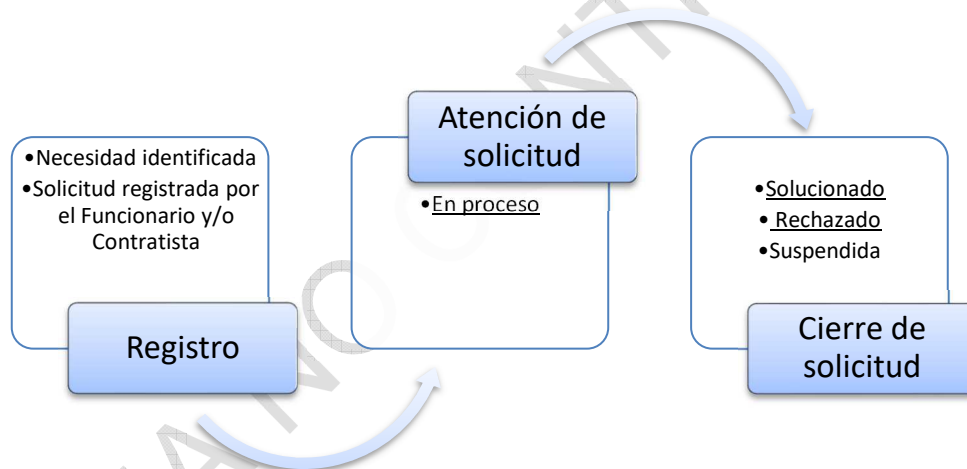
- Asignación de tarjetas de acceso (asignación y reposición en caso de pérdida).
- Gestión de equipos (Actualizar, entregar, reintegrar, trasladar y salida de equipos)

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 11 de 41

- Gestión de parqueadero (Asignar cupo, codificar placas, modificar compañero, liquidar contrato y solicitar parqueadero para bicicleta).
- Inventario recursos físicos (Mobiliario) (Actualizar inventario, entrega, reintegro, salida y traslado de bienes).
- Préstamo de cafetería.
- Reserva de salas.
- Solicitud de carné (elaboración de carné institucional).
- Solicitud de servicios de mantenimiento (Reparaciones locativas, reparaciones mobiliario y otro).
- Solicitar permiso de ingreso.

7.1.1 Tramitar Solicitudes por la Herramienta Aranda

Para tramitar las solicitudes es necesario: identificar la necesidad y registrarla en el aplicativo Aranda, de allí, el área encargada la procesará y una vez atendida se enviará una respuesta cerrando la solicitud realizada, como se muestra en la gráfica No. 1.



Gráfica No.1: Proceso de solicitudes por Aranda

REGISTRO DE SOLICITUD:	Es la acción de ingresar las necesidades y/o solicitudes de servicios administrativos en la herramienta Aranda, por el funcionario y/o contratista designado en cada una de las áreas de la Entidad.
ATENCIÓN DE SOLICITUD:	<p>Una vez registrada la solicitud, el funcionario y/o contratista del GTSaYRF que tiene designada la actividad recibe un correo electrónico de manera automática con la información de la solicitud para atender, la cual se registra en estado de "Proceso".</p> <p>Es así que a partir de la categorización la herramienta Aranda aplica la parametrización de atención en tiempos que se tenga asignado al servicio administrativo.</p> <p>Ver Estado de la herramienta Aranda Ver Tiempo de atención y solución de solicitudes</p>

<p align="center">CIERRE DE SOLICITUD</p>	<p>Una vez verificada la información y viendo la disponibilidad de los recursos, insumos o elementos para atenderá el caso y pasará a estado de “Solucionado”, de no ser así, pasará a estado de “Rechazado” y se cerrará el caso.</p> <p>No obstante, cuando no se cuente con la disponibilidad de estos para atender la solicitud, el especialista encargado la categorizará como “suspendida” hasta que se dé solución al caso.</p> <p>Ver Estado de la herramienta Aranda</p>
--	---

Estado de la herramienta Aranda

NO.	ESTADO EN LA HERRAMIENTA ARANDA	DESCRIPCIÓN OFICINA DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA
1	REGISTRADO	Estado cuando el usuario crea el caso, es asignado al especialista y se le asigna el número de caso.
2	EN PROCESO	El especialista ya recibió el requerimiento y lo está gestionando.
3	SOLUCIONADO	El especialista ya le dio solución al requerimiento, independientemente si fue atendido dentro del tiempo establecido (ANS).
4	RECHAZADO	Estado que asigna un especialista en el momento que exista alguna razón para no dar una solución definitiva al caso o que no cumpla con el tipo de requerimiento.
5	SUSPENDIDO	Estado temporal en el cual se detiene el tiempo para poder subsanar diferentes situaciones (Falta de información, complemento de información, etc). En ambos sentidos tanto para especialista como para el usuario solicitante existe la opción de crear una nota para subsanar la información pertinente.

Tiempo atención y solución de solicitudes

Cada uno de los servicios tiene parametrizado un tiempo de atención y un tiempo de solución (los días están calculados por las horas laborales) representado en el siguiente cuadro:

No.	SERVICIO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
1	Mantenimiento Locativo	7200 min (120 Horas) 15 días	3840 min (64 Horas) 8 días
2	Reserva de Salas	120 min (2 Horas)	240 min (4 Horas)
3	Solicitud permiso de ingreso	120 min (2 Horas)	240 min (4 Horas)
4	Solicitud de carné	30 min	960 min (16 Horas) 2 días
5	Asignación tarjeta de acceso	480 min (8 horas)	7200 min (120 Horas) 15 días
6	Inventario Recursos Físicos	480 min (8 horas)	3840 min (64 Horas) 8 días
7	Gestión de equipos ofimáticos	7200 min (120 Horas) 15 días	3840 min (64 Horas) 8 días
8	Solicitud de Insumos de Aseo y Cafetería	7200 min (120 Horas) 15 días	1920 min (32 Horas) 8 días

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 13 de 41

No.	SERVICIO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
9	Préstamo de Cafetería	120 min (2 Horas)	240 min (4 Horas)
10	Gestión de Parqueadero	30 min	1440 min (24 Horas) 3 días

Nota 1: Los tiempos que se encuentran parametrizados en la herramienta Aranda fueron acordados por especialistas asignados a la actividad y OTI, aprobados por el Coordinador del GTSayRF y autorizados por la Dirección Administrativa.

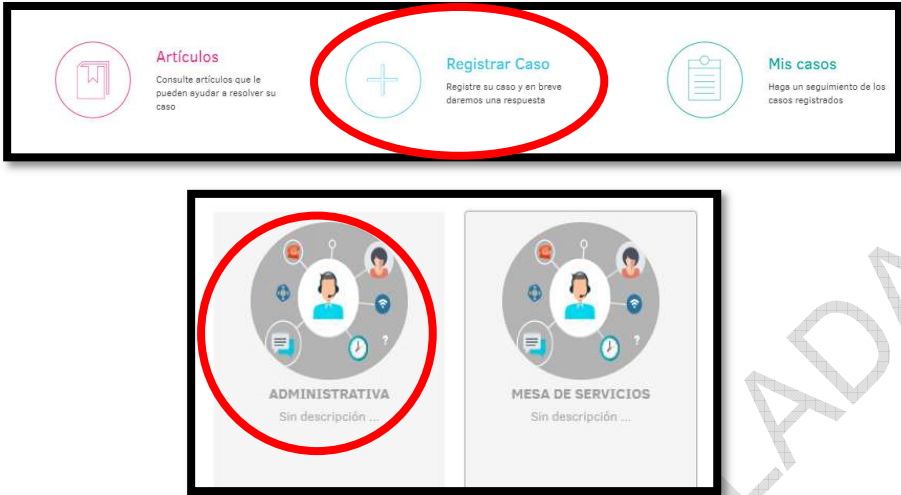
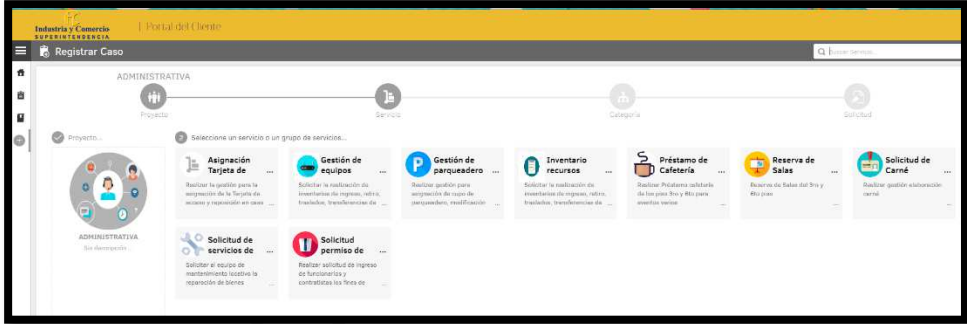
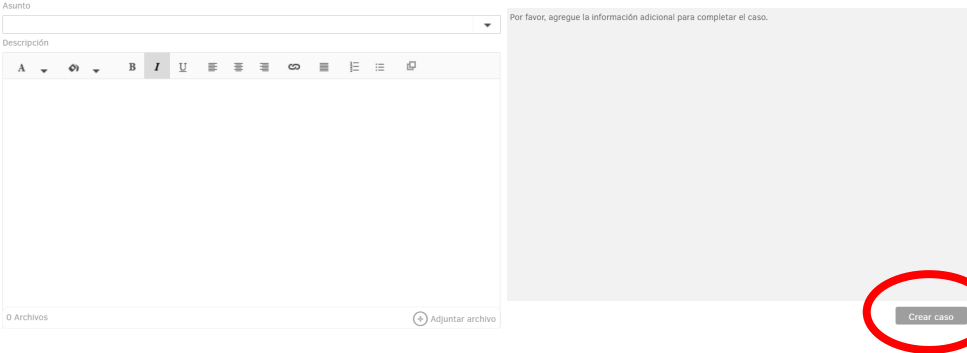
7.1.2 Registrar las Solicitudes en la Herramienta Aranda

No todos los funcionarios y contratistas pueden registrar una solicitud en la herramienta Aranda, existe en cada área una persona asignada (enlace) para registrar la solicitud (la OTI, cuenta con el listado de personas que tienen el permiso).


