

LOGÍSTICA

A. NARRATIVA

A.1: Logística, diagnóstico de los insumos necesarios:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Elaboración de listado final	Jefe de logística/asistente de logística	Elabora al final de cada año un listado de insumos (tales como herramientas necesarias para logística, cafeteras, abastecimiento de agua pura, equipo, entre otros) básicos para el funcionamiento del apoyo logístico.
2. Aprobación de listados	Coordinador de Servicios Generales	Revisa y aprueba el listado de los insumos tomando en cuenta que se han cubierto todas las necesidades.
3. Distribución de listados	Jefe de Logística/asistente de logística	Al contarse con los insumos necesarios, así como la provisión de los recursos este lo distribuye y asigna al personal responsable (operativos, anfitrionas, de reproducción de documentos).

Todas las Dependencias del Ministerio de Educación Planta Central al realizar solicitud de logística deberán ingresar a la mesa de ayuda. Para las Direcciones Departamentales de Educación, DIGEF y DIREH, realizará la gestión personalmente con el encargado de Servicios Generales.

De no haber acceso a la Mesa de Ayuda y a la página del Sistema de Gestión de Calidad el usuario puede presentarse a la Unidad de Logística en Planta Central en DISERSA, en DIGEF y DIREH con el encargado de Servicios Generales y solicitar el formulario según su necesidad impreso para llenarlo manualmente y entregarlo para solicitar el servicio.

A.2 Servicios de Apoyo con personal operativo y traslados:

	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Solicitud de apoyo	Usuarios	Solicitan el apoyo del personal operativo para actividades propias del Ministerio de Educación.
2. Impresión de formularios	Jefe de logística / Asistente de logística	Recibe las solicitudes a través de la mesa de ayuda e imprime los formularios SER-FOR-02 apoyo con personal operativo con la información necesaria para planificar las actividades del personal de logística que éste designe. Cuando sean varias las solicitudes, éstas se irán cumpliendo dependiendo del orden de ingreso, grado de dificultad y los recursos disponibles para realizarlas.
3. Realización de tareas	Personal Operativo	Procede a la realización de las tareas asignadas por la persona que lo requiere, bajo supervisión del solicitante o la persona interesada.
4. Llenado de formulario	Usuario	Llenará la información de control de calidad del servicio al final del formulario SER-FOR-02 apoyo con personal operativo.
5. Análisis de datos	Jefe de logística / asistente de logística	Realiza el Análisis de datos de la medición de la satisfacción del servicio, registra en controles internos cuáles servicios solicitados han sido finalizados y cuales se encuentran en proceso.

LOGÍSTICA

Nota: El jefe de logística podrá delegar responsabilidades en el Asistente o quien este designe para cubrir las necesidades de los servicios solicitados.

A.3 Préstamo de herramienta y equipo:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Ingreso de solicitud	Usuarios	Solicitan el préstamo de herramienta y/o equipo.
2. Recepción de solicitudes	Jefe de logística / Asistente de logística	Recibe las solicitudes a través de la mesa de ayuda e imprime los formularios con la información necesaria para cubrir las necesidades del solicitante si se encuentra dentro de los recursos disponibles de Servicios Generales.
3. Entrega de herramientas	Encargado de operaciones de Logística	Procede a la entrega de la herramienta o equipo asignado a la persona solicitante de la misma pidiéndole la firma de responsabilidad en el respectivo formulario Préstamo de herramientas y equipo SER-FOR-04. Luego de ser utilizada dicha herramienta el encargado de operaciones de mantenimiento procede a recogerla y almacenarla nuevamente.
4. Recolección de datos	Jefe de logística/Asistente de logística	Procede a la recolección de datos de la medición de la satisfacción y medición del servicio.

A.4 Servicio de café:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Solicitud de servicio	Usuarios	Solicitan el servicio de café en cualquiera de las Dependencias del Ministerio de Educación de la planta central.
2. Recepción de solicitudes	Jefe de logística/Asistente de Logística	Recibe las solicitudes en la mesa de ayuda y asigna a las anfitrionas para la realización de dicho servicio indicándoles lugar y hora programada según el formulario SER-FOR-05 servicio de café enviado por el usuario a través de la mesa de ayuda.
3. Realización de servicio	Anfitrionas	Procede a la realización del servicio programado
4. Revisión de actividades	Asistente de Logística.	Procede a la revisión de las actividades realizadas por las anfitrionas tomando como base el formulario impreso desde la mesa de ayuda SER-FOR-05.
5. Solicitud de aprobación	Anfitrionas	Posterior a realizar las actividades, solicitan la aprobación al usuario responsable, pidiendo responder las preguntas de satisfacción del servicio en el SER-FOR-05 servicio de café.
6. recolección y análisis de datos	Jefe de Logística/Asistente de Logística	Procede a la recolección de datos y medición del servicio.

LOGÍSTICA

A.5 Reservación de salones:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Reservación de salones	Usuarios	Reservan el salón a través de la mesa de ayuda.
2. Recepción de solicitudes	Jefe de logística/ Asistente de Logística	Recibe las solicitudes programadas en la mesa de ayuda y asigna al encargado de los salones dicha programación.
3. Recepción de programación	Encargado de salones	Recibe la programación y procede a ordenar los salones según la solicitud de los usuarios.
4. Revisiones de actividades	Encargado de operaciones de logística	Procede a la revisión de las actividades realizadas tomando como base el formulario de solicitud SER-FOR-06 Reservación de salones.
5. Solicitud de formulario de satisfacción	Encargado de salones	Posterior a realizar la actividad en cada salón, este solicita al usuario responsable, responder las preguntas de satisfacción del servicio en el SER-FOR-06.
6. Recolección y análisis de datos	Jefe de Logística/Asistente de logística	Procede a la recolección de datos y medición del servicio.

A.6 Servicios de reproducción de documentos:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Llenado de formulario	Usuario	Llena el SER-FOR-09 Solicitud para reproducción documental obtenido en la página WEB del Sistema de Gestión de Calidad, lo entrega al Jefe de Logística/Asistente de Logística.
2. Revisión de solicitudes	Asistente de Logística	Recibe, revisa las solicitudes de reproducción de documentos. Así mismo solicita la aprobación de dicha reproducción al Jefe de logística si estas son mayores de diez (10) copias para planta central y quince (15) para las DIDEDUC.
3. Aprobación de solicitudes	Jefe de Logística	Aprueba las solicitudes si se cuentan con los insumos para cubrir las necesidades para su reproducción.
4. Reproducción de documentos	Encargado de reproducción	Recibe la solicitud autorizada y procede a la reproducción de los documentos,
5. Archivo de solicitudes	Asistente de Logística	Archiva las solicitudes.

NOTA: En el caso de ser reproducciones mayores de 15 copias, será necesario el abastecimiento de papel y tinta por parte de la unidad solicitante.

A.7 Seguridad a las Instalaciones (Servicio brindado por Empresa Subcontratada)

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de Calidad son los documentos actualizados y controlados.

LOGÍSTICA

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. supervisión de tareas diarias	Encargado de Empresas sub contratadas	En coordinación con el Jefe de Seguridad supervisan la realización de las Actividades diarias de seguridad.
2. Ubicación y control de agentes	Encargado de Empresas sub contratadas	Realiza el control diario de la ubicación de los agentes de seguridad en los puestos asignados y reporta al coordinador de Servicios Generales cualquier anomalía o problema detectado en cuanto a la seguridad de las instalaciones.
3. Reunión quincenal	El coordinador de Servicios Generales	Se reunirá quincenalmente con los Gerentes o Directivos de la Empresa que brinde los servicios de Seguridad y Vigilancia para implementar y evaluar los planes estratégicos de seguridad y presentará los informes respectivos al Director y subdirectora de Servicios Administrativos.

A.9 Autorización de Ingreso de Visitantes para eventos oficiales:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. anuncio de visitantes	Colaboradores del Ministerio de Educación	Anuncian e informan a través del SER-FOR-08 ingreso de visitantes para eventos oficiales de las personas que ingresarán a las Instalaciones del Ministerio de Educación como visitantes, solicitan al Departamento de Servicios Generales para que autoricen dicho ingreso.
2. Recepción y autorización de información	Jefe de logística/ Asistente de Logística	Recibe la información, la imprime y la traslada al Coordinador de Servicios Generales para su Visto Bueno y luego al Jefe de Seguridad la información de las personas que ingresaran.
3. Recepción y cotejo de información	Personal de Seguridad	Recibe la información y cotejarán la lista en el momento de la llegada de las personas. Envían el reporte al Departamento de Servicios Generales cuando ya haya concluido las actividades de ingreso de los visitantes.
4. Recepción de reporte	Jefe de logística o su asistente	Recibe el reporte entregado por el personal de seguridad.

A.10 Autorización de Ingreso de Personal del Ministerio de Educación los fines de semana y días festivos.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recepción de formulario de ingreso	Colaboradores del Ministerio de Educación	Anuncian e informan a través del SER-FOR-08 Ingreso de personal fin de semana días festivos y asuetos de las personas que ingresarán a laborar a las Instalaciones del Ministerio de Educación solicitan al Departamento de Servicios Generales para que autoricen dicho ingreso

LOGÍSTICA

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
2. Traslado de información de ingresos	Jefe de logística/ Asistente de Logística	Recibe la información, la imprime y la traslada al Coordinador de Servicios Generales para su Visto Bueno y luego al Jefe de Seguridad la información de las personas que ingresaran.
3. Cotejo de lista y envío de reporte	Personal de Seguridad	Recibe la información y cotejarán la lista en el momento de la llegada de las personas. Envían el reporte al Departamento de Servicios Generales cuando ya haya concluido las actividades de ingreso del personal.
4. recepción de reporte	Jefe de logística o su asistente	Recibe el reporte entregado por el personal de seguridad.

PASE DE ENTRADA Y SALIDA:

Todas las personas que ingresen o retiren de las instalaciones del Ministerio de Educación equipo (computadoras, laptop, equipo de oficina) mobiliario o cualquier tipo de material (impresos, afiches, folletos, libros, mantas, que salga en cajas de cartón o de plástico, entre otros), deberán llenar y presentar el SER-FOR-08-, Pase de Entrada y Salida de Equipo y/o Materiales, el cual se entregará a los Agentes de Seguridad del Ministerio de Educación que se encuentran ubicados en la entrada vehicular (garita), puerta principal (entrada peatonal) y frente a la sala 4.

Para ingresar equipo y/o materiales el interesado deberá informar al Agente de Seguridad que lleva consigo dicho equipo para que el Agente verifique y lo anote en su libro de control de entradas y salidas, los datos que identifiquen los objetos que el interesado ingrese y/o retire. Los Agentes de Seguridad verificarán lo que ingrese y salga de las instalaciones.

Únicamente en la salida de cualquier equipo (no materiales), será necesario que el SER-FOR-11 esté autorizado por El Coordinador de Servicios Generales o a quien este designe y por el Director (a) de la Dependencia interesada, además deberá estar firmado por el interesado. En el caso de la salida de material únicamente lleva la autorización de Servicios Generales y el interesado.

En el caso de las Direcciones Departamentales y otras Direcciones ubicadas fuera de la planta central, también llevarán el control de entradas y salidas, debiendo el interesado deberá presentar al Encargado de Atención al Público el equipo y/o material que lleva consigo quien llenará el respectivo pase de entrada y salida.

Para todos los servicios mencionados de logística ver las especificaciones de producto o servicios:

- SER-ESP-02 Especificaciones de Reproducción Documental
- SER-ESP-03 Especificaciones Apoyo de personal
- SER-ESP-04 Especificaciones préstamo de herramientas
- SER-ESP-05 Especificaciones de Servicios de Café
- SER-ESP-06 Especificaciones de Reservación de Salones

B. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SER-FOR-01 Servicio de Mantenimiento
- SER-FOR-02 Servicios de traslados

Todos los documentos que se encuentran en la página electrónica del Sistema de Gestión de Calidad son los documentos actualizados y controlados.

LOGÍSTICA

- SER-FOR-03 Apoyo con personal operativo
- SER-FOR-04 Préstamo de herramientas y equipo
- SER-FOR-05 Servicio de café
- SER-FOR-06 Reservación de salones
- SER-FOR-07 Autorización de ingreso de visitantes para eventos oficiales
- SER-FOR-08 Autorización de ingreso de personal para fines de semana y días festivos
- SER-FOR-09 Solicitud para reproducción documental
- SER-FOR-10 Programa Anual de Diagnóstico y Plan de Trabajo de Mantenimiento Preventivo.
- SER-FOR-11 Pase de Entrada y Salida