

**Objetivo:**

Garantizar y controlar la prestación oportuna de los diferentes servicios de apoyo logístico, a través de los contratos de prestación de servicios, con el fin de dar cumplimiento a las actividades misionales y a las convenciones colectivas de trabajo vigentes.

**Alcance:**

Inicia con la solicitud en SAP por parte de las ARS y finaliza con la prestación del servicio a las diferentes áreas de la Empresa archivando los documentos soportes en el expediente del respectivo contrato.

**Términos y definiciones:**

- 1 ARS: Área Receptora de Servicio
- 2 CAT: Centro de Atención al trabajador
- 3 CDP (Certificado de Disponibilidad Presupuestal): Es el documento mediante el cual se garantiza el principio de legalidad, es decir, la existencia del rubro y la apropiación presupuestal suficiente para atender
- 4 CONVENIO: Es un acuerdo de voluntades entre entidades públicas y/o privadas, que tiene por objeto aunar esfuerzos y adelantar actividades de cooperación, bien sea, de carácter financiero, técnico,
- 5 ENTRADA DE MERCANCÍA: Es el registro de la factura o cuenta de cobro en el sistema ERP-SIE realizado o autorizado por parte del supervisor o interventor, con el cual se inicia el trámite para el pago parcial o total del acuerdo de voluntades
- 6 IFU: Instructivo funcional de usuario
- 7 INFORME DE GESTIÓN: Documento mediante el cual el contratista consigna los avances en las actividades objeto del contrato, este debe entregarse como soporte de cuenta de conformidad a la forma de
- 8 PEDIDO DE EJECUCIÓN: Es el documento creado en SAP que apropia los recursos del contrato y contra el que se efectúan los pagos.
- 9 PERSONAL DE APOYO: Es el funcionario designado o la persona natural contratada mediante contrato de prestación de servicios, por el Gerente de área o el Secretario General, con el fin de ayudar al
- 10 PLANIFICADOR: Profesional encargado de realizar las actividades inherentes al manejo de presupuesto y planificación de las necesidades de cada área.
- 11 RP (Registro Presupuestal): El registro presupuestal es la operación mediante la cual se perfecciona el compromiso, afectando definitivamente la apropiación
- 12 SUPERVISIÓN: La supervisión consiste en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida directamente por la EAAB-ESP. Para la labor de supervisión o de apoyo, la EAAB – ESP podrá contratar mediante contrato de prestación de servicios que sean requeridos
- 13 SUPERVISOR: Es el funcionario de la EAAB-ESP, designado por el Gerente de área, el Gerente General o el Secretario General, según el caso, para realizar el seguimiento al contrato.

