ANEXO 2 - ACTIVIDADES, NIVEL DE SERVICIO Y RESULTADOS DEL SERVICIO INTEGRAL DE ASEO Y CAFETERÍA

Proceso de selección CCENEG-063-01-2022

A. Actividades de servicio de aseo		Resultado requerido
Las siguientes actividades de servicio de aseo no incluyen trabajo en alturas. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 4272 de 2021, esto es, toda actividad en la que exista el riesgo de caer a 2,0 metros con relación del plano de los pies del trabajador al plano horizontal inferior más cercano a él.		
	Limpieza de pasillos, salas de reunión, áreas de archivo y almacenaje, bibliotecas, bodegas y otras áreas comunes solicitadas por la Entidad Compradora.	Ausencia de polvo, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, basuras, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.
	Limpieza, aspirado, brillo y cuidado de sillas, muebles, poltronas y mesas.	Ausencia de manchas, polvo, residuos, autoadhesivos, basuras, chicles, mal olor y superficies pegajosas. Presencia de brillo en las sillas, muebles, poltronas y mesas que lo requieren. Aplicación de sustancias para la protección.
	Limpieza de persianas, cortinas, cortinas tipo blackout, acrílicos, techos y rejillas de ventilación.	Ausencia de polvo, telarañas, manchas, salpicaduras, chicles, autoadhesivos, grasa, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.
	Limpieza de ventanas y vidrios interiores de oficinas, módulos, salas de reunión, zonas comunes y puertas.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, chicles, autoadhesivos, grasa y superficies pegajosas.
	Limpieza de paredes, barandas, escaleras, muros y divisiones modulares.	Ausencia de polvo, telarañas, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.
	Limpieza de cuadros, elementos decorativos, lámparas de escritorios, lámparas fluorescentes, marcos, enchufes e interruptores.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, residuos de suciedad acumulada, chicles, autoadhesivos y superficies pegajosas.
	Limpieza y brillo de placas, ceniceros, letreros, plantas interiores, elementos decorativos que lo requieran y lámparas.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, residuos de suciedad acumulada, chicles, autoadhesivos y superficies pegajosas. Presencia de brillo.
	Limpieza, aspirado, desmanchado y brillo de ascensores	Ausencia de polvo, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, basuras, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.
	Limpieza y vaciado de contenedores de basuras, canecas, ceniceros y papeleras. Cambio de bolsa plástica.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, chicles, residuos de suciedad acumulada, líquidos que escurran, mal olor y superficies pegajosas. Debe haber capacidad en el contenedor, caneca, cenicero o papelera para depositar

A. Actividades de servicio de aseo		Resultado requerido
Áreas Comunes		basuras. Disponibilidad de nuevas bolsas plásticas cuando se requiera.
	Limpieza de los implementos, equipos y utensilios empleados para el servicio de cafetería, entre ellos, microondas, neveras, grecas, dispensadores, estufas, así como las instalaciones físicas de las cafeterías.	Ausencia de polvo, manchas, autoadhesivos, salpicaduras, grasa, residuos, basuras, chicles, mal olor, residuos de suciedad acumulada y superficies pegajosas.
	Apoyo en la limpieza y organización de elementos luego de comidas, reuniones de trabajo o eventos especiales realizados por la Entidad Compradora.	Instalaciones de la Entidad Compradora en estado de limpieza general de acuerdo con las especificaciones requeridas.
	Evacuación diaria de desechos de las zonas objeto de la prestación del servicio: Introducción en empaques adecuados y disposición en los lugares destinados para su posterior recolección.	Ausencia de basuras acumuladas en la Entidad Compradora. Debe haber capacidad en el contenedor, caneca, cenicero o papelera para depositar basuras. Los desechos se encuentran en el lugar requerido para su recolección.
	Limpieza de parqueaderos, terrazas, sótanos y casetas de seguridad. No debe requerir maquinaria adicional a la establecida en el Anexo 4 del pliego de condiciones. Para la limpieza de las casetas de seguridad, el supervisor de la Entidad Compradora debe autorizar previamente al operario para que realice esta actividad.	Ausencia de telarañas, salpicaduras, residuos de suciedad acumulada, basuras, mal olor y superficies pegajosas.
	Limpieza y riego las plantas y jardines interiores, y riego de los jardines exteriores aledaños a las instalaciones Entidad Compradora.	Ausencia de telarañas, salpicaduras, residuos de suciedad acumulada, basuras, mal olor y superficies pegajosas.
	Eliminación de suciedad acumulada, hongos, maleza, hierbas y tierra entre las hendiduras de baldosas o ladrillos.	Ausencia de suciedad acumulada, hongos, maleza, hierbas y tierra acumulada entre las hendiduras de baldosas o ladrillos.
	Lavado las fachadas y vidrios exteriores de las instalaciones de la Entidad Compradora a una altura menor a 1,5 metros.	Ausencia de manchas, salpicaduras, chicles, grasa, hongos y superficies pegajosas.
	Realización de brigadas de aseo.	Instalaciones de la Entidad Compradora en estado de limpieza general de acuerdo con las especificaciones requeridas. Estas brigadas se realizan con el personal que presta el servicio de aseo, en el horario laboral acordado en la orden de compra.