No obstante, solo estarán habilitados los servicios de Asignación de tarjeta de acceso y reposición Solicitud de carné para todos los funcionarios y/o contratistas.

A continuación, se describen los pasos para registrar las solicitudes en la Herramienta Aranda:

PASO	PROCESO PARA EL REGISTRO DE SOLICITUDES
1	<p>Ingresa a INTRASIC y localice el icono de la herramienta Aranda e ingresa usuario y contraseña (corresponden a los mismos del correo electrónico de la ENTIDAD).</p> 
2	<p>Ingresa al icono de <u>REGISTRAR CASO</u> e ingresa al icono <u>ADMINISTRATIVA</u></p>

	
3	<p>Registrar la solicitud según la necesidad:</p> 
4	<p>Diligenciar el asunto y la información solicitada y crear caso.</p>  <p>El sistema le asignará un número a su caso para que realice el seguimiento de la solicitud, información que también se enviara al correo de la persona que realizó la solicitud.</p>

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 15 de 41



Caso RF-109034-3-7196

ABIERTO

Registrado

Préstamo de Cafetería

Categoría: Administrativa.Cafetería.Solicitar Cafetería

Autor: Mery Eyennid Valentierra Garcia

Compañía
SIC ADMINISTRATIVA
Razón
Nuevo
Grupo de especialista
Cafetería
Especialista encargado
Mery Eyennid Valentierra Garcia
Progreso
0%

Nota 2: Las solicitudes registradas en la herramienta Aranda, se podrán consultar en “Mis Casos”, y ver el estado de la solicitud y la solución del mismo.

7.2 ETAPA 2: SOLUCIONAR NECESIDADES DE MANTENIMIENTO LOCATIVO

7.2.1 Realizar Recorridos de Inspección

Como parte del mantenimiento locativo, el GTSayRF cuenta con equipo el cual está conformado por funcionarios y/o contratistas, quienes realizan un recorrido cada 15 días por los pisos y sede alterna de la Entidad, donde revisan el estado general de los sistemas hidráulicos, eléctricos, puestos de trabajo y demás aspectos locativos para su óptimo funcionamiento, en el formato Servicios de Mantenimiento Inspecciones GA03-F01 se registran las necesidades identificadas durante la inspección.

Las necesidades evidenciadas en la inspección se tramitarán como solicitud de mantenimiento y se registrarán en la herramienta Aranda por el funcionario y/o contratista que realizó la inspección.

Nota 3: El formato de servicios de Mantenimiento Inspecciones GA03-F01, se diligenciará en soporte electrónico.

7.2.2 Dar Trámite a las Necesidades por Inspección

El Coordinador del GTSayRF, designa un funcionario y/o contratista para que realice el registro de las necesidades que se observaron en la inspección, en la herramienta Aranda.

- Una vez revisadas las necesidades, tanto por el Coordinador del GTSayRF como por el designado, se centraliza un listado de necesidades para priorizarlas de acuerdo a los tiempos de respuesta en la herramienta Aranda.
- Seguidamente, se hace la solicitud al contratista de mantenimiento respectivo para que este la tenga en cuenta dentro de su programación y sea ejecutada oportunamente.
- Las solicitudes de mantenimiento al contratista de cada vigencia se notificarán vía correo electrónico para su correspondiente ejecución, cuyo seguimiento se hará por el supervisor del contrato y sus apoyos del GTSayRF.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 16 de 41

7.2.3 Tramitar las Solicitudes de los Funcionarios y/o Contratistas

El Coordinador del GTSaYRF designa un funcionario y/o contratista, para que realice el seguimiento continuo a las solicitudes de Servicios de Mantenimiento recibidas por la herramienta Aranda.

Cuando un funcionario y/o contratista, requiera de la prestación de un servicio de mantenimiento (Reparaciones locativas, reparaciones mobiliario y otro), deberá registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSaYRF en donde el funcionario y/o contratista encargado clasificará por el tipo de mantenimiento según lo establecido en el Instructivo de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles GA03-I02 - numeral 4.5.

Así mismo, comunicará por medio de correo electrónico la solicitud al contratista de mantenimiento locativo vigente, describiendo la necesidad del servicio y acordando el tiempo de la ejecución, una vez identificado el tipo de mantenimiento.

El contratista de mantenimiento locativo deberá realizar los siguientes pasos:

- Enviar un profesional para que realice la valoración de la solicitud, él o los funcionarios designados para el apoyo de supervisión del contrato de mantenimiento locativo, definirán las acciones a tomar.
- Realizar una programación para que el servicio sea ejecutado oportunamente.
- Realizar la entrega de la obra o servicio a los funcionarios asignados para el apoyo de la supervisión del contrato, para que realicen la verificación de la calidad, óptimo funcionamiento y satisfacción de la solicitud, para la correspondiente facturación.
- Reportar las actividades realizadas, mediante el informe del contrato.

Nota 4: El funcionario y/o contratista designado del GTSaYRF, una vez ejecutada la obra o el servicio, deberá cambiar el estado de la solicitud en la herramienta Aranda a solucionado, dando respuesta al usuario solicitante y/o finalizada la actividad.

7.3 ETAPA 3: PRESTAR SALAS DE JUNTAS, CAPACITACIÓN Y CAFETERÍAS

7.3.1 Identificar Salas por Dependencias

La Entidad cuenta con salas de audiencias, de juntas y de capacitaciones, las cuales están a cargo de las dependencias por directriz del Superintendente, estas se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 17 de 41

- Las salas de capacitación y de juntas de los pisos 3er y 6to son responsabilidad del Coordinador del GTSayRF y están a cargo de la secretaria de la Dirección Administrativa.
- La sala de capacitación y salas de juntas de la sede alterna son responsabilidad del Coordinador del GTSayRF y están a cargo de la secretaria de la Dirección Administrativa.
- Las salas del 4to piso están bajo la coordinación de las Delegaturas de Protección del Consumidor (ala sur) y Asuntos Jurisdiccionales (ala norte) a cargo de las secretarías de las Delegaturas.
- Las salas del 5to piso están bajo la coordinación de la Delegatura para la Propiedad Industrial, a cargo de la secretaría del despacho de la Delegatura.
- Las salas del 10mo piso son coordinadas por la Oficina Asesora Jurídica (ala sur), a cargo de la secretaría y la Delegatura para la Protección de la Competencia (sala norte), a cargo de la secretaria del Superintendente.
- Las salas de audiencias ubicadas en el 6to piso, están bajo la coordinación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, a cargo de la secretaría del despacho de la Delegatura.
- Las salas de audiencias del mezzanine (segundo piso), son coordinadas por la Delegatura para la Protección de la Competencia a cargo de la secretaría del despacho de la Delegatura.

De acuerdo a la anterior asignación, el inventario de los bienes muebles que se encuentran dentro de las salas, estarán a cargo de las secretarías de cada área o dependencia, quienes deben tener el control del uso y cuidado que se dé al mismo.

Nota 5: Dentro del manejo adecuado de las salas está prohibido retirar los muebles y elementos hacia otras áreas de la Entidad, debido a que afectaría el inventario de cada una.