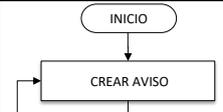
**Políticas de Operación:**

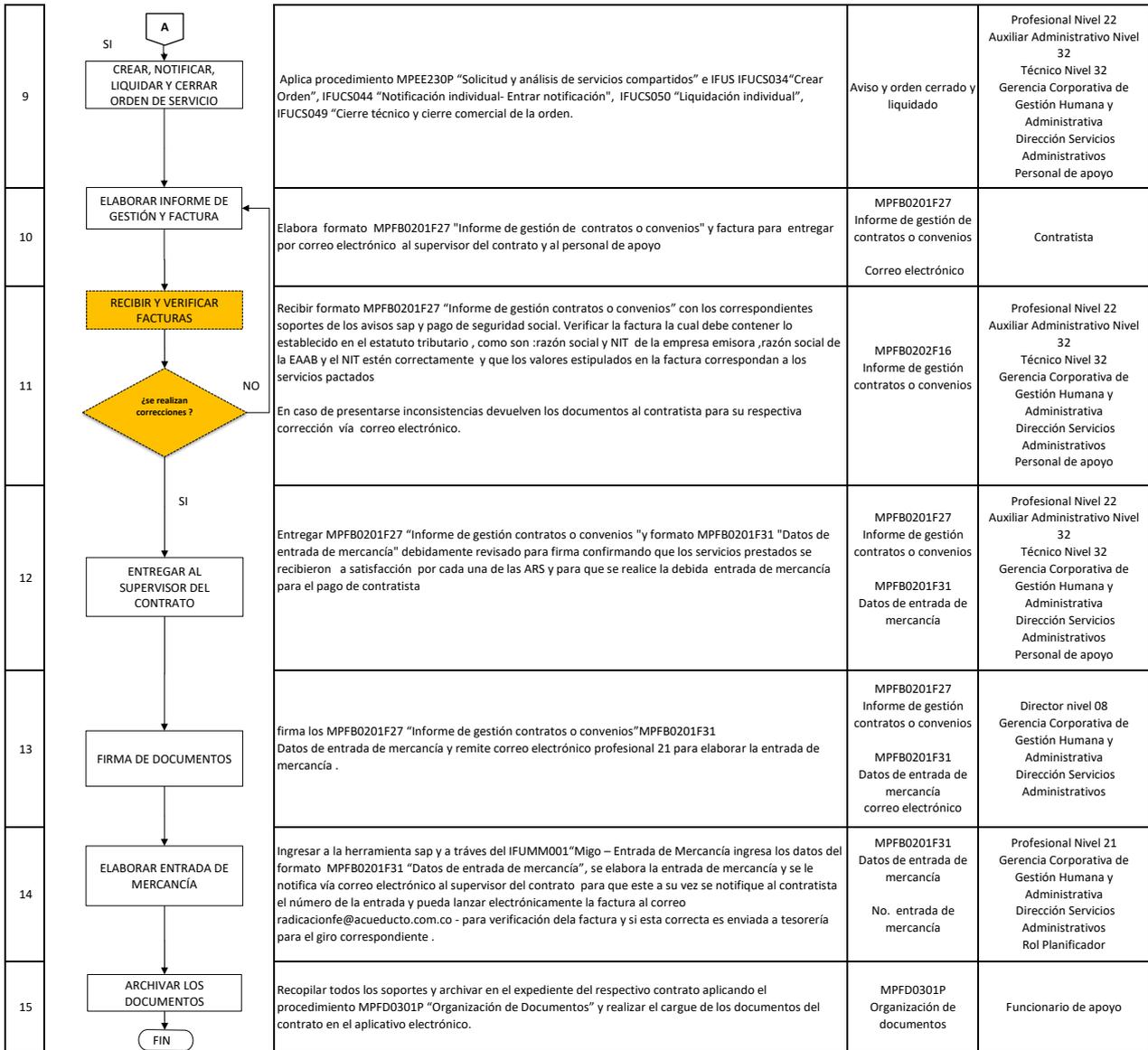
- 1 La Dirección de Servicios Administrativos, es la responsable del cumplimiento y garantizar la continuidad de la prestación de los diferentes servicios como son: eventos especiales, rutas de transporte para empleados, casino, aseo y cafetería, proveeduría integral, asignación de celulares y pagos de servicios públicos (agua, alcantarillado, aseo, gas, internet, telefonía fija y celular).  
Todas las áreas de la Empresa deben solicitar los diferentes servicios requeridos por medio de Aviso SAP, con su debida justificación, el cual debe estar aprobado por el Gerente Corporativo, Gerente de Zona, Secretario General, Director y/o Jefes de Oficina.
- 2 Los avisos SAP se clasifican de acuerdo con: H4 Casino y Cafetería, H5 Pool Vehículos, HB "Bus-Buseta" HN Eventos Especiales, HR Telefonía Celular, HE Servicio Aseo/Cafetería, se exceptúan de aviso Sap los pagos de servicios públicos y pagos de administraciones de CADES Y SUPERCADES .
- 3 Los servicios deben solicitarse por lo menos con ocho (8) días de anticipación a la realización del evento y deben ser cancelados como mínimo con 24 horas de anticipación.  
Si el evento no es cancelado con el debido tiempo, el área solicitante debe asumir los costos del servicio, La cancelación debe realizarse por medio de correo electrónico dentro del plazo establecido.
- 4 La aprobación de cualquiera de los servicios solicitados se encuentra sujeta a la disponibilidad de recursos físicos, de tiempo y presupuestales.
- 5 Las rutas de transporte se encuentran establecidas al inicio del contrato de prestación de servicio de transporte; los cambios de la ruta solo podrán ser autorizados por el Director de Servicios Administrativos
- 6 Los funcionarios autorizados para usar las rutas de transporte son aquellos que tengan vinculación con la Empresa a través de contratos a término indefinido, labor contratada, término fijo y pasantes SENA.
- 7 Los funcionarios a los cuales se les cancela la prima de transporte no podrán hacer uso de las rutas.
- 8 El personal de aseo y cafetería que este ubicado en las plantas Wiesner, Dorado, Tibitoc y Chingaza podrán hacer uso de las rutas de la Empresa.
- 9 El casino de la Central de Operaciones no presta sus servicios en casos de fuerza mayor (pandemia, remodelación que afecten el servicios, entre otros).
- 10 La verificación de los procesos operativos se realiza cada vez que considere necesario o lo crea pertinente el supervisor y/o funcionario de apoyo.
- 11 Los funcionarios que tienen derecho al servicio de casino según la Convención Colectiva de Trabajo vigente son aquellos cuyo contrato laboral sea a término indefinido, término fijo y labor contratada
- 12 A las personas vinculadas con contrato de aprendizaje provenientes de las Instituciones de Educación Superior, el SENA y los estudiantes de secundaria que realizan su pasantía en la empresa se les autorizará el ingreso a los casinos solamente si están realizando sus pasantías en los puntos donde se presta este servicio.
- 13 Los funcionarios que reciban prima de alimentación no tienen derecho al servicio de casino
- 14 Para el pago de servicios públicos y de celulares no aplica informe de gestión