A. Actividades de servicio de aseo		Resultado requerido
	Limpieza de los elementos, equipos y utensilios empleados para el servicio de aseo.	Ausencia de grasa, residuos de suciedad acumulada, mal olor, superficies pegajosas. Los implementos se encuentran organizados y en los lugares dispuestos para su almacenaje.
Oficinas	Limpieza de oficinas, divisiones, escritorios, mesas, libros, cuadros, objetos decorativos, sillas, estanterías, repisas, archivadores y cajoneras.	Ausencia de polvo, telarañas, manchas, salpicaduras, grasa, líquidos, residuos pequeños, migas o boronas, chicles, basuras, autoadhesivos y superficies pegajosas.
	Limpieza exterior de computadores, teléfonos, impresoras, fotocopiadoras, consolas, fax, y demás equipos para uso administrativo con sus componentes que tenga la Entidad Compradora.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, residuos pequeños, migas o boronas, autoadhesivos, chicles y superficies pegajosas.
Pisos y tapizados	Decapado, limpieza, brillo, sellado y mantenimiento del brillo de pisos, escaleras y estantes.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, grasa, chicles, residuos, residuos de suciedad acumulada, basuras, mal olor, charcos y superficies pegajosas. Presencia de brillo en el caso de los pisos, escaleras y estantes que requieren la aplicación de cera para brillo. Esta actividad debe realizarse dentro de los horarios plasmados en la orden de compra y los insumos deberán ser suministrador por la Entidad Compradora.
	Limpieza, lavado, aspirado y desmanchado de alfombras, tapetes y tapizados. No incluye despegue ni reemplazo de los tapetes o alfombras para lavado especializado u otras superficies.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, hongos, grasa, chicles, residuos pequeños, basuras, mal olor y superficies pegajosas.
Baños	Limpieza y desinfección de sanitarios, orinales lavamanos, duchas, griferías, dispensadores, secadores, accesorios, espejos, paredes, puertas y divisiones, pisos y papeleras. Aplicación de ambientadores y productos para el control del mal olor.	Ausencia de bacterias, manchas, salpicaduras, residuos de suciedad acumulada, charcos, basuras, mal olor y superficies pegajosas.
	Desatasco de sanitarios, orinales, duchas, sifones y lavamanos.	Sanitarios, orinales, duchas, sifones y lavamanos desatascados y funcionando de forma correcta. Esta actividad se realiza de forma manual con el elemento adquirido por la entidad compradora para ello.
	Abastecimiento de los baños de papel higiénico, toallas de papel, bolsas de basura, jabón de manos y otros elementos requeridos para su uso.	Los baños cuentan en todo momento con la dotación necesaria para su uso, siempre y cuando la Entidad Compradora haya contemplado esta dotación en su pedido mensual.
	Limpieza de patios, aceras, entradas, jardines, antejardines, zonas verdes y zonas	

A. Actividades de servicio de aseo		Resultado requerido
Zonas exteriores	exteriores aledañas a las instalaciones de la Entidad Compradora.	Ausencia de basuras, superficies pegajosas, contenedores de basura llenos completamente o sin limpiar, canalizaciones sucias u obstruidas.
	Recolección de hojas y limpieza de canalizaciones en caso de obstrucción.	Ausencia de hojas secas acumuladas y canalizaciones sucias y obstruidas.
	Limpieza y vaciado de contenedores, canecas y ceniceros exteriores.	Ausencia de manchas, salpicaduras, grasa, chicles, residuos de suciedad acumulada, líquidos que escurran, mal olor y superficies pegajosas. Debe haber capacidad en el contenedor, caneca o cenicero para depositar basuras. Disponibilidad de nuevas bolsas plásticas cuando se requiera.
Buenas prácticas de aseo	Clasificación y envase de materiales y basuras y puesta a disposición de estos en los lugares de las instalaciones físicas de la Entidad Compradora indicados para su recolección y posterior reciclaje.	Presencia de contenedores con basura y materiales clasificados, correctamente empacados y dispuestos en los lugares indicados por la Entidad Compradora que deben estar ubicados dentro de las instalaciones
	Utilización de las señales de seguridad peatonal o equipos de seguridad industrial para evitar accidentes, de acuerdo con las instrucciones de la Entidad Compradora.	Utilización de las señales de seguridad peatonal en el momento de hacer las labores de limpieza, y según las indicaciones de la Entidad Compradora, ej: limpieza de baños, pisos o techos. Estas señales deben ser requeridas por la Entidad Compradora en su pedido mensual.

B. Actividades de servicio de cafetería		Resultado requerido
Servicio de bebidas y atención de eventos	Preparación de bebidas calientes y frías según las especificaciones de la Entidad Compradora	Bebidas preparadas según las especificaciones de la Entidad Compradora.
	Ofrecimiento de bebidas calientes y frías en los horarios indicados por la Entidad Compradora. Realización de recorridos periódicos para recoger los elementos utilizados para el consumo de productos.	Bebidas disponibles en los turnos designados por la Entidad Compradora. Ausencia de elementos sucios en oficinas y zonas comunes utilizados para el consumo.
	Preparación de termos con café, té, aromática y agua fría y caliente en el lugar y horarios que indique la Entidad Compradora. Lo anterior con la respectiva dotación de té, aromática, azúcar, mezcladores, servilletas, vasos y crema.	Disponibilidad de estaciones de bebidas calientes y frías en los lugares determinados por la Entidad Compradora y si es necesario en horarios que excedan la jornada laboral, siempre y cuando la Entidad Compradora haya contemplado estas bebidas en la solicitud de pedido mensual.
	Atención a reuniones de trabajo o eventos especiales de la Entidad Compradora.	Ofrecimiento de bebidas en las reuniones o eventos especiales de la Entidad Compradora, siempre y cuando la Entidad Compradora haya contemplado estas bebidas en la solicitud de pedido mensual.
Limpieza y cuidado	Limpieza y desinfección del área de cafetería y del menaje, elementos y equipos empleados para la prestación del servicio, entre ellos, microondas, neveras, grecas, dispensadores, estufas, así como las instalaciones físicas de las cafeterías.	Ausencia de manchas, grasa, residuos de suciedad acumulada, mal olor, basuras, superficies pegajosas o desorganización. El menaje, elementos y equipos se encuentran organizados y en los lugares dispuestos para su almacenaje.
	Abastecimiento del área de cafetería de los insumos requeridos para la prestación del servicio de cafetería.	La o las cafeterías se encuentran dotadas en todo momento de los insumos requeridos para su uso.
	Realización del inventario y cuidado del menaje, elementos y equipos empleados en la prestación del servicio. Cuidado de las instalaciones físicas de las cafeterías dispuestas para la prestación del servicio.	Las instalaciones físicas de las cafeterías se encuentran en su estado inicial a la ejecución de la Orden de Compra y el menaje, elementos y equipos utilizados para la prestación del servicio se encuentran completos y en el estado inicial a la ejecución de la Orden de Compra.

ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO [en caso de ser contratado]

C. Actividades de servicio de mantenimiento locativo básico		Resultado requerido
Las siguientes actividades pueden incluir trabajo en alturas. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 4272 de 2021, esto es, toda actividad en la que exista el riesgo de caer a 2,0 metros con relación del plano de los pies del trabajador al plano horizontal inferior más cercano a él. La Entidad Compradora debe tener en cuenta en el momento de seleccionar un operario auxiliar o un operario de mantenimiento para las labores de mantenimiento locativo básico que el operario auxiliar puede ejecutar: [i] las actividades que no requieran estudios técnicos; y [ii] las actividades que no requieran de más de un año de experiencia; de igual forma, establecerá e identificará si las actividades que desea realizar se encuentran enmarcadas en un contrato de obra pública, y las condiciones jurídicas, técnicas y normativas que regulan el contrato de obra pública. Los elementos para el mantenimiento no serán suministrados por el proveedor, la entidad compradora, deberá adquirirlos mediante otras modalidades como el del Acuerdo Marco de Compraventa y/o suministro de materiales de construcción y ferretería disponible en la Tienda Virtual del Estado Colombiano Para aquellas actividades, que requieran instalaciones de luminarias, los tipos de luminarias ofrecidos deben contar con características de eficiencia energética. Para aquellas actividades que requieran el uso de pinturas, este insumo deberá ser entregado por la entidad compradora. Para aquellas actividades que generen material particulado o altos niveles de ruido, por ejemplo, taladrar, martillar, demoler, regatear, entre otras, el proveedor debe asegurar la formulación e implementación de acciones tendientes al control de material particulado y al control de los niveles de presión sonora generados como consecuencia de la ejecución de la orden de compra. Para aquellas actividades que requieran el uso de lubricantes, por ejemplo, el mantenimiento de elementos y equipos, el oferente debe garantizar que los lubricantes a utilizar no contienen sustancias no permitidas por la legislación nacional e internacional y cuentan con características de biodegradabilidad y especificaciones de bioacumulación. Las actividades descritas a continuación no implican obras civiles o mantenimiento de alta complejidad que requiera adecuaciones de sistemas para el funcionamiento de equipos audiovisuales.		
Mantenimiento preventivo		
Plomería	Inspección de tuberías, sanitarios, orinales, lavaplatos, duchas, sifones, canalizaciones, cunetas, cañerías, piletas y fuentes para verificar su buen funcionamiento. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Los daños y problemas son detectados y pueden ser reparados. El Proveedor previene complicaciones de taponamientos o fugas.
Mantenimiento eléctrico	Limpieza de luminarias, lámparas, reflectores, balastos, transformadores [externa], fusibles, tubos de descarga,	Buen funcionamiento de luminarias, lámparas, balastos, transformadores, tubos de descarga, cebadores [starter], casquillos, bombillos, interruptores automáticos [breakers], tomas de corriente y fusibles.

C. Actividades de servicio de mantenimiento locativo básico		Resultado requerido
	cebadores (starter), casquillos, bombillos, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente, extensiones y cableado eléctrico.	
Reparaciones locativas menores.	Inspección de cortinas, cortinas tipo blackout, persianas, tapetes, marcos, puertas, casilleros, vidrios, ventanas, estanterías, repisas, mesas, muebles de oficina, cerraduras, chapas, bisagras, manijas y fallebas para verificar su buen funcionamiento. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Los daños y problemas son detectados y si no requieren un tratamiento especial pueden ser reparados. En caso contrario el Proveedor previene la indisponibilidad o funcionamiento incorrecto de los elementos en cuestión.
Mantenimiento de elementos y equipos	Inspección de secadores de manos y dispensadores de jabón, líquido antibacterial, papel higiénico, toallas de papel, ambientador y desodorizador de sanitarios para verificar su buen funcionamiento. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Los daños y problemas son detectados y si no requieren un tratamiento especial pueden ser reparados. El Proveedor previene la indisponibilidad de los secadores y dispensadores para el personal y visitantes de la Entidad Compradora.
	Inspección de estufas, grecas y purificadores de agua para verificar su buen funcionamiento. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla o anomalía.	Los daños y problemas son detectados y si no requieren un tratamiento especial pueden ser reparados. El Proveedor previene la indisponibilidad de estufas, grecas y purificadores de agua para el personal y visitantes de la Entidad Compradora.
	Limpieza interna y externa de los elementos y equipos anteriores. Lubricación de sus partes mecánicas, cambio de filtros, escobillas y resistencias cuando sea necesario y revisión de las conexiones eléctricas.	Disponibilidad y buen funcionamiento de secadores, dispensadores, grecas, estufas y purificadores de agua.
Limpieza en lugares de difícil acceso	Inspección y limpieza de ventanas, persianas, cortinas, cortinas tipo balckout, acrílicos, techos, rejillas, canales de ventilación y otros lugares de difícil acceso. Aviso al supervisor del contrato sobre cualquier falla	Rejillas y canales de ventilación en buen funcionamiento. Ausencia de polvo, residuos, basuras u obstrucciones en estos lugares. Ausencia de malos olores en las instalaciones de la Entidad Compradora.

