

PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA MESA DE AYUDA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: PR-GA-001

Fecha: 05/05/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

1. OBJETIVO:

Atender de manera oportuna las solicitudes y requerimientos que se presenten en la Universidad (docentes, administrativos y estudiantes) y sedes alternas para el apoyo logístico y audiovisuales, infraestructura y mantenimiento y servicios generales.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la identificación de las necesidades de apoyo para la prestación de servicios de la Gestión Administrativa y finaliza con la evaluación de percepción de los servicios prestados.

Este procedimiento incluye los servicios relacionados con el área de Audiovisuales y Logística, Infraestructura y Mantenimiento y Coordinación Administrativa.

3. DEFINICIONES:

- **Actividades de apoyo logístico, administrativo y mantenimiento:** todas aquellas que se realizan al interior de la Universidad para facilitar el cumplimiento de las labores académicas y administrativas, referentes al mantenimiento, adecuación y remodelación de la infraestructura de la planta física, equipos y maquinaria requeridos para la prestación del servicio.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Fichas técnicas de equipos, productos e insumos.
- Hoja de seguridad de los productos e insumos químicos

CONTROL	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Diana María Estrada Monsalve Sandra Milena Valencia Vélez Eliana María Arias Ruíz Andrés Mauricio Vélez Márquez	Miguel David Blanco Quintero	Jaime Andrés Arango Bueno
Cargo	Coordinadora Administrativa Asistente Adtva de Logística de Espacios Asistente Adtva Servicios Generales Asistente de Infraestructura y Mtto	Analistas de Procesos	Director Administrativo y Financiero
Fecha	02/05/2017	02/05/2017	05/05/2017

PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA MESA DE AYUDA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: PR-GA-001

Fecha: 05/05/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

- Resolución 037 de 2016 por medio de la cual se deroga la resolución rectoral 004 que reglamenta el proceso de compras de bienes y servicios en la Universidad CES.

5. CONDICIONES GENERALES:

- Todas las solicitudes serán canalizadas por las Asistentes
- Administrativas de las áreas de trabajo que prestan los servicios de la mesa de ayuda.
- **Los servicios que se prestan en el área de Logística y Audiovisuales son:** instalación de equipos audiovisuales, montaje de eventos, traslados de oficinas y puestos de trabajo, revisión y solicitud de llaves, reparación de máquinas de agua, apertura de edificios Sede Poblado, recepción, reparación y mantenimiento de radios, revisión de cámaras de seguridad, diagnóstico de instalación de cámaras de seguridad, dotación centros de rotación.
- **Los servicios que se prestan en el área de infraestructura y mantenimiento son:** mantenimiento preventivo y correctivo de techos y canoas, tuberías hidrosanitarias, llaves, tanques, cárcamos, rejillas, cloacas, paredes, limpieza de tanques de almacenamiento, limpieza de la red contra incendios, plantas y subestaciones eléctricas, UPS, aires acondicionados, ascensores, redes e instalaciones eléctricas, pintura, puestos de trabajo, trampas de grasa, redes de gas, redes de agua.
- **Los servicios que se prestan en el área de servicios generales son:** aseo, limpieza y desinfección de espacios, mantenimiento de jardines, mantenimiento de fachadas, señalética, vigilancia, control de plagas, funcionamiento de parqueaderos,
- **Los servicios que se prestan en la Coordinación Administrativa son:** adecuación de oficinas, puestos de trabajo, locales comerciales, dotación de parqueaderos, dotación de oficinas, tramite de seguros, trámites de mensajería externa.
- Algunos servicios están supeditados a las condiciones climáticas, disposición de los insumos y otros agentes externos que condicionan la prestación del servicio de forma oportuna.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar solicitud o requerimiento	Para el desarrollo de las actividades de apoyo logístico, administrativo y de mantenimiento, los responsables de las unidades de apoyo verificarán periódicamente a partir de inspecciones, las condiciones de los diferentes	Asistente administrativo de logística	Correo electrónico

PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA MESA DE AYUDA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: PR-GA-001