7.3.2 Identificar Equipos y Capacidad de las Salas y Cafeterías

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con tres (3) salas de capacitación, doce (12) salas de juntas y veintitrés (23) salas de audiencias, las cuales tienen las siguientes características:

SEDE	PISO	SALA	CAPACIDAD (PERSONAS)	EQUIPOS DISPONIBLES
SIC Edificio Bochica	2 Mezzanine	Una (1) sala de audiencias principal	62	Micrófonos, TV, Computador, Sistema de sonido.
		Tres (3) salas de audiencias (virtuales)	3	Computador, TV

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 18 de 41

SEDE	PISO	SALA	CAPACIDAD (PERSONAS)	EQUIPOS DISPONIBLES
		Cuatro (4) salas de audiencias	12	micrófonos, sistema de sonido, TV
	3	Una (1) de Capacitación	50	Video beam, computador
		Una (1) sala de juntas	10	Video beam, ventilador
	4	Una (1) sala de juntas	10	Video beam
		Una (1) sala de juntas	10	Video beam
	5	Una (1) sala de juntas	10	Video beam
		Una (1) sala de juntas	10	Video beam
	6	Una (1) sala de Capacitación	40	Video beam
		Una (1) sala de juntas	10	Video beam
		Una (1) sala de juntas	10	Video beam
	10	Una (1) sala de juntas – Superintendente	12	Video beam, teléfono, TV
		Una (1) sala de juntas	10	Video beam
		Una (1) sala de juntas	10	Video beam
SIC Sede alterna	3	Una (1) de Capacitación	30	Video beam
	5A	Una (1) sala de juntas	12	N/A
		Una (1) sala de juntas	6	N/A

Así mismo, en el edificio Bochica **las cafeterías** cuentan con la siguiente capacidad:

CAFETERÍAS		
SEDE	PISO	CAPACIDAD
		NÚMERO DE SILLAS
SIC Edificio Bochica	3	48
	6	104

7.3.3 Reservar Salas de Juntas y Capacitación 3er Piso, 6to Piso y Sede Alterna.

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF, será el encargado de disponer de las salas de juntas y de capacitaciones de los pisos 3ro, 6to y Sede Alterna, y deberá llevar un registro de reserva de las salas en el calendario del correo electrónico destinado para la programación.

Cuando un funcionario y/o contratista requiera el servicio de préstamo de sala deberá, registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 19 de 41

EN LA HERRAMIENTA ARANDA. Ubicar el enlace RESERVA DE SALAS. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSaYRF.

Al diligenciar la solicitud deberá describir la siguiente información:

DÍA	HORA	TEMA	NÚMERO DE ASISTENTES

Para programación de talleres, inducciones y capacitaciones de más de una fecha, se deben **solicitar en la última semana de cada mes**.

Con el fin de que el funcionario y/o contratista asignado tenga el tiempo para realizar la reserva o dar opciones de cambio, de ser necesario, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- **Se realiza reserva de salas únicamente de seis (6) fechas por mes de programación.**
- No se podrán solicitar o reservar de las salas de juntas y de capacitaciones por periodos bimensual, trimestral o semestral, dada la cantidad de solicitudes de las salas en la SIC.
- Si el área, funcionario y/o contratista que reservó la sala ya no la necesita, se deberá realizar la cancelación de la reserva vía correo electrónico, con un día de antelación, así se le dará la opción a otra dependencia de la utilización de las mismas.
- El funcionario y/o contratista solicitante será responsable por el buen uso, custodia y seguridad de los elementos que encuentre en la sala.
- El funcionario y/o contratista solicitante y responsable, al término de la reunión devolverá la sala en las mismas condiciones en que las que se le entregó. Así mismo, deberá entregar y firmar el formato "Entrega y recepción de salas, juntas, capacitación" GA03-F07, el cual, será verificado por el personal de vigilancia y seguridad privada de cada piso.
- El servicio de cafetería en las reuniones y capacitaciones debe ser solicitado previamente al inicio de la capacitación al GTSaYRF, esta será atendida por el personal de cafetería que se encuentre disponible.
- **Se debe realizar la cancelación de la reserva vía correo electrónico, con un día de antelación, así se le dará la opción a otra dependencia de la utilización de las mismas.**

El funcionario y/o contratista designado del GTSaYRF, una vez recibida la solicitud por la herramienta Aranda, deberá realizar los siguientes pasos:

- Verifica la disponibilidad de salas teniendo en cuenta la información del solicitante, realiza el registro de la reserva de la sala en el calendario del correo electrónico destinado para la programación; en caso de que no exista disponibilidad en el horario

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 20 de 41

de la reserva, se comunicará con el solicitante para indicarle la disponibilidad existente y la opción de cambio de horario, de esta manera se dará solución a dicho requerimiento.

- De no estar disponible la sala y/o al no aceptar la propuesta de disponibilidad, se rechaza dicha solicitud al solicitante a través de la herramienta Aranda.
- Entregar diariamente el listado de reservas de salas a los supervisores de vigilancia y aseo.
- La empresa de vigilancia y seguridad privada, de los pisos 3ro, 6to y Sede Alterna, realizan la apertura de la sala y la entrega del inventario de acuerdo al listado de reservas, y diligencian el formato de “Entrega y recepción de salas, juntas, capacitación” GA03-F07. Los formatos son conservados por la empresa de vigilancia, cumpliendo con las funciones asignadas dentro del contrato celebrado con la Entidad.
- El personal de aseo asignado al piso 3ro, 6to y Sede Alterna, realizarán las labores de aseo una vez terminada cada reunión e informará al vigilante para que realice el cierre de la misma.

7.3.4 Reservar Cafeterías

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF, será el encargado de disponer y controlar las cafeterías de la sede principal.

Cuando un funcionario y/o contratista requiera el *servicio de préstamo de cafetería* deberá, registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 **REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA**. Ubicar el enlace PRÉSTAMO DE CAFETERÍA. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSaYRF.

Al diligenciar la solicitud deberá describir la siguiente información:

DÍA	HORA	TEMA	NÚMERO DE ASISTENTES

- El horario de disponibilidad de las cafeterías será de 08:00 a.m. a 11:30 m. y de 02:30 p.m. a 05:00 p.m.
- El funcionario y/o contratista asignado del GTSaYRF para la recepción de a través de la herramienta Aranda, verifica la disponibilidad y de no estar disponible la cafetería se rechazará dicha solicitud al solicitante a través de la herramienta Aranda.

7.4 ETAPA 4: TRAMITAR SOLICITUDES DE INGRESO O RETIRO DE BIENES DE LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD

Los bienes de propiedad de la SIC, sólo podrán ser retirados con causa justificada, específicamente por tres motivos y se deben gestionar a través de la herramienta Aranda,

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 21 de 41

almacén realiza la verificación en el inventario y a su vez, autoriza la salida con visto bueno del Coordinador del GTSayRF.

- Actividades laborales (eventos, capacitaciones, exposiciones, teletrabajo, trabajo en casa, visitas, etc.).
- Asuntos de mantenimiento o garantía.
- Baja de bienes.

7.4.1 Tramitar Solicitudes de Retiro de Bienes de la Entidad

Cuando se requiera retirar un bien de la entidad, se deben desarrollar las siguientes actividades:

- La solicitud de retiro de elementos de la entidad debe estar autorizada por Delegados, Asesores, Jefes de Oficina, Directores y Coordinadores de Grupo.
- ***Cuando un funcionario y/o contratista requiera el servicio de retiro de bienes de la Entidad, deberá registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA. Ubicar el enlace SOLICITAR PERMISO DE INGRESO O RETIRO. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSayRF. A esta solicitud se deberá adjuntar el formato Ingreso o retiro de bienes GA03-F05, debidamente diligenciado y firmado.***
- Se debe indicar dependencia y piso, las causas por las cuales se retira el bien, descripción de los elementos y número de placa, el nombre de quien lo retira con número de documento de identidad, y la fecha de salida, ingreso o devolución del bien. En caso de ser retiro por baja de bienes, ver Procedimiento Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo GA02-P01.
- Posteriormente el funcionario designado del Almacén realiza la verificación del bien a retirar en el inventario y autoriza el retiro del elemento con visto bueno del coordinador del GTSayRF, genera un memorando, donde informa y autoriza la salida a la administración de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL, y pone en conocimiento de las dos empresas de vigilancia (SIC y CREMIL) el evento.
- El personal de vigilancia privada de la SIC, debe diligenciar la minuta de la empresa de vigilancia al momento del retiro, previa revisión del memorando de la orden de autorización de salida.
- Al momento del ingreso del bien, el funcionario y/o contratista que lo retiró debe informar al personal de vigilancia, quienes verificarán el ingreso del bien frente al registro interno (libro de minuta).

7.4.2 Tramitar Solicitudes de Ingreso y Retiro de Bienes Personales

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 22 de 41

Solo se puede ingresar y retirar de las instalaciones de la SIC, los bienes personales que se encuentren registrados internamente (libro de minutas) que, para el efecto tiene la empresa de vigilancia, para lo cual se deben desarrollar las siguientes actividades:

- Sí un funcionario y/o contratista, requiere temporalmente ingresar o retirar de cualquiera de las sedes un elemento de su propiedad, debe informar al personal de seguridad al momento del ingreso, para su posterior retiro.
- El personal de vigilancia debe registrar en los libros dispuestos para tal fin, la descripción del bien, la hora de ingreso y de salida, adicional la firma del propietario al momento del ingreso y de la salida.
- En caso que al momento del retiro del bien, el personal de vigilancia no encuentre registro del ingreso, el vigilante debe informar al Coordinador del GTSayRF, para que revise, valide e informe si el bien que se pretende retirar hace parte o no del inventario de bienes de la SIC.
- De no hacer parte del inventario de bienes de la Entidad, el Coordinador del GTSayRF, informa tanto a la empresa de vigilancia de la SIC, como a la empresa de vigilancia de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL, para que el retiro sea permitido por medio de un memorando dirigido a la administración de esta última Entidad.

