ANEXO 2. NIVELES DE SERVICIO

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
A. ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ASEO	
ÁREAS COMUNES	
Limpieza de pasillos, salas de reunión, áreas de archivo y almacenaje, bodegas y otras áreas comunes.	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, columnas, 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, letreros, plantas interiores, elementos decorativos que lo requieran, lámparas colgantes y otras lámparas que lo requieran.	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, en las zonas internas y externas	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, papeleras y puntos ecológicos. Cambio de bolsas plásticas, cada que sea necesario.	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, papelera y puntos ecológicos para depositar 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.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
Apoyo en la limpieza y organización de elementos luego de comidas, reuniones de trabajo o eventos especiales realizados por el Departamento.	Instalaciones del Departamento 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 el Departamento. Debe haber capacidad en el contenedor, caneca o papelera para depositar basuras. Los desechos se encuentran en el lugar requerido para su recolección.
Limpieza básica de tanques, fuentes y piletas. No incluye insumos especializados.	Ausencia de bacterias, hongos, grasa, residuos de suciedad acumulada, basuras, mal olor y superficies pegajosas.
Limpieza de parqueaderos, terrazas, sótanos y casetas de seguridad.	Ausencia de telarañas, salpicaduras, grasa, 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 del Centro Administrativo Departamental y sedes externas.	Ausencia de polvo, salpicaduras, chicles, basuras, residuos y superficies pegajosas en las plantas y jardines interiores y en los antejardines exteriores. Suficiencia de agua para las plantas, jardines interiores y antejardines de las instalaciones del Centro Administrativo Departamental y sedes externas.
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 del Departamento a una altura menor a 2 metros para el personal de aseo, cuando se requiera una altura mayor debe ser realizado por el personal con certificación de alturas avanzado.	Ausencia de manchas, salpicaduras, chicles, grasa, hongos y superficies pegajosas
Realización de brigadas de aseo.	Instalaciones del Centro Administrativo Departamental y sedes externas en estado de limpieza general de acuerdo con las especificaciones requeridas.
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.
Barrido, rastrillado, corte del césped, poda de árboles con machetes y guadañadora por parte del personal de mantenimiento con competencia en esta área	Ausencia de suciedad acumulada, hongos, maleza, hierbas y tierra acumulada entre las hendiduras de baldosas o ladrillos.
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.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
Limpieza exterior de computadores, teléfonos, impresoras, fotocopiadoras, consolas, fax, y demás equipos para uso administrativo con sus componentes que tenga el Departamento.	Ausencia de polvo, telarañas, manchas, salpicaduras, grasa, líquidos, residuos pequeños, migas o boronas, chicles, basuras, autoadhesivos y superficies pegajosas.
PISOS Y TAPIZADOS	
Decapado, limpieza y brillo de pisos y escaleras. Limpiar, brillar y desmanchar los pisos de acuerdo con las características especiales de cada uno de ellos y realización de los procedimientos que garanticen su conservación. Realizar el sellado de los pisos y escaleras de las instalaciones en todas las sedes,	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 y escaleras que requieren la aplicación de cera para brillo.
Limpieza, lavado, aspirado y desmanchado de alfombras, tapetes (ascensores) y tapizados.	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, hongos, grasa, chicles, residuos pequeños, basuras, mal olor y superficies pegajosas.
Darle el mantenimiento necesario al piso de madera del Despacho del señor Gobernador y el Auditorio	Ausencia de polvo, manchas, salpicaduras, hongos, grasa, chicles, residuos pequeños, basuras, mal olor y superficies pegajosas. Que este brillante.
BAÑOS	
Limpieza y desinfección de sanitarios, orinales, lavamanos, duchas, griferías, dispensadores, 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.
Desmanchado y mantenimiento de los sanitarios, orinales, lavamanos, duchas, griferías y demás superficies	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.
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.
ZONAS EXTERIORES	
Limpieza de patios, aceras, entradas, jardines, antejardines, zonas verdes y zonas exteriores aledañas a las instalaciones de la Entidad.	Ausencia de basuras, superficies pegajosas, contenedores de basura llenos completamente o sin limpiar, canalizaciones sucias u obstruidas.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
Recolección de hojas y limpieza de canalizaciones y rejillas en caso de obstrucción.	Ausencia de hojas secas acumuladas y canalizaciones y rejillas sucias y obstruidas.
Traslado, mantenimiento y limpieza de macetas, jardineras y soportes. Descarte de agua de los recipientes, servicios de jardinería básica	Las macetas, jardineras y soportes se encuentran limpias y con buen aspecto. Los recipientes recibidos se encuentran libres de agua
Limpieza y vaciado de contenedores, canecas 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.
Barrido, rastrillado, corte del césped, poda de árboles con machetes y guadañadora	Ausencia de maleza, hierbas y demás elementos
Mantenimiento en cercas de alambrado con púas, clavado de postes de madera y templado de alambre para asegurarse con grapas en el poste	Mantenimiento de la delimitación de las sedes intervenidas
Mantenimiento en el drenaje del volcán de lodo con lo cual se saca el barro seco y las hojas que se caen dentro del mismo, este trabajo se hace utilizando palas, picas y rastrillos.	Mantenimiento básico de sedes externas para evitar riesgos asociados a la presión del lodo
Mantenimiento en techos, instalación de tejas y soportes del mismo	Ausencia de basuras y adecuadas condiciones de los techos
OTRAS ACTIVIDADES	
Clasificación y separación de los residuos sólidos puestos a disposición en los lugares de las instalaciones físicas del Departamento, indicados para su recolección y posterior reciclaje.	Presencia de contenedores con basura y materiales clasificados, correctamente empacados y dispuestos en los lugares indicados por el Departamento.
Separación de residuos sólidos en la fuente, de conformidad con lo descrito en el artículo 4. de la Resolución 2184 del 26 de diciembre de 2019	Presencia de bolsas u otros recipientes para la adopción del código de colores así: a. Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechable b. Color blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón. c. Color negro para depositar los residuos no aprovechables
Movimiento interno de los residuos peligrosos generados en el CAD, se aclara que es realizado por operarios con conocimientos en el área y de acuerdo a los protocolos de la entidad	Organización de los residuos y ubicación en el lugar requerido para su recolección por el gestor autorizado