Fecha: 05/05/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>espacios de la Universidad para generar las acciones preventivas y correctivas correspondientes.</p> <p>Adicionalmente, otro tipo de requerimientos se recibirán a través del correo electrónico de las unidades administrativas respectivas y por medio de las líneas telefónicas:</p> <p>Logística y audiovisuales: svalencia@ces.edu.co, audiovisuales@ces.edu.co , extensión 1193, 1676, 1674, 1471.</p> <p>Mantenimiento e infraestructura: avelezm@ces.edu.co, extensión 1158</p> <p>Servicios Generales: eariasr@ces.edu.co, extensión 1440.</p>	<p>Auxiliares de audiovisuales</p> <p>Asistente administrativo de infraestructura</p> <p>Asistente administrativa de servicios generales</p>	<p>Programación y control de solicitudes y/o requerimientos.</p>
2	Analizar solicitud y/o requerimiento	<p>Cada área de apoyo administrativo es responsable de identificar los recursos necesarios para llevar a cabo la atención del requerimiento o solicitud presentado, para conocer la viabilidad en la atención de cada evento.</p> <p>El ingreso de cada requerimiento y/o solicitud debe ser registrado en el formato "Programación cuadro de actividades", para el control respectivo.</p>	<p>Asistente administrativo de logística</p> <p>Asistente administrativo de infraestructura</p> <p>Asistente administrativa de servicios generales</p>	<p>Programación y control de solicitudes y/o requerimientos.</p>
3	Escalar solicitudes	<p>Se notifica a los integrantes de los equipos de trabajo a través del correo electrónico y/o de forma personal, las necesidades de atención de solicitudes, con las particularidades del servicio.</p>	<p>Asistente administrativo de logística</p>	<p>Programación y control de solicitudes y/o requerimientos.</p>

PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA MESA DE AYUDA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: PR-GA-001

Fecha: 05/05/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<p>Nota: cuando no se cuente con los recursos propios para la prestación del servicio frente a la atención de requerimientos y/o solicitudes, se debe analizar la posibilidad de contactar proveedores externos que cumplan con las necesidades de apoyo solicitadas por la Universidad y proceder conforme la resolución de compras.</p>	<p>Auxiliares de audiovisuales</p> <p>Asistente administrativo de infraestructura</p> <p>Asistente administrativa de servicios generales</p>	
4	Atender solicitud	<p>De acuerdo a la prioridad del servicio, se deben desplazar los recursos necesarios para la atención de los diferentes requerimientos y/o solicitudes, y proceder con la gestión del servicio.</p> <p>De acuerdo a la demanda de atención de requerimientos y/o solicitudes, se clasificarán en orden de prioridad considerando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prioridad alta: Atenta contra la seguridad de los activos y/o personas; o que comprometa el cumplimiento de las actividades misionales de la Universidad. • Prioridad media: requerimientos que permiten tener flexibilidad en tiempo para su atención y que no compromete el cumplimiento de las actividades misionales de la Universidad. • Prioridad baja: requerimientos que no comprometen el cumplimiento de las actividades misionales de la Universidad. 	<p>Auxiliares de Audiovisuales</p> <p>Auxiliares de Servicios Generales</p> <p>Técnico en Mantenimiento</p> <p>Auxiliar de Mantenimiento</p> <p>Contratistas</p>	Programación y control de solicitudes y/o requerimientos.
5	Verificar la atención de las solicitudes	Para cada requerimiento y/o solicitud, se debe diligenciar el formato de Programación y control de solicitudes y/o requerimientos, indicando el cumplimiento de cada solicitud.	Asistente administrativo de logística	Programación y control de solicitudes y/o requerimientos.



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VEGILADA MINEDUCACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA MESA DE AYUDA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: PR-GA-001

Fecha: 05/05/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
			Auxiliares de audiovisuales Asistente administrativo de infraestructura Asistente administrativa de servicios generales	
6	Realizar cierre de solicitudes	Al finalizar cada solicitud, se determina si es necesario realizar actividades complementarias o el cierre total de la solicitud.	Asistente administrativo de logística Auxiliares de audiovisuales Asistente administrativo de infraestructura Asistente administrativa de servicios generales	Programación y control de solicitudes y/o requerimientos.
7	Evaluar la percepción del servicio prestado	Periódicamente, y con el propósito de mejorar la prestación del servicio, se debe solicitar a los usuarios de la Dirección Administrativa, evaluar la percepción frente a los servicios prestados.	Asistente administrativo de logística	Evaluación de percepción de los servicios prestados de

PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DE SOLICITUDES DE LA MESA DE AYUDA DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Código: PR-GA-001

Fecha: 05/05/2017

Versión: 01

PROCESO

Gestión Administrativa

N	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		La evaluación debe ir acompañada del análisis de la información suministrada por los usuarios y las acciones de mejoramiento a las que haya lugar.	Auxiliares audiovisuales Asistente administrativo de infraestructura Asistente administrativa de servicios generales	de la Dirección Administrativa

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO	RESPONSABLE DEL CAMBIO
(Incluya la última fecha de actualización del procedimiento.)	(Detalle el cambio propuesto o razón de creación del documento, frente a la pertinencia que se tiene para el cumplimiento del objetivo del proceso)	(incluya en nombre del responsable que creó o modificó el documento por última vez, cargo y Área de trabajo)