7.5 ETAPA 5. ADMINISTRAR EL MANEJO Y USO DE VEHÍCULOS OFICIALES

La coordinación, administración y control general de los vehículos es responsabilidad de la Dirección Administrativa y/o del Coordinador del GTSayRF.

LINEAMIENTOS SOBRE USO Y RESPONSABILIDADES DE LOS VEHÍCULOS

Clasificación de vehículos oficiales

- A. **Vehículos de representación:** Estos vehículos son los destinados al uso o servicio de forma personal o permanente del Superintendente, la Secretaria General y los Superintendentes Delegados, por tanto, están bajo su control para el cumplimiento de funciones inherentes al cargo. Estos vehículos podrán prestar servicios de apoyo conforme con las instrucciones que dé la Dirección Administrativa.
- B. **Vehículos de operación:** Son los que se emplean para el cumplimiento de actividades de apoyo y operativas de la entidad. Estos vehículos están bajo la coordinación, administración y control de la Dirección Administrativa en la cual se programan los servicios de transporte de acuerdo con la disponibilidad de los vehículos y prioridad de las actividades a realizar.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 23 de 41

Responsabilidades

Los lineamientos relacionados con el manejo de los bienes muebles de la entidad están definidos en el procedimiento de administración de bienes devolutivos y de consumo GA02-P01 y/o las otras disposiciones que lo complementan, modifican o adicionen; donde establezcan las responsabilidades de los administradores y usuarios de estos activos.

Documentación

Es responsabilidad del conductor que tiene asignado el vehículo, verificar que éste cuente con los documentos vigentes: SOAT, revisión técnico-mecánica, póliza de seguros, licencia de tránsito. Debe verificar la fecha de vencimiento de estos documentos e informar al Coordinador del GTSaYRF, por lo menos un mes antes dicha situación.

El funcionario y/o contratista asignado por el Coordinador del GTSaYRF, es el responsable de tramitar la compra de la revisión técnico-mecánica, del seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) y de la póliza de automóviles (todo riesgo) para todos los vehículos de propiedad y a cargo de la entidad.

El Coordinador del GTSaYRF, verifica que los pagos se hayan efectuado y entrega los nuevos documentos al conductor del vehículo, guardando una copia en el archivo GTSaYRF, conforme a lo establecido en las TRD.

Pago de impuestos

El funcionario y/o contratista asignado por el Coordinador del GTSaYRF, es el responsable de tramitar el pago de los impuestos de acuerdo con las fechas establecidas.

Suministro y control de combustible

La Entidad tiene suscrito un contrato de suministro de combustible para los vehículos de su propiedad o a cargo de la misma, en el que se establece un cupo máximo de suministro de gasolina semanal por vehículo. Adicionalmente, la instalación de un chip en cada vehículo permite el control del suministro de combustible, y a través de éste, una vez abastecido el vehículo se obtiene una tirilla que contiene la información relacionada con los datos básicos del vehículo (placa, modelo), el kilometraje recorrido y la cantidad de combustible suministrado, entre otros.

Los funcionarios y/o contratistas (conductores), deben acercarse a la estación de servicio para el suministro de gasolina, y deben entregar al Coordinador del GTSaYRF o funcionarios y/o contratistas que él designe, la tirilla de control, para llevar los registros del consumo de combustible, versus kilometraje recorrido y generar los informes correspondientes.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 24 de 41

Dotación de los vehículos

Es responsabilidad de los conductores de los vehículos cerciorarse del óptimo estado del equipo de carretera. En caso de observarse un desperfecto que haga inoperable alguno o algunos de estos elementos, el conductor está en la obligación de informar al Coordinador del GTSayRF, para obtener el adecuado reemplazo antes de movilizar el vehículo. Ver Instructivo Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del parque Automotor GA03-I01.

Responsabilidades de los conductores

Para efectos del presente procedimiento, se considera conductor a todo funcionario y/o contratista que conduzca un vehículo de propiedad y/o a cargo de la entidad, el cual debe cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Los conductores y los vehículos deben cumplir y ajustarse a las exigencias establecidas en el Código Nacional de Tránsito Terrestre contenido en la Ley 769 de 2002 o demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Realizar una inspección diaria antes de iniciar las labores, de niveles de agua, refrigerante, líquido de frenos y aceite, posibles fugas, entre otros; así mismo, estado de las llantas, luces, espejos, vidrios y demás elementos que obstruyan una correcta visibilidad; y todo lo inherente al correcto funcionamiento; reportar oportunamente cualquier anomalía al Coordinador del GTSayRF o el funcionario que el designe.
- Todo conductor debe tomar las precauciones pertinentes al conducir y estacionar el vehículo que utilice, de manera que no se presenten riesgos de accidentes o pérdidas.
- Informar oportunamente al Coordinador del GTSayRF sobre la situación mecánica y ajuste del vehículo y sobre las rutinas de mantenimiento correctivo y preventivo que sean necesarias del vehículo a su cargo, con el fin de garantizar sus condiciones óptimas de operación.
- No transportar un número mayor de personas a las establecidas en la tarjeta de propiedad del vehículo.
- Abstenerse de permitir el uso del o los vehículos asignados a personas distintas a las autorizadas o ajenas al servicio.
- Acudir a los programas de capacitación y educación vial, que elabora el GTSayRF.
- Usar el vehículo asignado únicamente para los fines oficiales.
- Concluidos los horarios de trabajo o cumplidas las comisiones designadas, estacionar el vehículo en los lugares previamente establecidos por el responsable del control vehicular para tales efectos.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 25 de 41

- Mantener el vehículo en óptimas condiciones de limpieza aun cuando no sea posible hacer uso de los beneficios del contrato de lavados para este tipo de bienes, y funcionamiento revisando periódicamente los niveles de agua, líquido de frenos, aceite de motor y de la dirección hidráulica, presión de neumáticos, limpiadores y todo lo necesario para el adecuado funcionamiento y conservación del vehículo.
- Presentar el vehículo asignado para la inspección correspondiente, en la fecha establecida por la Coordinación del GTSayRF.
- Abstenerse de reparar el vehículo por sí mismo o por interpuesta persona
- Abstenerse de desprender o sustituir cualquier parte integral del vehículo o modificar su estructura.
- Abstenerse de transitar con el vehículo fuera de la ciudad de Bogotá, con excepción de que así lo requiera la naturaleza del servicio y que cuente con autorización expresa del responsable del control vehicular para tal efecto.
- Responder de los daños causados al vehículo que tenga asignado por causa de su negligencia, inexperiencia, imprudencia, dolo o mala fe. Así mismo, responder de los daños a terceros, en su persona o en sus bienes, cuando no sean cubiertos por el seguro contratado por la Entidad.
- El conductor es el responsable del cumplimiento de las normas establecidas en el código Nacional de Transito vigente y demás, establecidas por el Gobierno Nacional, Departamental y Municipal. Las multas por infracciones a las normas serán canceladas por el conductor quien es el directo responsable de la operación del vehículo y las infracciones en que incurra por la conducción del mismo.
- Mantener actualizados los documentos que se requieren para el cumplimiento de las funciones de conductor.
- El conductor debe abstenerse de fumar dentro del vehículo, se encuentre o no, en marcha.
- Siempre que un conductor asignado para el servicio de la SIC, reciba tratamiento que implique el consumo de medicamentos, debe preguntar explícitamente al médico tratante, si dichos medicamentos interfieren o generan riesgo en la conducción de vehículos automotores. En caso positivo, debe hacerlo conocer a su superior inmediato y al Coordinador del GTSayRF, evitando conducir hasta que sea autorizado por el médico. Igualmente debe proceder en caso de intervenciones quirúrgicas que limiten la capacidad del conductor para realizar esta actividad.

En el evento de que un vehículo de propiedad y/o a cargo de la SIC, resulte involucrado en un accidente de tránsito, el conductor procede de la siguiente manera:

- Debe hacer todo lo que esté a su alcance para que las personas afectadas con el accidente reciban la atención médica adecuada y que los daños al vehículo no se empeoren.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 26 de 41

- Comunicar de manera inmediata a la compañía de seguros para que le preste la asistencia legal necesaria y al Coordinador del GTSaYRF.
- Esperar a la autoridad para que, haga el levantamiento del croquis del accidente, en donde sea posible hacerlo. No mover el vehículo accidentado, salvo autorización dada por las autoridades competentes, cuando estas intervengan. Al igual que, colaborar con la autoridad para que se le hagan los exámenes requeridos (por ejemplo, alcoholemia).
- Diligenciar el Formato Único de Reporte de Incidente Vehicular GA03-F11
- Presentar un informe detallado de los acontecimientos al Coordinador del GTSaYRF.

En el caso de golpes leves, rayones, hurtos o cualquier otro evento de menor gravedad, deberá reportarlo al Coordinador del GTSaYRF o al funcionario que el designe, adjuntando reporte por escrito del evento con el fin de analizar el grado de responsabilidad que sobre el conductor recae.