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
Utilización de las señales de seguridad peatonal o equipos de seguridad industrial para evitar accidentes, de acuerdo a las instrucciones del Departamento y cumpliendo con las normas de seguridad y salud en el trabajo.	Utilización de las señales de seguridad peatonal en el momento de hacer las labores de limpieza, y según las indicaciones de la Entidad, ej.: limpieza de baños, piso o techos.
Mantenimiento adecuado de muros y fachadas, cambio de vidrios quebrados, pintura, entre otros, necesarios para el mantenimiento de las fachadas	Mantener el inmueble en debidas condiciones de higiene, ornato, y seguridad, sin afectar la infraestructura, ausencia de polvo, manchas
Reparaciones o mejoras locativas, mantenimiento, restitución, sustitución de los materiales de pisos, cielorrasos, enchapes, pintura en general, y la sustitución, mejoramiento o ampliación de instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas, telefónicas	Mantener el inmueble en debidas condiciones de higiene, ornato, y seguridad, sin afectar la infraestructura
B. ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE CAFETERIA	
Preparación de bebidas calientes y frías (café, aromáticas, agua) según las especificaciones del Departamento.	Bebidas preparadas según las especificaciones de la entidad
Ofrecimiento de bebidas calientes y frías en los horarios indicados por el Departamento. Realización de recorridos periódicos para recoger los elementos utilizados (pocillos)	Bebidas disponibles en los turnos designados por el Departamento. Ausencia de elementos sucios en oficinas y zonas comunes utilizados para el consumo.
Disposición de termos con café, aromática, agua fría y caliente en el lugar y horarios que indique el Departamento. Lo anterior con la respectiva dotación de té, aromática, azúcar, mezcladores, servilletas, vasos y	Disponibilidad de estaciones y recorridos para la distribución de bebidas calientes y frías en los lugares determinados por el Departamento y si es necesario en horarios que excedan la jornada laboral.
Atención a reuniones de trabajo o eventos especiales de la Entidad.	Ofrecimiento de bebidas en las reuniones o eventos especiales de la Entidad. Organización de mesas y prestación de servicio en los casos en los que se requiera.
Limpieza, desinfección del área del cafetín 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.
Estar pendiente del abastecimiento de los insumos requeridos para la prestación del servicio de cafetería.	Las cafeterías se encuentran dotadas de los insumos requeridos para su uso.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
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 dispuestas para la ejecución de órdenes de pedido y el menaje, elementos y equipos utilizados para la prestación del servicio se encuentran completos y en el estado inicial para la ejecución.
C. ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO LOCATIVO BASICO	
MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLOMERIA	
Inspección de tuberías, sanitarios, orinales, lavaplatos, duchas, sifones, canalizaciones, cunetas, cañerías, piletas y fuentes para verificar su buen funcionamiento. Aviso al coordinador del área comprometida sobre cualquier falla o anomalía. Mantenimiento cajas de aguas lluvias, pozos de nivel freático y demás componentes de la red hidrosanitaria de entidad	Prevenir taponamientos o fugas. Los daños y problemas son detectados y pueden ser reparados
MANTENIMIENTO PREVENTIVO ELECTRICO	
Limpieza externa de luminarias, lámparas, reflectores, transformadores, bombillos led, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente, extensiones y cableado eléctrico.	Buen funcionamiento de luminarias, lámparas, transformadores, bombillos led, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente y fusibles.
Mantenimiento básico equipos de la entidad y subestación eléctrica de energía	Buen funcionamiento del sistema eléctrico del Departamento de Antioquia
Revisión externa de transformadores, cableado e instalaciones eléctricas. Aviso al coordinador del área comprometida sobre cualquier falla o anomalía.	Prevenir daños y cortos circuitos en el sistema eléctrico de la Entidad
MANTENIMIENTO PREVENTIVO REPARACIONES LOCATIVA MENORES	
Inspección de cortinas tipo blackout, persianas, tapetes, marcos, puertas, casilleros, ventanas, estanterías, repisas, mesas, muebles de oficina, cerraduras, chapas, bisagras, manijas y fallebas para verificar su buen funcionamiento. Aviso al coordinador del área comprometida sobre cualquier falla o anomalía.	Prevenir la indisponibilidad o funcionamiento incorrecto de los elementos en cuestión. Los daños y problemas son detectados y pueden ser reparados.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELEMENTOS Y EQUIPO	
Inspección de dispensadores de jabón, líquido antibacterial, papel higiénico, toallas de papel, ambientador para verificar su buen funcionamiento. Aviso al coordinador del área comprometida sobre cualquier falla o anomalía.	Prevenir la indisponibilidad o funcionamiento incorrecto de los elementos en cuestión. Los daños y problemas son detectados y pueden ser reparados.