C. Actividades de servicio de mantenimiento locativo básico		Resultado requerido
	o anomalía.	
	Limpieza de la fachada de la Entidad Compradora siempre que el operario no implique trabajo en alturas de nivel avanzado de acuerdo con la Resolución 4272 de 2021, del Ministerio de Trabajo.	La fachada de la Entidad Compradora se encuentra limpia, sin manchas, salpicaduras, chicles, grasa, hongos y superficies pegajosas.
General	Apoyo en las brigadas de mantenimiento que programe la Entidad Compradora. Las actividades ejecutadas por los operarios auxiliar y de mantenimiento deben incluir únicamente las establecidas en este Anexo.	Buen funcionamiento y apariencia de las instalaciones de la Entidad Compradora. Estas brigadas se desarrollan en el horario establecido en la orden de compra.
Mantenimiento correctivo		
Plomería	Reparación de fugas menores en tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos, duchas, piletas y fuentes.	Buen funcionamiento de las tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos, duchas, piletas y fuentes. Ausencia de humedad, hongos o moho en las zonas aledañas.
	Reemplazo de piezas dañadas de tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos y duchas.	Buen funcionamiento de las tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos y duchas.
	Reparación de taponamientos en tuberías, sanitarios, orinales, lavaplatos, duchas, sifones, canalizaciones, cunetas, cañerías, piletas y fuentes.	Buen funcionamiento de las tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos, duchas, sifones, canalizaciones, cunetas, cañerías, piletas y fuentes. Buen drenaje del agua. Ausencia de basuras, residuos, humedad, hongos o mohos en las zonas aledañas.
Mantenimiento eléctrico	Instalación, reparación, reemplazo y limpieza de luminarias, lámparas, reflectores, balastos, tubos de descarga, cebadores [starter], casquillos, bombillos, interruptores automáticos [breakers], tomas de corriente y fusibles. Reemplazo de insumos y repuestos requeridos para todo lo anterior.	Buen funcionamiento de luminarias, lámparas, reflectores, balastos, tubos de descarga, cebadores [starter], casquillos, bombillos, interruptores automáticos [breakers], tomas de corriente y fusibles.
	Reparación de cortos menores.	Buen funcionamiento de la red eléctrica de la Entidad

C. Actividades de servicio de mantenimiento locativo básico		Resultado requerido
		Compradora.
	Instalación y traslado de salidas eléctricas.	Disponibilidad de salidas eléctricas en los lugares requeridos por la Entidad Compradora.
	Reparación de la señal de televisión por daños menores.	Buen funcionamiento de televisores y buena recepción de señal.
Reparaciones locativas menores	Reparaciones menores de resane, enchape y pintura de paredes, pisos y techos interiores de las instalaciones.	Paredes, pisos y techos en buen estado, sin peladuras, huecos, manchas, grietas, descoloración o falta de pintura. Ausencia de hongos y humedad en las paredes.
	Ajuste y desmonte de marcos, puertas, vidrios y ventanas.	Marcos, puertas y ventanas en buen estado y funcionando adecuadamente según las necesidades de la Entidad Compradora.
	Instalación o reparaciones de persianas, cortinas, cortinas tipo blackout y tapetes.	Vidrios, persianas y tapetes en buen estado y funcionando adecuadamente.
	Instalación o reparaciones de repisas, estanterías, casilleros, sillas, mesas y otros muebles de oficina.	Disponibilidad y buen funcionamiento de repisas, estanterías, paneles, sillas y mesas.
	Instalación o reparaciones de cerraduras, chapas, manijas, bisagras y fallebas de puertas, escritorios, archivadores, casilleros y similares. Cambio de todo tipo de guardas y cerraduras si es requerido, siempre y cuando estas sean nacionales.	Buen funcionamiento de todo tipo de cerraduras y guardas, acceso a estos lugares en el momento en el que la Entidad Compradora lo necesite.
Mantenimiento de elementos y equipos	Instalación o reemplazo de secadores de manos y dispensadores de jabón, líquido antibacterial, papel higiénico, toallas de papel, ambientador y desodorizador de sanitarios. Reemplazo de insumos y repuestos requeridos para todo lo anterior.	Disponibilidad y buen funcionamiento de secadores de manos y dispensadores.
	Instalación, reparación o reemplazo de grecas, estufas y purificadores de agua. Reemplazo de sus insumos y repuestos.	Disponibilidad y buen funcionamiento de grecas, estufas, dispensadores y purificadores de agua.
Traslado de materiales y adecuación de espacios	Traslado de muebles, instalación, reparación y adecuación de	Ubicación de los muebles en los lugares requeridos. Oficinas disponibles y en funcionamiento para permitir las

C. Actividades de servicio de mantenimiento locativo básico		Resultado requerido
	paneles y módulos de oficina (puestos de trabajo).	labores del personal en la Entidad Compradora.
	Habilitar bodegas, lugares de archivo, salas de reunión, auditorios y salones comunes según lo requiera la Entidad Compradora.	Disponibilidad de espacios según lo requiera la Entidad Compradora