7.5.1 Realizar Mantenimiento Vehículos

La SIC no cuenta con la infraestructura ni con el personal idóneo para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de su parque automotor, la entidad puede contratarlo con terceros (personas jurídicas o naturales), exigiendo que se realice a través de personal idóneo, con la tecnología adecuada, en instalaciones construidas para la prestación de este servicio y guiado por el protocolo y recomendaciones de los fabricantes de los vehículos.

El funcionario o contratista (conductor) designado por el Coordinador del GTSaYRF, es el responsable de seguir los lineamientos que se encuentran descritos en el Instructivo Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo del parque Automotor GA03-I01.

Para los vehículos nuevos, el mantenimiento preventivo y correctivo, debe realizarse en los talleres previamente establecidos por el concesionario en la que se realizó la adquisición, a fin de salvaguardar los derechos derivados de las garantías respectivas, cuando así proceda.

Es deber del conductor del vehículo asignado como único responsable de trasladar el vehículo y al taller designado por el Coordinador del GTSaYRF, y hacer acompañamiento durante los procesos de reparación y/o mantenimiento.

En la designación de los talleres que, presten el servicio de conservación y mantenimiento de los vehículos que no se encuentran en garantía, el Coordinador del GTSaYRF debe tomar en cuenta los criterios de economía, eficacia, eficiencia, medio ambiente y los demás principios contenidos en el Procedimiento de Contratación GA01-P01.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 27 de 41

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSyRF, realiza revisiones periódicas a los vehículos propiedad de la SIC, para lo cual deben diligenciar el formato control de los mantenimientos preventivos y/o correctivos de los vehículos GA03-F08.

7.5.2 Realizar Inspección Vehículos

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSyRF, realizarán las inspecciones periódicas a los vehículos de propiedad de la SIC para comprobar su estado y funcionamiento, para lo cual deben diligenciar los formatos de se encuentran en los anexos en el SIGI - Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo - *Instructivo para La Realización De Inspecciones De Seguridad SC04-I07*:

Anexo 6 - Formato Inspección General de Vehículos.

Anexo 7 - Formato Inspección Diaria de Vehículos.

Las inspecciones son observaciones sistemáticas que permiten detectar de manera temprana condiciones inseguras del funcionamiento de los vehículos, para lo cual se deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos:

Anexo 6 - Formato Inspección General de Vehículos.

Periodicidad: Mensual, según disponibilidad de los vehículos teniendo en cuenta aquellos que por el ejercicio de sus funciones permanecen fuera de la ciudad.

Responsable: El Coordinador del GTSyRF o el funcionario y/o contratista a quien designe.

Las inspecciones realizadas reposan en las carpetas de gestión de cada vehículo.

Anexo 7 - Formato Inspección Diaria de Vehículos.

Periodicidad: Diario, antes de iniciar las labores del día.

Responsable: Conductor designado para cada vehículo.

Las inspecciones realizadas reposan en las carpetas de gestión de cada vehículo.

En caso de que los resultados de las inspecciones e informes presentados contengan reportes por mal uso que lleven a una investigación o procedencia, el Coordinador del GTSyRF, deberá tomar las medidas pertinentes del caso en donde junto con el Director Administrativo, valorarán el reporte y decidirán si es necesario iniciar o no un proceso disciplinario por mal uso.

7.6 ETAPA 6: ADMINISTRAR LA VIGILANCIA Y LA SEGURIDAD DE LA SIC

7.6.1 Administrar Carné, Tarjetas de Acceso y/o Reposición

Como parte de las medidas de seguridad adoptadas por la Entidad, se encuentra el carné y la tarjeta de acceso. Estos mecanismos de seguridad permiten controlar el acceso de los funcionarios, contratistas y personas externas a la entidad.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 28 de 41

Solicitar Carné de la Entidad

El carné es el elemento que identifica a las personas que están vinculadas laboralmente a la entidad, por lo cual, el uso del carné es de carácter obligatorio para los funcionarios y contratistas y debe ser portado en lugar visible.

Para el ingreso a las instalaciones de la entidad los vigilantes que prestan sus servicios a la SIC, exigirán a todos los funcionarios y/o contratistas su identificación con el carné institucional y el porte en un lugar visible.

Si no porta el carné, en el momento del ingreso deberá anunciarse en la recepción para que sea autorizado por el jefe inmediato y registrarse como visitante.

Es por eso, que cuando un funcionario y/o contratista requiera el servicio de solicitud de carné, deberá registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA. Ubicar el enlace SOLICITUD DE CARNÉ. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSayRF.

- Los funcionarios provisionales o de carrera, deberán adjuntar escaneado el formato diligenciado GA03-F06 referente a la Solicitud de Carné, Tarjeta de Acceso y/o Reposición y una foto de fondo blanco en formato jpg o Tiff, tamaño documento.
- Los contratistas, deberán adjuntar escaneado el formato diligenciado GA03-F06 referente a la Solicitud de Carné, Tarjeta de Acceso y/o Reposición y una foto de fondo blanco en formato jpg o Tiff, tamaño documento y adicional el acta de inicio de su contrato.

Nota 6: En caso de entrega del cargo o la terminación de contrato deberá devolver el carné y la tarjeta de acceso al funcionario y/o contratista asignado en el GTSayRF, requisito para la firma de la paz y salvo y/o acta de liquidación.

Solicitar Tarjeta de Acceso

Cuando un funcionario y/o contratista requiera el servicio asignación de tarjeta de acceso y reposición deberá ingresar al link solicitud de carné y registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSayRF. Al registro del caso, se deberá anexar diligenciado el formato GA03-F06 Solicitud de Carné, Tarjeta de Acceso y/o Reposición GA03-F06 (de manera electrónica).

Solicitar Reposición de Carné y/o Tarjeta de Acceso

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 29 de 41

El funcionario o contratista que pierda su carne y/o tarjeta de acceso, deberá informar al GTSAYRF la pérdida de la misma y para el caso de la tarjeta de acceso proceder a desactivarla.

Para la reposición(es), se debe hacer la denuncia y pagar la tarifa establecida para el trámite, consignar en el Banco Bogotá, cuenta corriente N°. 062-754387 código rentístico 05, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio. Dicha consignación debe ser legalizada en la ventanilla de recaudos ubicada en el área de correspondencia en el primer piso.

Para realizar la solicitud, el funcionario y/o contratista deberá ingresar a la Herramienta Aranda, link Solicitud de carné y asignación de tarjeta de acceso y reposición y registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSAYRF.

Al registro del caso, se deberá anexar el formato diligenciado Solicitud de Carné, Tarjeta de Acceso y/o Reposición - GA03-F06 y el soporte de consignación del pago de la(s) reposición(es).

Nota 7: La expedición del carné y la tarjeta de acceso por primera vez no tiene costo, son documentos personales e intransferibles por lo tanto debe cuidarlas y evitar su pérdida o extravío.

Nota 8: El portador de esta tarjeta tendrá acceso a los diferentes pisos de la Entidad exceptuando el costado Sur del piso 10 y al área de radicación, el cual por medidas de seguridad tendrá acceso restringido, para quienes no laboran en el mismo, debiéndose para su ingreso anunciarse con el vigilante.

Nota 9: Las solicitudes de carné, tarjeta de acceso y reposición (de los mismos) son registrados en la herramienta Aranda, de manera independiente ya que se tramitan en diferentes enlaces.

Control de Entrega y Recepción de Carné y/o Tarjeta de Acceso

Para la entrega del carné y/o tarjetas de acceso, se tiene dispuesto una ventanilla en el piso 3 ala norte, en donde el funcionario o contratista asignado por el coordinador del GTSAYRF, gestiona las solicitudes por medio de la herramienta Aranda, considerando el tiempo de atención y de solución parametrizado. Así mismo, informa al solicitante la fecha de entrega.

Al entregar el carné institucional y/o la tarjeta de acceso el solicitante deberá firmar el formato *Control de entrega y recepción de Carné y/o Tarjeta de Acceso* GA03-F15, registro que reposará en el archivo de gestión del GTSAYRF como soporte.

El carné institucional y/o la tarjeta de acceso devueltos al finalizar contrato, son relacionados y guardados en orden alfabético por el primer nombre, los cuales se conservarán por 1 años y luego serán eliminados.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 30 de 41

7.6.2 Autorizar Ingreso de Visitantes

Los usuarios externos que requieran ingresar a las instalaciones de la Entidad deben anunciarse en la recepción de cada piso.

- El personal de vigilancia debe solicitar la autorización de ingreso telefónicamente a la persona o dependencia a la que se dirige el visitante.
- El funcionario o contratista, debe autorizar la entrada de la persona que lo solicite.
- El personal de vigilancia registra el ingreso de personal en los libros de registro que para tal fin dispone la compañía de vigilancia, detallando entre otros datos, el nombre y documento de identidad, dependencia a la que se dirige, funcionario que autoriza el ingreso, la hora de entrada y la hora de salida.
- El personal de vigilancia pedirá un documento y entregará una tarjeta de visitante, para que este se desplace hasta la dependencia requerida.

