

MA4-1 Manual servicios administrativos Tocancipa



CONTENIDO

1. OBJETIVOS

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

3. DESARROLLO

2. REGISTROS.

3. ANEXOS Y REFERENCIAS.

4. CONTROL DE CAMBIOS.

Última actualización por: Analista de servicios administrativos	Revisado por: Jefe Sistema de Gestion Gerente Financiero y Administrativo	Autorizado por: Presidente
Firma	Firma	Firma

Versión aprobada: 2.
Fecha de aprobación: 16-08-17.

1. OBJETIVOS

Asegurar que en las diferentes instalaciones de la Compañía se cuente con procesos y procedimientos implementados que permitan prevenir y/o reducir los diferentes riesgos a los cuales se está expuesta la organización.

2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

2.1 Son roles y responsabilidades del Gerente Financiero y Administrativo

- 2.1.1 Garantizar el cumplimiento del presente manual.

2.2 Son roles y responsabilidades del Analista de servicios generales

- 2.2.1 Es responsable de mantener el inventario, registros de asignación y cambio de las llaves y sellos asignados al personal de Tocancipa y los enviados a los proyectos.
- 2.2.2 Hacer seguimiento a las normas generales de control de accesos y protocolos de seguridad citados en el presente documento.
- 2.2.3 Reportar su jefe inmediato las anomalías identificadas.
- 2.2.4 Adelantar el plan de mantenimiento locativo de la base según aplique, respaldar la información en la intranet y los registros de

ejecución.

2.3 Empleados.

- 2.3.1 Es responsabilidad de todos los empleados portar el carné que lo acredita como empleado de Maxo y cumplir con todas las normas y procedimientos establecidos en el presente documento.
- 2.3.2 Autorizar, recibir y acompañar a los visitantes hasta la recepción o portería.
- 2.3.3 Indicar a los particulares que se encuentren en lugares no autorizados, se dirijan a la portería o recepción si aplica.
- 2.3.4 Informar las novedades que se presenten con los visitantes a la Analista de servicios generales / Coordinador de proyecto y/o al vigilante.
- 2.3.5 Colaborar con el servicio de vigilancia en cuanto a los procedimientos de control que este ejerce y atender con cortesía y buen trato sus observaciones.
- 2.3.6 Verificar, si el visitante sea o no contratista conoce los riesgos e impactos de la base de operación, de manifestar el visitante su desconocimiento divulgarlos e informar cómo actuar en caso de emergencia.
- 2.3.7 Garantizar e debido uso de las llaves asignadas y responder por perdidas o daños de las mismas.

2.4 Recepción.

- 2.4.1 Recibir las llamadas de portería con el fin de verificar la autorización de ingreso por parte del empleado solicitado.
- 2.4.2 Informar a los funcionarios solicitados para que salgan hasta la recepción o portería a recibir las personas que realizan la visita.
- 2.4.3 Coordinar con la Analista de servicios generales (base Tocancipa) el ingreso de los visitantes que se dirijan a esa área.
- 2.4.4 Verificar que los empleados de Maxo que no laboren en el área administrativa estén plenamente autorizados para ingresar a la misma.
- 2.4.5 Verificar que los particulares porten la escarapela que los identifiquen como visitantes.
- 2.4.6 Informar al proceso de A4-Servicios administrativos en cabeza de la Analista de servicios generales las novedades que se presenten con los visitantes o empleados.

3. DESARROLLO

3.1. Plan de mantenimiento locativo

Para garantizar el mantenimiento locativo de las diferentes bases se debe proceder de la siguiente manera:

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Analista de Servicios Generales: identificar que aspectos le aplican	- CA4-1 Plan de

del CA4-1 Plan de mantenimiento locativo le aplican al proyecto, retirar los que no y diligenciar el cronograma de ejecución de la segunda pestaña del documento.	mantenimiento locativo
2. Analista de Servicios Generales desarrollar el CA4-1 Plan de mantenimiento locativo definido, dar cumplimiento al cronograma, solicitar los recursos necesarios previa planeación y respaldar la información en la Intranet en la biblioteca del RA4-4 plan de mantenimiento locativo del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> - CA4-1 Plan de mantenimiento locativo - Registros de inspecciones, fumigaciones y demás. - RA4-13 Inspección instalaciones
3. Analista de Servicios Generales: verificar de forma aleatoria el cumplimiento de lo citado en el plan de mantenimiento locativo y disposiciones contenidas en este aparte en cada uno de los proyectos para garantizar la continuidad del proceso A4-Servicios administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> - E-mail cuando se evidencien desviaciones

3.2 Controles de acceso

3.2.1 Todo visitante debe conocer los riesgos e impactos derivados de las labores que se desarrollan en la base y dar estricto cumplimiento a las políticas organizacionales.

3.2.2 Todos los particulares que deseen ingresar a cualquier instalación de Maxo, se deben identificar con un documento con foto, nombre completo y número de identificación personal y reclamar la escarpela que lo identifique como visitante.

3.2.3 Todos los particulares que deseen ingresar a desarrollar labores de mantenimiento, reparaciones, inspecciones de patio, deben presentar a los vigilantes los documentos que soporten su afiliación a la EPS y la ARL a la cual están afiliados, las personas que no acrediten ARL no podrán acceder a las zonas de riesgo. ingresar a desarrollar labores de mantenimiento, reparaciones, inspecciones de patio.

3.2.4 No se permite que terceros accedan o permanezcan en las instalaciones fuera del horario laboral.

3.2.5 El personal de vigilancia debe registra el ingreso y salida de todo el personal de la base.

3.2.6 Son áreas restringidas para cualquier empleado o particular las oficinas de Presidencia, Asesoría Legal, Gerencia Financiera y Administrativa, Vicepresidencia Operativa y comercial, almacén, taller de mantenimiento y data center.

3.2.7 Está prohibido para los particulares deambular, rondar y/o visitar las áreas a las cuales no le fueron autorizado su ingreso, igualmente durante su permanencia deberán estar en compañía de un empleado de Maxo.

3.2.8 Todo elemento que se ingrese o salga de cualquier instalación de Maxo debe ser inspeccionado por personal de seguridad y registrado en el registro RA4-16 Control de ingreso y salida de elementos.

3.2.9 Todos los vehículos propios o subcontratados de la empresa que ingresen o salgan a cualquiera de las instalaciones de Maxo deben ser inspeccionados y los conductores identificados, dejando los registros

necesarios en el [RA4-1 Control acceso y salida de equipos](#). El vigilante debe revisar al salir un equipo de las instalaciones de Maxo que este porte el Inventario y asignación del equipo como lo estipula el procedimiento [PA9-2 Procedimiento para administración de equipos](#) y la [EA9-2 Política de control y asignación de vehículos](#) dejando evidencia en el [RA4-1 Control acceso y salida de equipos](#)

3.2.10 Los vehículos particulares solo podrán ingresar cuando van a dejar y/o a recoger elementos o materiales, o con autorización de Directivos o Coordinador del proyecto.

3.2.11 El ingreso y salida de los vehículos de empleados, se debe realizar cumpliendo los horarios establecidos y de acuerdo a la infraestructura de cada base; todos los empleados deben someterse sin excepción a las inspecciones de sus automóviles que realiza el personal de seguridad.

3.2.12 Está prohibido permanecer con familiares o amigos en el lugar de trabajo.

3.2.13 Esta totalmente prohibido el porte y/o el ingreso de armas (incluidas las hechizas) o explosivos a cualquiera de las instalaciones de Maxo y de sus clientes.

3.2.14 Todas las visitas sin excepción serán recibidas y atendidas por el interesado en la recepción, salvo que por necesidad se requiera el ingreso del visitante a la oficina del funcionario, quien se responsabilizará por la permanencia en la misma y a su vez lo acompañará hasta la recepción una vez terminada la visita.

3.2.15 EL vigilante debe revisar al salir un equipo de las instalaciones de Maxo que este porte el Inventario y asignación del equipo como lo estipula el procedimiento [PA9-2 Procedimiento para administración de equipos](#) y la [EA9-2 Política de control y asignación de vehículos](#) dejando evidencia en el [RA4-1 Control acceso y salida de equipos](#)

3.2.16 Retiro de personas ajenas a las instalaciones: En caso de detectar una persona ajena a la organización sin compañía de un colaborador de la organización, informar de inmediato al servicio de vigilancia y este procederá a retirar a la persona o acudir a la fuerza pública si se detecta una actitud sospechosa.

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Cualquier colaborador (contratista o empleado): si identifica una persona ajena a la organización (que no porta el carnet de Visitante, que no está acompañado por alguien de la organización, que se encuentra en una zona restringida o es un desconocido).	- Información verbal que debe quedar en la Minuta del vigilante
2. Vigilante: Abordar al individuo para que se retire, en caso de identificar alguna actuación sospecho o inminencia de peligro debe reportar a las autoridades y empresa de vigilancia	- Minuta del vigilante

3.2.14 Plano de áreas críticas: Con base en los planos de evacuación de la base, se consigna en el registro RA4-22 Planos de áreas críticas, los espacios que pueden ser vulnerables y por ende son catalogados como críticos y que requieren de controles de seguridad adicionales, como rondas, cámaras de video, puertas cerradas y acceso restringido. El manejo de dichos planos

será de forma exclusiva de Gerencia Financiera y Administrativa y el Analista de Servicios Administrativos. Las actualizaciones de los mismos pueden estar basadas en parámetros de los análisis de vulnerabilidad de la empresa de vigilancia o criterios propios de la organización en todo caso, el Analista de Servicios Generales es el responsable de mantenerlos actualizados y custodiados.

La señalización de áreas de acceso restringida queda limitada a: Data Center, Centro de control, Almacenes. Áreas de patio y circulación de vehículos son de acceso restringido por temas de seguridad industrial pero no contarán con señalización de área restringida, ya que tienen otros parámetros de seguridad para que el personal y terceros accedan a dichos espacios.

3.3 Administración de sellos

Los sellos al portar el logo de la organización requieren de especial cuidado por el riesgo que genera su circulación y potenciales compromisos en los que pueda involucrar a la organización el uso inadecuado de los mismos, razón por la que solo está autorizada la Analista de servicios administrativos para la elaboración y asignación de los mismos al interior de la organización.

A continuación se describe el manejo de los sellos:

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Asistentes / Analistas: solicitan el sello que requieren vía e-mail dejando en copia a su Coordinador de proyecto o Líder de proceso, dirigido a la Analista de Servicios Generales.	- E-mail
2. Líder de proceso o a quien este delegue: manifiesta vía e-mail cuando no apruebe la solicitud del sello.	- E-mail
3. Analista de Servicios Generales: tramita la solicitud del sello preservando la imagen corporativa, consolida en el RA4-11 Control de sellos el formato y a quien envía el sello.	- RA4-11 Control de sellos

Todo sello luego de retirado el responsable debe ser entregado al Coordinador de proyecto o Líder de proceso y su reasignación debe ser notificada al Analista de Servicios Administrativos para control.

3.4 Administración de llaves

La administración de las llaves de la organización (puertas de acceso a la base, puertas de acceso a las áreas de trabajo, cajones y candados) se deben adelantar como se describe a continuación:

Responsable y detalle de actividad	Entregable
3. Responsable Servicios Administrativos Tocancipá / Asistentes Administrativos proyectos: Elaborar y mantener actualizado un inventario de llaves de la base asignada	- RA4-20 Inventario de llaves
4. Todos los empleados: Todo personal al que se le asignen llaves, será responsable directo por duplicados indebidos de llaves que pongan en riesgo la operación y el patrimonio, pérdida o daño de las mismas. En caso de jubilación, renuncia, o terminación de contrato, el personal responsable de las llaves estará obligado a devolverlas al Asistente administrativa.	- RA4-21 Entrega, modificación, retiro o cambio de llaves
3. Analista Servicios Generales / Asistentes Administrativos proyectos: Registrar toda entrega, cambio, movimiento y reportes del manejo de llaves de la base asignada en los formatos estipulados:	- RA4-21 Entrega, modificación, retiro o

<ul style="list-style-type: none"> - Relación actualizada de llaves de instalaciones y cajones – (Inventario de llaves) - Cambios y reparaciones 	cambio de llaves - RA4-21 Solicitud de llaves
4. Solicitud de llaves	

3.4.1 Pérdida de llaves: Sera responsabilidad de todo colaborador a quien se le extravíen o pierdan las llaves notificar tan pronto ocurra la pérdida de la llave asignada , al Analista de servicios generales o Asistente Administrativa del proyecto.

Por escrito el colaborador que pierde las llaves, deberán señalar las circunstancias en que se perdieron las llaves y cualquier otro dato relevante que pudiera ayudar a localizar las mismas.

Para la solicitud de duplicado deberá tener la aprobación del Coordinador de proyecto o Analista de servicios generales. En caso de pérdida de llaves de puertas principales de acceso a las bases, se debe hacer cambio de guardas y entrega del nuevo duplicado a todos lo que tienen acceso las mismas.

Se requerirá al empleado responsable por la custodia de las mismas el pago de los costos por reproducir las llaves perdidas, y cualquier otro costo relacionado que tenga que incurrirse.

3.4.2 Solicitud de llaves: Para realizar la solicitud de llaves se debe diligenciar el formato RA4-21 Solicitud de llaves, debe estar firmado por el solicitante y aprobado por el Coordinador de proyecto o Analista de servicios administrativos.

Una vez la solicitud sea aprobada se procederá a la entrega de las respectiva de la llave y proceder a firmar la respectiva entrega dejando evidencia en el RA4-21 Entrega, modificación, retiro o cambio de llaves.

3.5 Manejo de correspondencia

La administración de las llaves de la organización (puertas de acceso a la base, puertas de acceso a las áreas de trabajo, cajones y candados) se deben adelantar como se describe a continuación:

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Recepcionista: Recibe la correspondencia, verifica el destinatario y remitente y hace firmar el recibido con sello.	- Guia sellada
2. Recepcionista: Abre el paquete o sobre, revisa los documentos que contiene y remite al destinatario dejando registro en el RA4-10 Control de correspondencia. En caso de facturación, consolida el control de facturación RA4-10. A las facturas se les revisa: <ul style="list-style-type: none"> - Razón social - NIT - Fecha de emisión - Orden de compra y/o soportes - Concepto de facturación - Vigencia de resolución DIAN de facturación 	- RA4-10 Control de correspondencia - RA4-6 Control de facturación
3. Recepcionista: En caso de discrepancias en la información del factura y anexos, se devuelve al emisor, validando vía telefónica los datos de dirección y demás y se coloca en el registro de control de facturación	- RA4-10 Control de correspondencia

RA4-6 en el espacio de observaciones la novedad de devolución y fecha.	
4. Recepcionista: Hace entrega de la correspondencia a los usuarios dejando registro en el RA4-10 Control de correspondencia. LA CORRESPONDENCIA DIRIGIDA AL REPRESENTANTE LEGAL DEBE SER ENTREGA DE INMEDIATA A LA DIRECCION LEGAL, AL IGUAL QUE REQUIERIMIENTOS DE JUZGADOS, ACCIONES DE TUTELA ENTRE OTROS.	- RA4-10 Control de correspondencia

3.6 Llamadas

La administración de las llamadas ya sean al país, al exterior o a celular se efectúa de la siguiente forma:

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Empleado: La persona que va a solicitar la llamada se comunica a la recepción y brinda información como: número telefónico al cual se va a comunicar, nombre la empresa o persona dependiendo el caso y país o ciudad.	- Guía sellada
2. Recepcionista: Registra la solicitud en el RA4-4 Llamadas recepción, , junto con la fecha de la solicitud de la persona y el área a la cual pertenece, se verifica en internet el indicativo del país o ciudad al cual se va a comunicar, se marca 52548+009+ INDICATIVO PAIS+TELEFONO . En el caso de las llamadas al interior del país se procede de la misma manera marcando al 52548+09+ INDICATIVO CIUDAD+TELEFONO . Para llamadas a celular si se cuenta con el cupo, se realiza la llamada y se recuerda a la persona que solicita el servicio colgar con ** para cortar la comunicación adecuadamente y que no se sigan consumiendo minutos.	- RA4-4 Llamadas recepción
3. Recepcionista: Se verifica quien es la persona que atiende la llamada (si se tiene el nombre) si no se verifica la empresa para posteriormente hacer enlace de la llamada con la persona que lo solicito. Si al momento de realizar la llamada la persona y/o empresa no contestan, se avisa a la persona que lo solicito y a petición de él(a), se continua intentado la comunicación.	- RA4-4 Llamadas recepción

3.7 Control de almuerzos

A continuación, se describe el control de almuerzos en Tocancipa:

Responsable y detalle de actividad	Entregable
1. Recepcionista: El primer día de cada semana solicita al proveedor le menú de la semana	- E-mail
2. Recepcionista: El primer día de cada semana envía el menú por medio del correo electrónico a los colaboradores de Tocancipa.	- E-mail
3. Colaboradores Tocancipa: Confirman a la Recepcionista el menú que desean del día, puede ser vía correo electrónico, telefónico o verbal. Almuerzo solicitado y no consumido debe ser cancelado por el colaborador.	- RA4-24 Novedades vales almuerzos
4. Recepcionista: Envía al proveedor los menús solicitados	- E-mail
5. Recepcionista: Notifica de firma quincenal los descuentos a Contabilidad.	- RA4-24 Novedades vales almuerzos

La organización suministra el beneficio del 50% del valor del almuerzo al personal de la organización y el valor restante se descuenta en la siguiente quincena.

3.8 Control de contratistas

A todo contratista de la base se le debe verificar la seguridad social vigente. Ver en **X-21 CRITERIOS PARA SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS** la documentación que debe exigirse y verifique que tengan el Permiso de trabajo y ATS respectivo (para esto pida soporte a el HSEQ de la base).

En el MA5-1 Manual de contratistas están todos los aportes para la gestión de contratistas que son de estricto cumplimiento.

4. REGISTROS.

- RA4-1 Control de ingreso y salida de equipos
- RA4-4 Llamadas recepción
- RA4-6 Control de facturación
- RA4-10 Control de correspondencia
- RA4-21 Entrega, modificación, retiro o cambio de llaves.
- RA4-21 Solicitud de llaves.
- RA4-11 Control de sellos.
- RA4-13 Inspección instalaciones.
- RA4-16 Control de ingreso y salida de elementos.
- RA4-14 Control ingreso y saluda de funcionarios
- RA4-15 Control ingreso y salida de visitantes
- RA4-24 Novedades vales almuerzos

5. ANEXOS Y REFERENCIAS.

- RA4-4 Plan de mantenimiento locativo.
- MA5-1 Manual de contratistas
- X21- Criterios para selección de proveedores y contratistas

5. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	16-08-17	Se unifico en un unifico documento la administración de los sellos, llaves, plan de mantenimiento locativo, manejo de correspondencia, llamadas, control de almuerzos, control contratistas y controles de acceso físico. Se incluyeron las responsabilidades del gerente Financiero y Administrativo, Coordinadores y Asistentes de Proyecto.