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
Inspección de neveras, estufas, grecas, termos, molinos, microondas, compactadora, filtros de agua, entre otros, para verificar su buen funcionamiento. Elementos de propiedad de Entidad. Aviso al coordinador del área comprometida sobre cualquier falla o anomalía.	Prevenir la indisponibilidad o funcionamiento incorrecto de los elementos en cuestión. Los daños y problemas son detectados y pueden ser reparados.
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 dispensadores, grecas, estufas, neveras, termos, molinos, microondas y filtros de agua.
LIMPIEZA EN LUGARES DE DIFICIL ACCESO	
Inspección y limpieza de ventanas, persianas, cortinas tipo blackout, acrílicos, techos, rejillas, canales de ventilación y otros lugares de difícil acceso. Aviso al coordinador del área comprometida sobre cualquier falla o anomalía.	Ausencia de polvo, residuos, basuras u obstrucciones en estos lugares. Ausencia de malos olores en las instalaciones de la Entidad. Rejillas y canales de ventilación en buen funcionamiento
Realización de brigadas de mantenimiento que programe la Entidad.	Buen funcionamiento y apariencia de las instalaciones de la Entidad.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO PLOMERIA	
Reparación de fugas menores en tuberías, sanitarios, orinales, lavamanos, lavaplatos, duchas, enchapes, 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 CORRECTIVO ELECTRICO	
Instalación, reparación, reemplazo y limpieza de luminarias, lámparas, reflectores, bombillos led, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente y fusibles. Reemplazo de insumos y repuestos requeridos para todo lo anterior.	Buen funcionamiento de luminarias, lámparas, reflectores, bombillos led, interruptores automáticos (breakers), tomas de corriente y fusibles.
Corrección de cortos menores.	Buen funcionamiento de la red eléctrica de la Entidad.
Instalación y traslado de salidas eléctricas.	Disponibilidad de salidas eléctricas en los lugares requeridos por la Entidad

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
Reparación de la señal de televisión por daños menores.	Buen funcionamiento de televisores y buena recepción de señal.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO REPARACIONES LOCATIVA 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, mantenimiento de cancelería y adecuaciones de oficinas	Marcos, oficinas, puertas y ventanas en buen estado y funcionando adecuadamente según las necesidades de la Entidad.
Instalación o reparaciones de persianas, cortinas tipo blackout y tapetes.	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.	Buenos funcionamientos de todo tipo de cerraduras y guardas, acceso a estos lugares en el momento en el que la Entidad lo necesite.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE ELEMENTOS Y EQUIPOS	
Instalación o reemplazo de dispensadores de jabón, líquido antibacterial, papel higiénico, toallas de papel, reemplazo de insumos y repuestos requeridos para todo lo anterior.	Disponibilidad y buen funcionamiento de dispensadores.
Instalación, reparación o reemplazo de grecas, estufas, neveras, termos, molinos, microondas y purificadores de agua. Reemplazo de sus insumos y repuestos.	Disponibilidad y buen funcionamiento de grecas, estufas, neveras, microondas, termos, molinos y purificadores de agua.
TRASLADO DE MATERIALES Y ADECUACION DE ESPACIOS	
Traslado de muebles, instalación, reparación y adecuación de paneles y módulos de oficina (puestos de trabajo).	Ubicación de los muebles en los lugares requeridos. Oficinas disponibles y en funcionamiento para permitir las labores del personal en la Entidad.
Habilitar bodegas, lugares de archivo, salas de reunión, auditorios y salones comunes según lo requiera la Entidad.	Disponibilidad de espacios según lo requiera la Entidad.
INSUMOS Y REPUESTOS	

NIVELES DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
ACTIVIDADES	**RESULTADO REQUERIDO**
Los insumos y repuestos requeridos para llevar a cabo las actividades de mantenimiento locativo básico deben ser suministrados por el Departamento de Antioquia. Sin embargo, el contratista debe proporcionar los insumos para el funcionamiento de la maquinaria y/o elementos contemplados en el contrato	
MAQUINARIA, HERRAMIENTAS Y EQUIPO REQUERIDO	
La maquinaria, herramientas y equipos requeridos para llevar a cabo las actividades de mantenimiento básico locativo deben ser suministrados por el Contratista en el lugar de ejecución de la labor	