En caso que el visitante extravíe la tarjeta de ingreso deberá consignar el valor de la misma en el Banco Bogotá, cuenta corriente N°. 062-754387 a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La consignación debe ser radicada en el área de correspondencia, donde se le expedirá un recibo de pago, el cual debe presentarse en el GTSyRF para el trámite de devolución del documento soporte del préstamo.

En caso que la persona que ingrese lo haga con algún tipo de bolso, maletín o paquete, es responsabilidad de los vigilantes revisarlo, tanto al ingreso como a la salida de la entidad

7.6.3 Gestionar Personal de Vigilancia en Horario Laboral

La Entidad cuenta con vigilancia en todos los pisos desde las 6:00 am hasta las 6:00 pm de lunes a viernes, es así, que después de este horario se mantiene una vigilancia móvil nocturna hasta las 6:00 am del día siguiente, lo que obliga a cerrar las puertas de cada piso.

7.6.4 Tramitar Ingreso de Personal en Días y Horarios no Hábiles

Para el ingreso de contratistas y personal externo en días y horas no hábiles (sábado, domingo y/o festivos), el Delegado, Jefe, Coordinador o Director de cada área y/o dependencia, deberá gestionar la solicitud siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA, link Permiso de ingreso. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSyRF.

En esta solicitud deberá determinar:

- Fecha de solicitud de ingreso del personal.
- Horario de ingreso del personal.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 31 de 41

- Horario de salida del personal.
- Área o dependencia solicitante.
- Descripción de la actividad a realizar.
- Total de personas: Listado con nombre completo y número de identificación (en este espacio máximo 5 personas, si se requiere la autorización 6 o más, adjuntar listado en Word).

Nota 10: El acceso del personal, debe realizarse única y exclusivamente al área o dependencia en la cual las personas autorizadas van a desempeñar sus labores.

Nota 11: Esta solicitud se debe registrar en la herramienta Aranda, a más tardar el día jueves de cada semana antes de las 3:00 pm.

El Coordinador del GTSAyRF autoriza el ingreso en las instalaciones de la SIC. El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSAyRF, deberá:

- Verificar de manera oportuna las solicitudes de permiso de ingreso en la herramienta Aranda.
- Realizar un memorando dirigido a la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, adjuntando un único listado con el nombre del área o dependencia solicitante, nombre completo de los funcionarios, contratistas y/o personal externo con número de identificación (cedula de ciudadanía).
- Radicar ante la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, el día jueves de cada semana antes de las 4:00 pm.
- Enviar copia del memorando de aprobación a la empresa privada de vigilancia de la SIC, sobre el ingreso del personal autorizado.
- Enviar copia del memorando de aprobación al área o dependencia solicitante, por medio de la herramienta Aranda y cerrar el caso.

El personal de vigilancia debe registrar en el libro de novedades, el ingreso de personal de cada dependencia.

Nota 12: De no ser posible autorizar el ingreso, ya sea por corte del suministro de energía, agua, mantenimiento, fumigación en el edificio, entre otros, el Coordinador del GTSAyRF informará la novedad por Intrasic o por correo masivo.

7.6.5 Administrar el Circuito Cerrado de Televisión

En el evento en que un funcionario o contratista requiera la revisión de la grabación de las cámaras del circuito cerrado de televisión, por extravío o robo de algún elemento personal o de propiedad de la entidad, deberá enviar mediante correo electrónico la solicitud especificando día, hora, lugar y descripción del evento al Coordinador del GTSAyRF.

Una vez recibida la solicitud, el Coordinador determina si es viable o no, la revisión de las cámaras dependiendo del tipo y propiedad del bien, y de la exactitud de la información suministrada por el funcionario o contratista afectado.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 32 de 41

Si es viable la revisión de las cámaras, el Coordinador del GTSaYRF remite la solicitud a la supervisión de la empresa de vigilancia para que la persona encargada del monitoreo realice la revisión respectiva.

Una vez realizado el monitoreo, la supervisora envía un informe detallado de la revisión efectuada al Coordinador del GTSaYRF.

Se informa al solicitante el resultado de la revisión, por ningún motivo se le hace entrega de los videos resultantes de la revisión, salvo por expresa solicitud de autoridad competente.

Nota 13: La solicitud, la revisión de las cámaras de video y el informe que se genere, se tratarán con la debida reserva de información dispuesta por la Ley 1581 de 2012 (Anexo: Guía protección de datos personales en sistemas de videovigilancia – SIC).

7.7 ETAPA 7: ADMINISTRAR SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERIA

El servicio integral de Aseo y Cafetería es realizado a través de un proceso de contratación mediante Colombia Compra Eficiente para cada vigencia, en donde el Coordinador GTSaYRF es el supervisor del contrato.

El personal de servicios generales del contrato en mención será el encargado de realizar las labores de aseo y cafetería, entre las cuales se encuentran las siguientes actividades:

- Realizar limpieza general de los pisos y paredes.
- Realizar aseo general de los baños.
- Realizar rutas de recolección de basuras por los puestos de trabajo, puntos ecológicos y consultorio hasta los centros de acopio.
- Realizar limpieza de los puestos de trabajo.
- Realizar limpieza en las áreas de archivo y mobiliario.
- Brigadas de pisos, limpieza de sillas, paredes y puestos de trabajos.
- Preparación y repartición de bebidas calientes y agua.
- Brigadas de limpieza de cafeterías.
- Entre otros.

7.7.1 Realizar Solicitud de Insumos de Aseo y Cafetería

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF para apoyar en la supervisión del contrato de Aseo y Cafetería será la única persona autorizada para que administre y solicite todos los insumos de Aseo y Cafetería de la SIC que se utilizan para la prestación del servicio de aseo.

Estos insumos son almacenados en un cuarto de acopio en donde periódicamente son entregados al personal de aseo y cafetería para cumplir con las labores propias del servicio que se presta a la SIC. Será la Supervisora del contrato de aseo y cafería la encargada de coordinar los insumos y cantidades necesarias para la limpieza y la atención de las cafeterías.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 33 de 41

7.7.2 Realizar el Servicio de Cafetería

Los operarios de cafetería serán los encargados de la repartición de bebidas calientes y vasos de agua, esta repartición se realiza dos veces al día, una en la jornada de la mañana y otra en la jornada de la tarde. Así mismo, para los casos en que se presenten reuniones y capacitaciones, estas deberán ser comunicadas al GTSAyRF para ser atendidas por ellos mismos.

7.7.3 Realizar el Seguimiento de Limpieza

Protocolo de Limpieza de Locaciones

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSAyRF en acompañamiento del supervisor asignado por el contrato de aseo y cafetería, realizarán el seguimiento de limpieza desarrollado por los operarios de aseo en las diferentes locaciones de la Entidad, entre los cuales están:

- Oficinas.
- Baños y cafeterías.
- Salas de capacitaciones, reuniones y audiencias.
- Centros de acopios.
- Archivo de gestión.
- Sala amiga de lactancia.
- Consultorio médico.

Para el procedimiento de limpieza de las diferentes locaciones, los operarios de aseo y cafetería registran las siguientes frecuencias:

LOCACIÓN	PROTOCOLO	FRECUENCIA
Oficinas	Se limpian los escritorios, cajoneras con agua, desengrasante, sabrá, bayetilla húmeda y seca.	Diario
	Se limpia el polvo de los computadores con una bayetilla seca.	Diario
	Se barre el piso y luego se trapea utilizando agua y detergente multiusos.	Diario
	Se limpian puertas y ventanales de vidrio líquido limpia vidrio, utilizando haraganes y bayetilla seca.	Cada 8 días
Paredes	Se limpian con agua, desengrasante, jabón, bayetilla.	De acuerdo a la necesidad del servicio
Consultorio	Se limpian las superficies y la camilla con agua, desengrasante, se desinfecta con alcohol y se cambia la sabana semanalmente.	Diario
	Se cambia la bolsa roja de la papelería que contiene residuos Biosanitarios, para hacer la tarea el personal de aseo usa guantes rojos.	
	Se cambia la bolsa gris y verde, para hacer la tarea, el personal de aseo usa guantes negros.	
	Se barre, luego se trapea utilizando detergente multiusos y agua. Así mismo, el lavamanos se lava utilizando agua e hipoclorito.	
Sala amiga de lactancia	Se limpia la superficie con agua, desengrasante y jabón en polvo.	Diario
	Se limpian las sillas con agua y bayetilla.	
	Se lava el lavamanos con agua, hipoclorito, detergente multiusos y esponjilla.	
	Se limpia la nevera con agua y bayetilla.	
	El procedimiento de desinfección se realiza utilizando alcohol. Así mismo, se cambia la bolsa roja de la papelería diariamente.	