**Documentos de soporte:**

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
IFUCS021	Creación avisos de servicio	1	EAAB
IFUCS024	Modificar avisos por tratamiento de lista	3	EAAB
MPFA0101I01	Servicio de eventos especiales	5	EAAB
MPFA0101I02	Servicio transporte para empleados	5	EAAB
MPFA0101I03	Asignación, control y pago equipos y/o líneas de celulares	5	EAAB
MPFA0101I04	Servicio de aseo y cafetería	5	EAAB
MPFA0101I05	Pago de servicios públicos	5	EAAB
MPFA0101I06	Proveeduría Integral	5	EAAB
MPFA0101I07	Servicio de casino	5	EAAB
MPFD0801F01	Memorando Interno	7,8	EAAB
MPPE0230P	Solicitud y análisis de servicios compartidos	9	EAAB
IFUCS034	Crear orden	9	EAAB
IFUCS044	Notificación individual – entrar notificación	9	EAAB
IFUCS050	Liquidación individual	9	EAAB
IFUCS049	Cierre técnico y comercial de la orden	9	EAAB
MPFB0201F27	Informe de gestión contratos o convenios	10,11,13	EAAB
MPFB0201F31	Datos de entrada de mercancía	12,13,14	EAAB
MPFD0301P	Organización de Documentos	15	EAAB

Actividades

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Ingresar a la herramienta SAP y mediante IFUCS021 "Creación avisos de servicio" de acuerdo con la clase de aviso descrita en la política 2 , con la debida justificación del servicio solicitado, y que sean actividades propias de la empresa	No. Aviso SAP	ARS
2		Recibir vía workflow el aviso SAP y revisar los siguientes criterios : datos y justificación del aviso , 1. la fecha en la cual se realizará el servicio 2. Lugar, y hora del servicio 3. Número de personas 4. Si el servicio es dentro o fuera de las instalaciones de la empresa 5. Si se requiere otro tipo de servicios adicionales . 6. Que el aviso contenga la ubicación técnica para poder transferir los costos del servicio solicitado  En caso que la información se encuentre incompleta o errónea se devuelve para la corrección.	No. Aviso sap aprobado/rechazado	Gerente Director Jefe de oficina De las diferentes áreas de la Empresa Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos Personal de apoyo
3		Ingresar a herramienta SAP mediante IFUCS024 "Modificar avisos por tratamiento de lista" las solicitudes recibidas, aplica la política número 4 del presente procedimiento ; de lo contrario pone en tratamiento el aviso y en el campo de circunstancias confirma la prestación o no del servicio, en caso de no tener los recursos finaliza este procedimiento,	Numero de aviso a tratar	Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Técnico Nivel 32 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos Personal de apoyo
4		Informar al contratista vía Correo electrónico y/o llamada telefónica ( casino, de aseo y cafetería, de eventos especiales, de transporte empleados, de telefonía móvil y de proveeduría integral) la prestación del servicio, con el día , fecha , hora , los suministros que se debe hacer , el número de personas , la cantidad de buses solicitados .	Correo electrónico y/o llamada telefónica	Profesional Nivel 22 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos Personal de apoyo
5		Recibir correo electrónico por parte del personal de apoyo con las especificaciones del servicio a prestar teniendo en cuenta los contratos vigentes y los instructivos.  Realizar la prestación del servicio a la ARS .	MPFA0101I01 Servicio de eventos especiales  MPFA0101I02 Servicio transporte para empleados  MPFA0101I03 Asignación, control y pago equipos y/o líneas de celular  MPFA0101I02 Servicio transporte para empleados  MPFA0101I04 Servicio de aseo y cafetería  MPFA0101I05 Pago de servicios públicos  MPFA0101I06 Proveeduría Integral	Contratista
6		Realizar al supervisor del contrato mediante correo electrónico, queja o reclamo del servicio prestado.	Correo electrónico	ARS
7		Recibir correo electrónico por parte de las ARS y analizar el aviso sap vs la prestación del servicio prestado por el contratista, así: 1. Cantidad de alimentos, buses, personal de aseo solicitado 2. Horarios y fechas del cumplimiento del aviso 3. Líneas de celulares asignados 4. Útiles de oficina y papelería recibidos vs. la remisión entregada  Se analiza los fundamentos y el porque de la queja y/o reclamo; conjuntamente con el contratista se proyecta la respuesta para entregar a la ARS entre los (2) días hábiles siguientes al recibo del reclamo y/o queja al usuario.	Correo electrónico  y/o  MPFD0801F01 Memorando Interno	Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Técnico Nivel 32 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos Personal de apoyo
8		Verificar la respuesta entregada por el contratista, la cual debe ser coherente y alusiva a la queja y/o reclamo presentada por el usuario , en caso de estar de acuerdo la envían por correo electrónico y/o MPFD0801F01 memorando interno a la ARS , de lo contrario se devuelve para sus respectivos ajustes .	Correo electrónico  y/o  MPFD0801F01 Memorando Interno	Profesional Nivel 22 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios Administrativos



Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
23/12/2022	Se retiran del procedimiento políticas que se pasan a los diferentes instructivos de la prestación de servicios de apoyo logístico se incluyeron actividades, controles y se ajustaron los cargos responsables de la ejecución del procedimiento que no estaban documentados En la actividad 7,8,11 y 14 se especificaron las actividades a realizar	5

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p>LINA MARCELA GRAJALES V Facilitador (E) Nivel 30 Gerencia de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>María Del Carmen Ome Guevara Profesional Nivel 22 Gerencia de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicios Administrativos</p>	<p>DANERY BUITRAGO GÓMEZ Director Administrativo Nivel 08 Gerencia de Gestión Humana y Administrativa Dirección de Servicios Administrativos</p>
15/12/2022	19/12/2022	26/12/2022