D. Actividades de servicio de jardinería básica		Resultado requerido
Las siguientes actividades pueden incluir trabajo en alturas. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 4272 de 2021, esto es, toda actividad en la que exista el riesgo de caer a 2,0 metros con relación del plano de los pies del trabajador al plano horizontal inferior más cercano a él.		
Servicio de jardinería básica		
Mantenimiento básico de zonas verdes, plantas y jardines en sedes administrativas	Poda de prado, bordeas, cercas vivas y plantas. (máximo 4 m2 alrededor de la estructura)	El prado, las cercas vivas y plantas se encuentran correctamente podadas y con buen aspecto.
	Trasplante y reemplazo de plantas. (No incluye el suministro de plantas).	Las plantas están abonadas de acuerdo ~~a~~con las instrucciones y frecuencia indicada por la Entidad Compradora.
	Preparación y remoción de suelos para oxigenación.	
	Aplicación de abono y fertilizantes de uso común.	
	Traslado, mantenimiento y limpieza de macetas, jardineras y soportes. Descarte de agua de los recipientes recibidores	Las macetas, jardineras y soportes se encuentran limpias y con buen aspecto. Los recipientes recibidos se encuentran libres de agua.
	Revisión de humedad, riego de plantas, prados y árboles. (máximo 4 m2 alrededor de la estructura)	Los prados y cercas vivas, plantas y árboles son regados en la frecuencia requerida por la Entidad Compradora.
	Aplicación de plaguicidas y funguicidas de uso común. Los desechos de plaguicidas, funguicidas, abonos y demás elementos químicos, así como sus empaques deberán tener la disposición final ambientalmente segura a cargo y responsabilidad del Proveedor.	Ubicación de los muebles en los lugares requeridos. Oficinas disponibles y en funcionamiento para permitir las labores del personal en la Entidad Compradora.
	Empaque, traslado y descargue de los desechos producto de la prestación del servicio hasta los lugares de recolección que la Entidad Compradora haya establecido para este fin dentro de sus instalaciones.	
Elementos e insumos de jardinería		
Los elementos e insumos de jardinería requeridos para el trasplante y reemplazo de plantas deben ser suministrados por la Entidad Compradora.		
Herramienta y equipos básicos requeridos		
La siguiente maquinaria, herramientas y equipos requeridos para llevar a cabo las actividades de jardinería deben ser suministrados por el Proveedor: tijeras de jardinería, palas, picas, rastrillo metálico, tijeras pico de loro, hombre solo, machetes, azadones y todos los elementos de protección personal necesarios para llevar a cabo las actividades de jardinería básica como arnés y eslingas.		

D. Actividades de servicio de jardinería básica	Resultado requerido
La siguiente maquinaria, herramientas y equipos requeridos para llevar a cabo las actividades de jardinería básica deben ser solicitadas por la Entidad Compradora en la solicitud de Cotización para que, de ser el caso, el Proveedor cotice un recargo adicional por concepto de este factor: guadañas, sopladora de hojas, cortadora de césped y combustible para el funcionamiento de los equipos anteriormente mencionados.	
Requisitos adicionales	
Para la aplicación de plaguicidas en áreas que cuenten con una superficie mayor a 1.000 mt2 el Proveedor debe contar con "Licencia Sanitaria de Funcionamiento" expedida por la Secretaría de Salud del Distrito o Departamental [Decreto 1843 de 1991, Art. 44 o la normatividad que lo sustituya]. Si la Entidad Compradora así lo requiere, el Proveedor debe entregarle una copia de la licencia sanitaria. El personal que asigne para la aplicación de plaguicidas debe cumplir con los requisitos de capacitación establecidos en el Decreto 1843 de 1991, del Ministerio de Salud, Art. 111, 172, 174 y 175 o la normatividad que lo sustituya. El Proveedor debe aplicar los plaguicidas de tal modo que se minimice el riesgo de contaminación para los organismos no objetivo y el medio ambiente, incluyendo la calidad del agua, de acuerdo con los Criterios Ambientales de Aseo dados por el Ministerio de ambiente. El Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora, si esta lo requiere, el procedimiento del manejo de plaguicidas o protocolo de prestación del servicio de fumigación avalada por el representante legal. El proveedor debe garantizar que abonos y fertilizantes sean orgánicos.	

E. Servicios Especiales	
	Alcance
Jardinería	La Entidad Compradora, de acuerdo con su necesidad, debe determinar sí para suplir el servicio de jardinería básica debe contratar un perfil de jardinero o si puede contratar el Servicio Especial de Jardinería. Para cada una de las actividades, la Entidad Compradora debe definir en el formato de solicitud de cotización la frecuencia requerida.
	Actividad
	El mantenimiento básico de zonas verdes, plantas y jardines en sede administrativa incluye las siguientes actividades: Poda de prado, bordes, cercas vivas y plantas (no incluye trabajo en alturas). Aplicación de fertilizantes de uso común (la tarifa debe incluir un estimado 500 gramos de fertilizante al año por metro cuadrado). En el caso en que el servicio sea solicitado por menos de un año, la cantidad de gramos a incluir por parte del Proveedor será proporcional al tiempo requerido. Remoción de tierra para oxigenación. Trasplante y reemplazo de plantas. (No incluye trasplante de árboles, ni arbustos con una altura superior a un metro, no incluye suministro de plantas). Traslado, mantenimiento y limpieza de macetas, jardineras y soportes. Descarte de agua de los recipientes recibidores. Revisión de humedad y riego de plantas, prados y árboles. Aplicación de plaguicidas y funguicidas de uso común. Empaque y traslado de desechos producto de la prestación del servicio hasta los lugares de recolección. La Entidad tiene la posibilidad de solicitar el Servicio Especial de jardinería para un área de mínimo 100 m2 por sede. En el caso en que la Entidad Compradora requiera el servicio de jardinería para un área inferior a 100 m2, debe solicitarlo para un área de 100 m2 para cada sede donde requiera el Servicio Especial. La Entidad Compradora debe tener en cuenta que la prestación del servicio de jardinería mensual se entiende como la prestación del servicio por 30 días calendario contados a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio y no al inicio de cada mes del calendario solar.
	Personal y materiales
	Mínimo dos (2) años de experiencia en servicios de jardinería. La tarifa debe incluir tijeras de jardinería, palas, picas, rastrillo metálico, equipos de fumigación, tijeras pico de loro, hombre solo, machetes, azadones y ~~demás elementos.~~las herramientas, equipos y maquinaria que sean necesarios para la prestación del servicio. Si la Entidad Compradora lo requiere, el Proveedor debe entregar los documentos que acreditan la experiencia del personal.
	Horario
	La prestación de este servicio debe realizarse de lunes a sábado de ~~7:00 a.m~~6:00 a.m. a ~~6:00 p.m~~9:00 p.m. La prestación del servicio en horarios diferentes estará sujeto a recargos por trabajo extra, nocturno, dominical y festivo de acuerdo con la normativa aplicable.
	Requisitos adicionales
	El Proveedor debe contar con el concepto sanitario favorable vigente en su nombre o a nombre de la empresa subcontratada emitido por la Secretaría de Salud Distrital o Departamental correspondiente al lugar de la prestación del servicio. Los productos y plaguicidas utilizados en la prestación del servicio deben contar con el respectivo registro sanitario y concepto toxicológico.

E. Servicios Especiales	
	Si la Entidad Compradora lo requiere, el Proveedor debe suministrar el concepto sanitario favorable vigente y los registros sanitarios y conceptos toxicológicos de los productos a utilizar en sus instalaciones. Los desechos de plaguicidas, químicos y demás productos utilizados para la prestación del servicio deberán tener la disposición final ambientalmente segura a cargo y responsabilidad del Proveedor. Para la aplicación de plaguicidas el Proveedor debe contar con "Licencia Sanitaria de Funcionamiento" expedida por la Secretaría de Salud Distrital o Departamental (Decreto 1843 de 1991, Art. 44 o la normatividad que lo sustituya). Si la Entidad Compradora lo requiere el Proveedor debe entregarle una copia de la licencia sanitaria. El personal que asigne para la aplicación de plaguicidas debe cumplir con los requisitos de capacitación establecidos en el Decreto 1843 de 1991, Art. 111, 172, 174 y 175 o la normatividad que lo sustituya. Los plaguicidas se aplicarán de tal modo que se minimice el riesgo para los organismos no objetivo y el medio ambiente, incluyendo la calidad del agua. El Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora el procedimiento del manejo de plaguicidas o protocolo de prestación del servicio de fumigación avalada por el representante legal. Los desechos de plaguicidas, funguicidas, abonos y demás elementos químicos, así como sus empaques deberán tener la disposición final ambientalmente segura a cargo y responsabilidad del Proveedor.
	Resultado requerido
	Las zonas verdes, plantas y jardines de las instalaciones administrativas se encuentran bien mantenidas, lo cual incluye, (i) el prado, las cercas vivas y plantas se encuentran correctamente podadas y con buen aspecto (iii) las plantas están abonadas de acuerdo a las instrucciones de la Entidad Compradora, (iv) los prados, cercas vivas, plantas y árboles son regados en la frecuencia requerida (v) las zonas verdes, jardines y plantas se encuentran libres de desechos y basuras producto de la prestación del servicio.

F. Niveles de respuesta y de servicio	Resultado requerido
Respuesta a las solicitudes de aseo y cafetería	Respuesta y solución a solicitudes relacionadas con el servicio de aseo y cafetería en máximo 24 horas. De no ser posible lo anterior, informar al supervisor del contrato, justificar el tiempo adicional requerido y ejecutar la solicitud en el menor tiempo posible.
	Informe al supervisor del contrato sobre el estado de la solicitud y resultado y sobre si el Proveedor debe ejecutar actividades adicionales para resolver la solicitud.
Respuesta a las solicitudes de mantenimiento locativo básico de la Entidad Compradora.	Respuesta y solución a solicitudes de mantenimiento preventivo de la Entidad Compradora en menos de ocho (8) horas si el operario auxiliar o de mantenimiento no requiere insumos adicionales para realizar el trabajo.
	Respuesta y solución a solicitudes de mantenimiento preventivo de la Entidad Compradora en menos de doce (12) horas si el operario auxiliar o de mantenimiento no requiere insumos adicionales para realizar el trabajo, para los municipios contenidos en las regiones de la 12 a la 18.
	Respuesta y solución a solicitudes de mantenimiento correctivo de la Entidad Compradora en menos de 24 horas si el operario auxiliar o de mantenimiento cuenta con los repuestos e insumos necesarios para realizar el trabajo.

F. Niveles de respuesta y de servicio	Resultado requerido
	Respuesta y solución a solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo de la Entidad Compradora en menos de 24 horas desde el momento en el que el operario auxiliar o de mantenimiento cuenta con los insumos adicionales requeridos para realizar el trabajo.
	Respuesta y solución a solicitudes de mantenimiento correctivo y preventivo de la Entidad Compradora en el tiempo acordado, si esta considera que el trabajo requiere un tiempo de ejecución mayor a 24 horas.
	Informe al supervisor del contrato sobre el estado de la solicitud y resultado y sobre si el Proveedor debe ejecutar actividades adicionales para resolver la solicitud.
Respuesta a las solicitudes de servicio de jardinería básico	Respuesta y solución a solicitudes de servicio de jardinería básico de la Entidad Compradora en menos de ocho (8) horas si el jardinero no requiere insumos o maquinaria adicional para realizar el trabajo.
	Respuesta y solución a solicitudes de servicio de jardinería básico a la Entidad Compradora en menos de 24 horas desde el momento en el que el jardinero cuenta con los insumos y maquinaria adicional requeridos para realizar el trabajo.
	Respuesta y solución a solicitudes de servicio de jardinería básico de la Entidad Compradora en el tiempo acordado, si esta considera que el trabajo requiere un tiempo de ejecución mayor a 24 horas.
	Informe al supervisor del contrato sobre el estado de la solicitud y resultado y sobre si el Proveedor debe ejecutar actividades adicionales para resolver la solicitud.
Entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería	Teniendo en cuenta que la fecha máxima de inicio para la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería puede: (i) Corresponder hasta a un plazo máximo de OCHO (8) DÍAS HÁBILES después de la colocación de la Orden de Compra si cuenta con menos de tres sedes; (ii) Corresponder hasta a un plazo máximo de DIEZ (10) DÍAS hábiles si la Orden de Compra cuenta con más de tres sedes en la misma ciudad o municipio (iii) Corresponder hasta a un plazo máximo de DOCE (12) DÍAS HÁBILES si la Orden de Compra cuenta con más de tres sedes ubicadas cada una en ciudades o municipios diferentes dentro de una misma región. (En todo caso, si el plazo es menor o mayor, la fecha de inicio podrá ser acordada entre las partes de común acuerdo, dejando la evidencia del acuerdo en el acta de inicio.) (a) Si la orden de compra cuenta con menos de tres sedes, la primera entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería se realiza hasta ocho (8) días hábiles después de que la Entidad Compradora suscribe el acta de inicio de la Orden de Compra. Las siguientes entregas de los Bienes de Aseo y Cafetería, deben hacerse una vez por mes dentro del plazo de tiempo establecido en el acta de inicio. El Proveedor debe cumplir con los plazos de entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería mínimos y máximos mencionados, siempre y cuando la Entidad Compradora no varíe su necesidad de consumo mensual. (b) Si la orden de compra cuenta con más de tres sedes en la misma ciudad o municipio, la primera entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería se realiza hasta diez (10) días hábiles después de que la Entidad Compradora suscribe el acta de inicio de la Orden de Compra. Las siguientes entregas de los Bienes de Aseo y Cafetería, deben hacerse una vez por mes dentro del plazo de tiempo establecido en el acta de inicio. El Proveedor debe cumplir con los plazos de entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería mínimos

F. Niveles de respuesta y de servicio	Resultado requerido
	y máximos mencionados, siempre y cuando la Entidad Compradora no varíe su necesidad de consumo mensual. [c] Si la orden de compra cuenta con más de tres sedes ubicadas cada una en ciudades o municipios diferentes dentro de una misma región, la primera entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería se realiza hasta doce [12] días hábiles después de que la Entidad Compradora suscribe el acta de inicio de la Orden de Compra. Las siguientes entregas de los Bienes de Aseo y Cafetería, deben hacerse una vez por mes dentro del plazo de tiempo establecido en el acta de inicio. El Proveedor debe cumplir con los plazos de entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería mínimos y máximos mencionados, siempre y cuando la Entidad Compradora no varíe su necesidad de consumo mensual. Si la Entidad Compradora requiere variar su necesidad de consumo mensual, debe avisar al Proveedor el cambio 15 días calendario antes de la siguiente fecha de entrega mensual establecida en la Solicitud de Cotización [En todo caso, si el plazo es menor o mayor, la fecha de entrega de los bienes podrá ser acordada entre las partes de común acuerdo, dejando la evidencia del acuerdo en el acta de inicio.]
	Entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes. En el caso en que la Entidad Compradora y el Proveedor acuerden un rango de tiempo diferente deben estipularlo en el Acta de Inicio del que trata la minuta del Acuerdo Marco. El Proveedor no debe realizar la entrega de los Bienes de Aseo y Cafetería a través de varias empresas fabricantes o distribuidoras de productos de aseo y cafetería.
	Reemplazo en el menor tiempo posible de los Bienes de Aseo y Cafetería que se encuentren defectuosos o que no cumplan con las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 4 del pliego de condiciones. Este tiempo no debe exceder tres [3] días hábiles para las Regiones de Cobertura de la 1 a la 11 y cinco [5] días hábiles para las Regiones de Cobertura de la 12 a la 18 desde el momento en el que el Proveedor conoce la necesidad del cambio. En el caso en que la Entidad Compradora y el Proveedor acuerden un rango de tiempo diferente deben estipularlo en el Documento de Inicio de que trata Cláusula 6[j] y 7[c] de la minuta del Acuerdo Marco.
	Cuando la Entidad Compradora requiera consultar las especificaciones técnicas de los ítems del Anexo 4 del pliego de condiciones, así como las NSO de cada uno de los Bienes de Aseo y Cafetería, puede consultarlos en el minisitio del Acuerdo Marco.
Reemplazos del personal	Reemplazo definitivo del personal que no cumple con las condiciones del Anexo 3 las actividades del Anexo 2 o que incurra en algunas de las condiciones de terminación de contrato por causas debidamente justificadas. El tiempo máximo de respuesta para reemplazo definitivo del personal es de máximo ocho [8] días hábiles desde el momento en el que el Proveedor conoce la solicitud. El personal que reemplace a los titulares debe cumplir con al menos los requisitos establecidos en el Anexo 3.
	Reemplazo temporal del personal ausente por cuenta de retrasos, incapacidades, licencias, vacaciones, retiros y otras causas debidamente justificadas que no permitan el cumplimiento de los horarios acordados para la prestación del servicio en máximo en un [1] día hábil después del turno acordado con la Entidad Compradora para las Regiones de Cobertura de la 1 a la 11, y de [2] días hábiles para las Regiones de Cobertura de la 12 a la 18.

F. Niveles de respuesta y de servicio	Resultado requerido
Requisitos de comunicación y gestión	Comunicación a la Entidad Compradora sobre cualquier inconveniente que se presente con respecto a la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería, y ejecución en el menor tiempo posible de las actividades de solución del inconveniente, previa aprobación del supervisor del contrato de la Entidad Compradora.
	Identificación de manera continua durante la vigencia de la Orden de Compra de estrategias que mejoren la eficiencia y eficacia de la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería en las instalaciones de la Entidad Compradora.
	Entrega al supervisor del contrato de la Entidad Compradora, si esta lo requiere para efectos de la supervisión del servicio, de un informe mensual de gestión que contenga los aspectos indicados por la Entidad Compradora relacionados con la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería del mes corrido.

G. Dotación del personal	Resultado requerido
Seguridad industrial	Todo el personal: (i) operario de aseo y cafetería; (ii) operario de mantenimiento; (iii) operario auxiliar; (iv) coordinador de tiempo completo; (v) jardinero; (vi) operario de mantenimiento capacitado para trabajo en alturas; (vii) operario auxiliar capacitado para trabajo en alturas; (viii) jardinero capacitado para trabajo en alturas; (ix) coordinador de trabajo en alturas; y (x) Servicios Especiales, cuenta con y porta los elementos de protección y seguridad industrial necesarios de acuerdo con las actividades que ejecute durante la prestación del servicio.
	Todo el personal: (i) operario de aseo y cafetería; (ii) operario de mantenimiento; (iii) operario auxiliar; (iv) coordinador de tiempo completo; (v) jardinero; (vi) operario de mantenimiento capacitado para trabajo en alturas; (vii) operario auxiliar capacitado para trabajo en alturas; (viii) jardinero capacitado para trabajo en alturas; (ix) coordinador de trabajo en alturas; y (x) Servicios Especiales conoce y aplica los procedimientos y normas de seguridad e higiene industrial y porta su credencial de Administración de Riesgos Laborales -ARL- vigente.
Dotación	El Proveedor debe suministrar a su costo como mínimo la siguiente dotación para cada perfil de personal: -Operario de aseo y cafetería: uniforme (blusa y falda, o camisa y pantalón), zapatos, delantal, guantes, tapabocas y gorro o malla para pelo. -Operario de mantenimiento: uniforme (camisa y overol o camisa y pantalón), zapatos y/o botas según requiera la actividad -Operario auxiliar: uniforme (camisa y overol o camisa y pantalón), zapatos y/o botas según requiera la actividad. -Coordinador de tiempo parcial: uniforme y zapatos. -Coordinador de tiempo completo: uniforme y zapatos. -Coordinador de trabajo en alturas: uniforme y zapatos. -Jardinero: uniforme (camisa y overol o camisa y pantalón), zapatos y/o botas según requiera la actividad. En los municipios identificados con clima frío: Blusa manga larga (artículo 2.2.1.4.1 del capítulo 4 del Decreto 1072 de 2015) la cual debe ser en tela antifluido
	El Proveedor debe garantizar la comodidad y buena presentación del personal, para lo cual debe cambiar los elementos de dotación cuando se deterioren o manchen Igualmente el Proveedor debe tener en cuenta que el tipo de uniforme que suministre al personal depende de las condiciones climáticas donde se vaya a prestar el servicio. El Proveedor debe garantizar mínimo el cumplimiento del Código Sustantivo del Trabajo (Art. 230) y el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Decreto 1072 de 2015) entregando las tres dotaciones al año a los operarios.
	Si la Entidad Compradora tiene requerimientos especiales con relación a uniforme del personal: variaciones de color, diseño, ausencia del logo de la empresa, inclusión del logo de la Entidad Compradora, tipo de prendas que lo conforman (falda o pantalón, camiseta o blusa) y cantidad de uniformes requeridos por operario que sean adicionales a los establecidos por la normativa laboral colombiana vigente, lo debe registrar en la Solicitud de Cotización para que de ser el caso, el Proveedor cotice un recargo adicional por concepto de este factor.

G. Dotación del personal	Resultado requerido
	El Proveedor debe atender requerimientos especiales de la Entidad Compradora, si los tiene, en relación con uniforme del personal: variaciones de color, diseño, ausencia del logo de la empresa, inclusión del logo de la Entidad Compradora, tipo de prendas que lo conforman (falda o pantalón, camiseta o blusa) y cantidad de uniformes requeridos por operario que sean adicionales a los establecidos por la normativa laboral colombiana vigente. En la cotización el Proveedor podrá determinar un recargo adicional por cuenta de este factor.

Fuente: Colombia Compra Eficiente

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO				Versión	1
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	22/04/2022	Creación Documento	Laura Natalia Herrera Copete Contratista	Maria Constanza Contreras Jagua Gestor código T1 grado 15	Catalina Pimienta Gómez Subdirectora Negocios
Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.					

Summary report: **Litera Compare for Word 11.2.0.54 Document comparison done on 27/10/2022 3:54:02 p. m.**	
Style name: Default Style	
Intelligent Table Comparison: Active	
Original filename: Anexo 2 - Actividades nivel de servicio y resultados Definitivo.docx	
Modified filename: 78. Anexo 2 - Actividades nivel de servicio y resultados que incorpora adenda 4.docx	
Changes:	
Add	12
~~Delete~~	4
~~Move From~~	0
Move To	0
Table Insert	0
~~Table Delete~~	0
Table moves to	0
~~Table moves from~~	0
Embedded Graphics (Visio, ChemDraw, Images etc.)	0
Embedded Excel	0
Format changes	0
Total Changes:	16