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 34 de 41

LOCACIÓN	PROTOCOLO	FRECUENCIA
	Se barre el piso y luego se trapea utilizando agua y detergente multiusos.	
Archivos de gestión	Se aspiran los estantes y luego se realiza la desinfección con alcohol y bayetilla.	Cada 8 días
Cuarto de acopio	Se barre y se limpian paredes.	Diario
	Se realiza el lavado de contenedores.	Dos veces al mes
	Se trapea con agua, hipoclorito y detergente multiusos.	Semanal
Pisos	Se realiza barrido, mopeado y se trapea con agua, detergente multiusos y mantenedor, de todas las áreas internas y zonas comunes.	Diario
Baños	Se barre, se despápela, se lavan paredes, divisiones, espejos, orinales y sanitarios. Para el lavado se utiliza agua, desengrasante, jabón multiusos, hipoclorito y esponjilla.	Diario
Cafetería	Se inicia con el lavado de las grecas, filtros y termos, utilizando jabón de loza y abundante agua. El cambio de filtros se realiza cada mes y medio.	Diario
	Se limpian los hornos microondas con bayetilla, vinagre, bicarbonato y agua caliente.	Diario
	Se limpian las mesas y las sillas con bayetilla, agua y desengrasante.	Diario
	Se barre el piso y luego se trapea utilizando agua y detergente multiusos.	Diario
Salas de capacitaciones, reuniones y audiencias	Se limpian superficies de mesas y sillas con agua, desengrasante	Diario
	Se barre el piso y luego se trapea utilizando agua y detergente multiusos.	

Realizar Seguimiento de Limpieza a las Oficinas

Esta limpieza se realiza siguiendo el protocolo de limpieza establecido en el numeral 7.9.1. Para esto, el personal de aseo cuenta con todos los elementos necesarios, tanto de protección personal como de aseo para realizar sus labores.

Así mismo, los operarios de aseo son capacitados para que sigan los lineamientos establecidos por la Entidad en el manejo de los residuos sólidos que se generan. Toda la información se encuentra contemplada en el Programa de Gestión para el Manejo y Disposición de Residuos Sólidos SC03- F13 y en el Plan de Residuos Peligrosos SC03-F16; en estos se establecen las tareas y actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Ambiental, dentro de las cuales se encuentra:

- Recolección de los residuos no aprovechables y aprovechables.
- Centro de acopios.
- Entrega de residuos al prestador de servicios de recolección.

Realizar Seguimiento de Limpieza a los Baños y Cafeterías

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador GTSaYRF realiza el seguimiento de limpieza de los baños y cafeterías mediante el formato en Excel GA03-F04, pestañas (baños o cafeterías), donde se verifican las condiciones óptimas de limpieza de estos lugares.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 35 de 41

Esta limpieza se realiza siguiendo el protocolo de limpieza establecido en el numeral 7.9.1. Después de realizar esta limpieza, los operarios diligencian los formatos que contienen las instrucciones precisas para su diligenciamiento.

En los formatos deberán diligenciar la fecha, jornada y hora en la que realizó la limpieza. En este formato se define el estado o condiciones en que se encuentran los elementos que componen el área, en el cual deberá calificarse el estado o condiciones encontrados de la siguiente manera: Buen Estado (B) y Mal Estado (M).

Así mismo, solamente en las en las casillas de jabón y papel, se deberá indicar si se suministraron (S) o no hubo suministro (N) de los insumos requeridos para el área y en la casilla de observaciones se deberá registrar si se encuentran alguna anomalía en el momento que realiza la limpieza y sobre estas, se deberá reportar al Grupo de Mantenimiento para que atiendan y solucionen el daño locativo, este reporte lo puede realizar mediante correo, voz a voz, telefónico o medios cibernéticos como WhatsApp.

Al final del formato el funcionario y/o contratista designado, dará el visto bueno al seguimiento realizado y el Coordinador GTSaYRF firmará el formato.

Realizar el Seguimiento de Limpieza a las Salas de Capacitaciones, Reuniones y Audiencia

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF realiza el seguimiento de limpieza a las salas de capacitaciones, reuniones y audiencias, mediante el formato en Excel GA03-F04, pestaña (salas), en donde se verifican las condiciones óptimas de limpieza de estos lugares.

Esta limpieza se realiza siguiendo el protocolo de limpieza establecido en el numeral 7.9.1. Después de realizar esta limpieza, los operarios diligencian el formato que contiene las instrucciones precisas para su diligenciamiento donde se debe referenciar la ubicación (Piso, ala, sala).

En el formato deberá diligenciar la fecha, jornada y hora en la que realizó la limpieza, este también define el estado o condiciones en que se encuentran los elementos que componen el área en el momento de limpiar. Esta calificación está definida como Buen Estado (B) y Mal Estado (M). Al final de cada casilla, se deberá registrar en observaciones si encuentran alguna anomalía en el momento en que se lleva a cabo la limpieza.

Al final del formato el Coordinador del GTSaYRF, el funcionario y/o contratista designado dará el visto bueno al seguimiento realizado y deberá reportar las anomalías encontradas al Grupo de Mantenimiento para que se dé solución, este reporte lo puede realizar mediante correo, voz a voz, telefónico o medios cibernéticos como WhatsApp.

Realizar el Seguimiento de Limpieza a los Centros de Acopio

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 36 de 41

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF realiza el seguimiento de limpieza a los Centros de Acopio que se encuentran ubicados en el 6to piso, ala sur (almacenamiento de residuos peligrosos y/o especiales) y 7to piso, ala norte (almacenamiento de residuos sólidos aprovechable y no aprovechable), mediante el formato en Excel GA03-F04 pestaña, (C. acopio), en donde se verifican las condiciones óptimas de limpieza de este lugar.

Esta limpieza se realiza siguiendo el protocolo de limpieza establecido en el numeral 7.9.1. Después de realizar esta limpieza, los operarios diligencian el formato que contiene las instrucciones precisas para su diligenciamiento donde se debe referenciar la ubicación (Piso, ala, referencia).

En el formato también deberá diligenciar la fecha, jornada y hora en la que se realizó la limpieza. En este formato se define el estado o condiciones en que se encuentran los elementos que componen el área, el cual deberá calificarse el estado o condiciones encontrados de la siguiente manera: Buen Estado (B) y Mal Estado (M).

En la casilla de observaciones se deberá registrar si encuentran alguna anomalía en el momento en que se lleva a cabo la limpieza y sobre éstas, se deberá reportar al Grupo de Mantenimiento para que atiendan y solucionen el daño locativo, este reporte se puede realizar mediante correo, voz a voz, telefónico o medios cibernéticos como WhatsApp.

Al final del formato, el funcionario y/o contratista designado dará el visto bueno al seguimiento realizado y el Coordinador del GTSaYRF firmará el formato.

Realizar el Seguimiento de Limpieza a los Archivos de Gestión

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador GTSaYRF realiza el seguimiento de limpieza a los archivos de gestión, mediante el formato en Excel GA03-F04, pestaña (Archivos), en donde se verifican las condiciones óptimas de limpieza de estos lugares.

Esta limpieza se realiza siguiendo el protocolo de limpieza establecido en el numeral 7.9.1. Después de realizar esta limpieza, los operarios diligencian el formato que contiene las instrucciones precisas para su diligenciamiento, se debe referenciar la ubicación (Piso, área, ala).

En el formato deberá diligenciar la fecha, jornada y hora en la que se llevó a cabo la limpieza. En este formato se define el estado o condiciones en que se encuentra los elementos que componen el área, el cual deberá calificarse el estado o condiciones encontrados de la siguiente manera: Buen Estado (B) y Mal Estado (M).

En la casilla de observaciones se deberá registrar si se encuentran alguna anomalía al momento de iniciar la limpieza y sobre estas se deberá reportar al Grupo de Mantenimiento para que se dé solución, este reporte lo puede realizar mediante correo, voz a voz, telefónico o medios cibernéticos como WhatsApp.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 37 de 41

Al final del formato el funcionario y/o contratista designado dará el visto bueno al seguimiento realizado y el Coordinador del GTSaYRF firmará el formato.

Realizar el Seguimiento de Limpieza a la Sala Amiga de Lactancia

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF realiza el seguimiento de limpieza a la sala amiga de lactancia ubicado en el piso 3ro ala norte, mediante el formato en Excel GA03-F04, pestaña (sala amiga), en donde se verifican las condiciones óptimas de limpieza de este lugar.

Esta limpieza se realiza siguiendo el protocolo de limpieza establecido en el numeral 7.9.1. Después de realizar esta limpieza los operarios diligencian los formatos que contienen las instrucciones precisas para su diligenciamiento.

En los formatos también deberán diligenciar la fecha, jornada y hora en la que se llevó a cabo la limpieza. En este formato se define el estado o condiciones en que se encuentran los elementos que componen el área, en el cual deberá calificarse el estado o condiciones encontrados de la siguiente manera: Buen Estado (B) y Mal Estado (M).

Así mismo, solamente en las en las casillas de jabón y toallas de papel, se deberá indicar si se suministraron (S) o no hubo suministro (N) de los insumos requeridos para el área y en la casilla de observaciones se deberá registrar si se presenta alguna anomalía en el momento en que realiza la limpieza y sobre estas se deberá reportar al Grupo de Mantenimiento para que dé solución, este reporte lo puede realizar mediante correo, voz a voz, telefónico o medios cibernéticos como WhatsApp.

Al final del formato el funcionario y/o contratista designado dará el visto bueno al seguimiento realizado y el Coordinador del GTSaYRF, el cual firmará el formato.

Realizar el Seguimiento de Limpieza al Consultorio Médico

El funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF realiza el seguimiento al consultorio médico ubicado en el piso 4to ala sur, mediante el formato en Excel GA03-F04 (consultorio), en donde se verifican las condiciones óptimas de limpieza de estos lugares.

Esta limpieza se realiza siguiendo el protocolo de limpieza establecido en el numeral 7.9.1. Después de realizar esta limpieza, los operarios diligencian los formatos que contienen las instrucciones para ello.

En los formatos deberán diligenciar la fecha, jornada y hora en la que se llevó a cabo la limpieza. En este formato se define el estado o condiciones en que se encuentran los elementos que componen el área, en el cual deberá calificarse el estado o condiciones encontrados de la siguiente manera: Buen Estado (B) y Mal Estado (M).

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 38 de 41

Así mismo, en las casillas de jabón y toallas de papel, se deberá indicar únicamente si se suministraron (S) o no hubo suministro (N), de los insumos requeridos para el área y en la casilla de observaciones se deberá registrar si se presenta alguna anomalía en el momento en que se lleva a cabo la limpieza y sobre estas, se deberá reportar al Grupo de Mantenimiento para que solucionen el daño locativo, este reporte se puede realizar mediante correo, voz a voz, telefónico o medios cibernéticos como WhatsApp.

Al final del formato el funcionario y/o contratista designado, dará el visto bueno al seguimiento realizado y el Coordinador del GTSayRF firmará el formato.

7.7.4 Realizar Servicio de Fumigación

Este servicio es contratado a través del proceso de contratación de la vigencia, por lo que se tiene programado realizar 2 fumigaciones durante el año (una en cada semestre), no obstante, las jornadas podrían ampliarse teniendo en cuenta diversas situaciones.

La fumigación se realiza siguiendo los protocolos establecidos por la empresa contratista, para esto el GTSayRF imparte a todos los funcionarios y contratistas las instrucciones para tener en cuenta antes y después de la fumigación.

Toda la documentación (certificaciones, conceptos favorables, fichas técnicas, entre otros), reposan en el archivo de gestión del Sistema de Gestión Ambiental

7.8 ETAPA 8: GESTIONAR EL SERVICIO DE PARQUEADERO

En esta etapa se gestionan las asignaciones de cupos de parqueadero para los funcionarios y/o contratistas de la entidad en las instalaciones de la Sociedad Hotelera Tequendama y sede alterna.

7.8.1 Gestionar la Asignación de Cupos para Parqueadero de Vehículos

La Entidad cuenta con 53 cupos asignados a través del contrato con la Sociedad Hotelera Tequendama, la supervisión y administración de este contrato está a cargo del Coordinador del Grupo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.

Por lo anterior, cuando un funcionario y/o contratista requiera un cupo de parqueadero, deberá registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA, link Gestión de parqueadero (Asignar cupo, codificar placas, modificar compañero, liquidar contrato y solicitar parqueadero para bicicleta). A esta solicitud deberá anexarse copias de tarjeta de propiedad, SOAT del vehículo (automóvil o moto) y carné institucional. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSayRF para ser atendida por el funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSayRF para realizar el control de asignación de cupos de parqueadero.

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 39 de 41

En esta labor, el funcionario y/o contratista designado verifica la solicitud y coteja la disponibilidad de estos y en el caso de que exista disponibilidad procede a comunicarle a través de la herramienta Aranda y correo electrónico con el funcionario y/o contratista que le fue asignado el cupo de parqueadero solicitado, que debe dirigirse a la oficina de administración de parqueadero para diligenciar los documentos pertinentes del caso.

En caso de no existir disponibilidad de cupo de parqueadero, se le comunicará a través de la herramienta Aranda al solicitante.

Nota 14: En la medida de las circunstancias cuando quede un cupo de parqueadero se localiza al solicitante de acuerdo al orden de recepción de la solicitud.

Nota 15: Los cupos son solo asignados a funcionarios de planta ya que cuentan con un descuento del área de Bienestar que se hace efectivo al pagar la mensualidad en las oficinas del parqueadero.

7.8.2 Gestionar la Asignación de Cupos para Parqueadero de Bicicletas

La Entidad cuenta con 30 cupos de bicicletas en la sede Alterna, la supervisión y administración de esos cupos de parqueo de bicicletas está a cargo del Coordinador del Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos.

Por lo anterior, cuando un funcionario y/o contratista requiera un cupo para parquear su bicicleta, deberá registrar el caso siguiendo lo indicado en el numeral 7.1.2 REGISTRAR LAS SOLICITUDES EN LA HERRAMIENTA ARANDA., link Gestión de parqueadero para bicicletas (Asignar cupo, codificar placas, modificar compañero, liquidar contrato y solicitar parqueadero para bicicleta). A esta solicitud deberá anexarse copia tarjeta de propiedad de la bicicleta y carné institucional de funcionario y/o contratista. Esta solicitud se direcciona automáticamente al GTSaYRF para ser atendida por el funcionario y/o contratista designado por el Coordinador del GTSaYRF para realizar el control de asignación de cupos de parqueadero.

En esta labor, el funcionario y/o contratista designado verifica la solicitud y coteja la disponibilidad de estos y en el caso de que exista disponibilidad procede a comunicarle a través de la herramienta Aranda y correo electrónico con el funcionario y/o contratista. Así mismo, se le hará entrega de una tarjeta de acceso que debe presentar a la entrada y salida del parqueadero al vigilante de las instalaciones de la sede alterna.

En caso de no existir disponibilidad de cupo de parqueadero, se le comunicará a través de la herramienta Aranda al solicitante.

Nota 16: Una vez el funcionario y/o contratista da inicio al uso del parqueadero para bicicletas, deberá registrar el ingreso y salida en el formato Control de Ingreso y Salida de Bicicletas GA03-F14

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 40 de 41

Nota 17: En la medida de las circunstancias cuando quede un cupo de parqueadero se localiza al solicitante de acuerdo al orden de recepción de la solicitud.

Nota 18: Los funcionarios o contratistas deben tener una guaya de seguridad para colocarle a la bicicleta.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de Administración de Bienes Devolutivos y de Consumo GA02-P01
Procedimiento de Contratación GA01-P01
Formato Control de Mantenimientos Preventivos y/o Correctivos de los Vehículos GA03-F08
Formato Solicitud de Carné, Tarjeta de Acceso y/o Reposición GA03-F06
Formato Entrega y Recepción de Salas de Audiencias, Juntas y Capacitación GA03-F07
Formato Ingreso o Retiro de Bienes GA03-F05
Formato Inspección Vehículos SC04-F25
Instructivo para La Realización De Inspecciones De Seguridad SC04-I07
Anexo 6 - Formato Inspección General de Vehículos.
Anexo 7 - Formato Inspección Diaria de Vehículos
Instructivo mantenimiento preventivo y o correctivo del parque automotor GA03-I01
Instructivo mantenimiento preventivo y o correctivo de bienes muebles e inmuebles GA03-I02
Formato Servicios de Mantenimiento Inspecciones GA03-F01
Formato Registro de Residuos No Aprovechables SC03-F07
Formato Registro de Generación de Residuos y su Aprovechamiento SC03-F08
Formato Reporte de actos y condiciones inseguras - FACI SC04-F07
Formato Único de Reporte de Incidente Vehicular GA03-F11
Formato Control de entrega y recepción de Carné y/o Tarjeta de Acceso GA03-F15
Formato Control de Ingreso y Salida de Bicicletas GA03-F14
Plan de gestión integral de residuos peligrosos SC03-F16
Programa de gestión para el manejo y disposición de residuos sólidos SC03- F13
Instructivo Caja Menor GF03- I01
Formatos de seguimiento de limpieza GA03-F04
Anexo: Guía protección de datos personales en sistemas de videovigilancia - SIC

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se realiza actualización al documento en cuanto al cambio del nombre del Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Recursos Físicos al de Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos y Recursos Físicos, de acuerdo a la resolución SIC No. 20534 de 2020. Se realizaron modificaciones de forma y de redacción en la mayor parte del documento.

- Se incluyó la ETAPA 1 TRAMITAR Y ATENDER SOLICITUDES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS POR LA HERRAMIENTA ARANDA
- Se incluyó la ETAPA 8 GESTIONAR EL SERVICIO DE PARQUEADERO

	PROCEDIMIENTO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Código: GA03-P01
		Versión: 5
		Página 41 de 41

- Se actualiza y cambia el nombre del formato Entrega y Recepción de Tarjetas de acceso a Solicitud de Carné, Tarjeta de Acceso y/o Reposición GA03-F06
- Se crea el Formato Control de entrega y recepción de Carné y/o Tarjeta de Acceso GA03-F15
- Se crea el Formato Control de Ingreso y Salida de Bicicletas GA03-F14

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA