

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

## A. NARRATIVA

### A.1. LOGÍSTICA:

#### a) Solicitud de Salones

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir, asignar e imprimir solicitud	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales	<p>Recibe las solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda (para usuarios de Planta Central), utilizando la Intranet del MINEDUC (<a href="http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/">http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/</a>). Asigna el personal operativo disponible, ya sea personal subcontratado (personal de la empresa subcontratada u outsourcing que trabaja exclusivamente para Planta Central) o personal del MINEDUC e imprime la solicitud (SER-FOR-05, Solicitud de Reservación de Salones). Dichas boletas son proporcionadas al personal asignado.</p> <p>Cuando los usuarios no sean de planta central, el responsable recibe la solicitud impresa (SER-FOR-05, Solicitud de Reservación de Salones) (el usuario debe obtener este formulario por medio de la página del Sistema de Gestión de la calidad (ISO 9000) <a href="http://172.16.0.13/iso9000/">http://172.16.0.13/iso9000/</a>), con toda la información que se solicita e igualmente, asigna al personal correspondiente.</p>
2. Realizar el servicio	Anfitrionas/ Personal Operativo	Realizan el servicio solicitado, según el día y la hora indicada.
3. Finalizar y evaluar el servicio	Anfitrionas/ Personal Operativo	Finalizado el servicio, solicitan la aprobación al usuario responsable, pidiendo evaluar la satisfacción del servicio en el SER-FOR-05 Solicitud de Reservación de Salones, de acuerdo a las especificaciones del servicio en SER-ESP-03 Salones proporcionados.
4. Entregar boleta de servicio	Anfitrionas/ Personal Operativo	Entrega la boleta con toda la información requerida, así como con la evaluación de control de calidad del servicio.
5. Almacenar	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales	Almacena las boletas ya llenas, con la evaluación de satisfacción de servicio, firmas y sellos respectivos de los usuarios.
6. Analizar datos	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales	Analizan los datos de la evaluación de satisfacción del servicio, a manera de ver la calidad del servicio proporcionado por el personal asignado a brindar el servicio, tomándose las medidas pertinentes para mejorar dicho servicio.

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

## b) Solicitud de Café

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir, asignar e imprimir solicitud	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/Encargado de mantenimiento/Encargado de Servicios Generales	Recibe las solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda (para usuarios de Planta Central), utilizando la Intranet del MINEDUC ( <a href="http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/">http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/</a> ). Asigna el personal operativo disponible, ya sea personal subcontratado (personal de la empresa subcontratada u outsourcing que trabaja exclusivamente para Planta Central) o personal del MINEDUC e imprime la solicitud (SER-FOR-06, Solicitud de Servicio de Café). Dichas boletas son proporcionadas al personal asignado. Cuando los usuarios no sean de planta central, el responsable recibe la solicitud impresa (SER-FOR-06, Solicitud de Servicio de Café) (el usuario debe obtener este formulario por medio de la página del Sistema de Gestión de la calidad (ISO 9000) <a href="http://172.16.0.13/iso9000/">http://172.16.0.13/iso9000/</a> ), con toda la información que se solicita e igualmente, asigna al personal correspondiente.
2. Realizar el servicio	Anfitrionas/ Personal Operativo	Realizan el servicio solicitado
3. Finalizar y evaluar el servicio	Anfitrionas/ Personal Operativo	Finalizado el servicio, solicitan la aprobación al usuario responsable, pidiendo evaluar la satisfacción del servicio en el SER-FOR-06 servicio de café, de acuerdo a las especificaciones del servicio en SER-ESP-04 Servicio de café entregado.
4. Entregar boleta de servicio	Personal Operativo	Entrega la boleta con toda la información requerida, así como con la evaluación de control de calidad del servicio.
5. Almacenar	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/Encargado de mantenimiento/Encargado de Servicios Generales	Almacena las boletas de solicitud, con toda la información, evaluación de satisfacción, firmas y sellos respectivos.
5. Analizar datos	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/Encargado de mantenimiento/Encargado de Servicios Generales	Analizan los datos de la evaluación de satisfacción del servicio, a manera de ver la calidad del servicio proporcionado por el personal asignado a brindar el servicio, tomándose las medidas pertinentes para mejorar dicho servicio.

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

### c) Servicios de Apoyo con Personal Operativo y Traslados

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir, asignar e imprimir solicitud	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/Encargado de mantenimiento/Encargado de Servicios Generales	<p>Recibe las solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda (para usuarios de Planta Central), utilizando la Intranet del MINEDUC (<a href="http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/">http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/</a>). Asigna el personal operativo disponible, ya sea personal subcontratado (personal de la empresa subcontratada u outsourcing que trabaja exclusivamente para Planta Central) o personal del MINEDUC e imprime la solicitud (SER-FOR-07, Apoyo con personal Operativo y Traslados). Cuando sean varias las solicitudes, éstas se irán cumpliendo dependiendo del orden de recepción y la disponibilidad de personal con que se cuente. Dichas boletas impresas son proporcionadas al personal asignado.</p> <p>Cuando los usuarios no sean de planta central, el responsable recibe la solicitud impresa (SER-FOR-07, Apoyo con personal Operativo y Traslados) (el usuario debe obtener este formulario por medio de la página del Sistema de Gestión de la calidad (ISO 9000) <a href="http://172.16.0.13/iso9000/">http://172.16.0.13/iso9000/</a>, con toda la información que se solicita. Asigna al personal correspondiente y se irán cumpliendo dependiendo del orden de ingreso y la disponibilidad de personal con que se cuente.</p>
2. Realizar tareas	Personal Operativo	Realiza las tareas asignadas por la persona que lo requiere.
3. Finalizar y evaluar el servicio proporcionado	Personal Operativo	Finaliza el servicio y posteriormente, solicita la aprobación al usuario responsable, pidiendo evalúe la satisfacción del servicio en el SER-FOR-07 Servicios de Apoyo con Personal y Traslados, de acuerdo a las especificaciones del servicio en SER-ESP-05 Apoyo con personal operativo y traslados proporcionado
4. Entregar boleta de servicio	Personal Operativo	Entrega la boleta con toda la información requerida, así como con la evaluación de control de calidad del servicio a la autoridad inmediata.
5. Almacenar boletas de solicitud	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales	Archiva las boletas de solicitud, con toda la información, evaluación de satisfacción, firmas y sellos respectivos.
6. Analizar datos	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/Encargado de mantenimiento/Encargado de Servicios Generales	Analizan los datos de la evaluación de satisfacción del servicio, a manera de ver la calidad del servicio proporcionado por el personal asignado a brindar el servicio, tomándose las medidas pertinentes para mejorar el servicio.

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

#### d) Préstamo de Herramienta y Equipo

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir, asignar e imprimir solicitud	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales	<p>Recibe las solicitudes por medio de la Mesa de Ayuda (para usuarios de Planta Central), utilizando la Intranet del MINEDUC (<a href="http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/">http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/</a>), imprime la solicitud (SER-FOR-08 Préstamo de Herramientas y Equipo). Dichas solicitudes se irán cumpliendo dependiendo del orden de recepción y la disponibilidad de personal con que se cuente.</p> <p>Cuando los usuarios no sean de planta central, el responsable recibe la solicitud impresa (SER-FOR-08 Préstamo de Herramientas y Equipo) (el usuario debe obtener este formulario por medio de la página del Sistema de Gestión de la calidad (ISO 9000) <a href="http://172.16.0.13/iso9000/">http://172.16.0.13/iso9000/</a>), con toda la información que se solicita e igualmente, asigna al personal correspondiente y se irán cumpliendo dependiendo del orden de ingreso y la disponibilidad de personal con que se cuente.</p>
2. Entregar herramientas	Personal Operativo	Entrega la herramienta o equipo a la persona solicitante, pidiéndole la información que solicita la boleta, así como su firma y la fecha en que devolverá la herramienta /equipo prestado en el respectivo formulario SER-FOR-08.
3. Recoger herramientas	Personal Operativo	Recoge las herramientas o equipo que tiene el usuario, para luego trasladarla a Servicios Generales para almacenarla. Ver características de servicios en SER-ESP-06 Herramienta y equipo prestado.
4. Almacenar	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales	Cuando ya se tenga las herramientas/equipo, se almacena las boletas solicitantes en el lugar correspondiente.

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

**e) Ingreso de visitantes para eventos oficiales y autorización de ingreso de personal fines de semana, días festivos y asuetos en las instalaciones de Planta Central.**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir solicitudes	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento	Recibe las solicitudes de autorización para ingreso de <b>visitantes</b> (que no pertenecen a Planta Central) a las instalaciones de Planta Central para <i>eventos oficiales, capacitaciones, reuniones, entre otras</i> , así como también, solicitudes de <b>empleados</b> de planta central para <i>ingresar a las instalaciones de planta central los fines de semana, días festivos y/o asuetos</i> . Esta recepción de solicitudes lo hace a través de la Mesa de ayuda ( <a href="http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/">http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/</a> ).
2. Analizar las solicitudes	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento	Analiza las solicitudes recibidas por medio de la mesa de ayuda para ingresos vehiculares, de acuerdo al orden de ingreso a la Mesa de ayuda. Para los ingresos peatonales, es controlado en coordinación por el área de Atención al Ciudadano, para ello referirse al procedimiento ATE-PRO-01 "Atención al Ciudadano Planta Central y DIGEF".
3. Autorizar ingresos vehiculares	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento	Autoriza el ingreso de visitas así como de empleados, tomando en consideración la capacidad del área de parqueo de la Planta Central. Tomar en cuenta que toda persona que pertenece al MINEDUC y que no tiene marbete autorizado por DISERSA de entrada al parqueo de Planta Central, debe abstenerse a ingresar al mismo, ya que dicha área debe administrarse adecuadamente tanto para el personal que tiene asignado un parqueo, como para las visitas, debido a la limitante de capacidad del mismo.
4. Recibir información de solicitudes ya autorizadas para ingreso peatonal y vehicular	Personal de seguridad	Reciben la información para el ingreso vehicular a las instalaciones de Planta Central del MINEDUC, donde llevan el control de los vehículos que ingresan, según los datos proporcionados
5. Recibir a las personas autorizadas	Personal de seguridad	Reciben a las personas autorizadas, cotejando contra la información proporcionada. Para ampliar las actividades del personal de seguridad, referirse al <b>inciso g)</b> de este mismo documento.
<p><b>NOTA:</b> Para los ingresos peatonales de visitantes a las instalaciones de DIGEF, DIREH y DIDEDUC de Retalhuleu, Sacatepequez, El Progreso, Baja Verapaz y Quetzaltenango, se registrarán por el <i>ATE-PRO-01 Atención al Ciudadano Planta Central y DIGEF</i>, <i>ATE-INS-02 Gestión de Atención al Ciudadano en las Direcciones Departamentales de Educación</i> y <i>ATE-INS-03 Atención al Ciudadano DIREH</i>.</p>		

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

**f) Pase de Entrada y Salida de materiales, mobiliario y equipo para las instalaciones de Planta Central**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir solicitudes de Ingreso y egreso de materiales, mobiliario u otros a Planta Central	Personal del MINEDUC	Cuando se ingresen a las instalaciones de Planta Central del MINEDUC materiales (impresos, afiches, folletos, libros, mantas, cajas de cartón y plástico, etc), y mobiliario (sillas, escritorios, archivos, oasis, etc), u otros, deberán llenar el SER-FOR-09, Pase de Entrada y Salida para materiales, mobiliario y equipo, y entregar a los agentes de seguridad del Ministerio de Educación que se encuentran ubicados en la entrada vehicular (garita) o en la puerta peatonal, o bien, al agente ubicado enfrente de la sala 4. Dicho formulario debe contener la firma del solicitante. Cuando se desee egresar algún tipo de material de las instalaciones de Planta Central, debe contener la autorización de Servicios Generales. Los agentes de seguridad deben verificar nuevamente dicho formulario contra los materiales y mobiliario que sale de las instalaciones de Planta Central, cuando aplique.
2. Recibir solicitudes de Ingreso y egreso de Equipo a Planta Central	Personal del MINEDUC	Cuando se ingresen a las instalaciones de Planta Central equipo (computadoras, laptop, cañoneras, impresoras, fotocopiadoras, fax, etc.), es necesario que el personal presente a los agentes de seguridad el SER-FOR-09, Pase de Entrada y Salida para materiales, mobiliario y equipo, llenando las casillas correspondientes e indicando los datos del equipo que está ingresando (debe incluir el Número de SICOIN del equipo, cuando el mismo pertenezca al MINEDUC). Se debe tomar en cuenta que este formulario requiere la firma del solicitante, así como la firma del Director de la unidad que solicita el pase y la autorización de Servicios Generales de Planta Central. Los agentes de seguridad deben verificar nuevamente dicho formulario cuando se egresen los mismos equipos, a fin de llevar el control de lo que ingresa y egresa al MINEDUC.
3. Verificar el Ingreso de materiales y equipo	Personal de seguridad	Verifica el equipo y/o materiales que el visitante lleva consigo, lo anota en el libro de control de entradas y salidas, con los datos que lo identifican.

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

### g) Medidas de seguridad en las Instalaciones de Planta Central del MINEDUC

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Solicitar identificación	Personal de seguridad	Solicitan documento de identificación a toda persona que desee ingresar a las instalaciones de Planta Central del Mineduc, ya sea en entrada vehicular o bien, en entrada peatonal (verificando que dicho documento sea entregado al personal de Atención al ciudadano)
2. Portar identificación	Personal del MINEDUC que no pertenece a Planta Central	El personal que pertenece al MINEDUC, que desee ingresar a Planta Central, pero que no labora en estas instalaciones, siempre debe portar su gafete de identificación, como lo pide el Acuerdo Ministerial 2072-2009 (artículo 38), para que sea identificado como empleado del MINEDUC. De no portar su gafete y desee ingresar, debe presentar su documento de identificación, tanto al personal de Atención al Ciudadano (si ingresa peatonalmente), o bien, al personal de seguridad (si ingresa en vehículo). Ver inciso e) de este mismo documento.
3. Revisar al personal que ingresa de visitas a las instalaciones de Planta Central en horas de atención	Personal de seguridad	Revisan a todo el personal que ingresa como visita por la puerta peatonal a las instalaciones de planta central del MINEDUC, posterior al acercamiento y entrega de documento de identificación con el personal de recepción de Atención al Ciudadano, con el fin de mantener el control y el resguardo de las instalaciones del MINEDUC.
4. Controlar el ingreso a instalaciones de Planta Central desde las 17:30, hasta las 9:00 am del día siguiente.	Personal de Seguridad	Controlan la entrada de repartidores de comida comercial, vendedores o cualquier visita que desee entregar pedido o ingrese a las instalaciones de Planta Central. El personal de seguridad avisa a la persona que solicitó el pedido o a quien vienen a visitar para que se acerque a recepción, ya que no se permite el ingreso posterior a las 17:30. El repartidor de comida, vendedor o visitante debe anotarse en el formulario ATE-FOR-16 Registro de Visitantes.
5. Realizar supervisiones de puestos de agentes de seguridad en planta central	Encargado de Empresas sub contratadas	Realiza supervisiones periódicas al personal de seguridad así como un control de la ubicación de los agentes de seguridad en los puestos asignados y reporta al coordinador de Servicios Generales, indicando cualquier anomalía o problema detectado en cuanto a la seguridad de las instalaciones a efecto de corregir situaciones imprevistas.
6. Realizar reuniones	Coordinador de Servicios Generales	Se reúne 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 presenta los informes respectivos al Director y Subdirector de Servicios Administrativos, posteriormente trasladan estos informes al jefe de logística o su asistente.

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

### h) Servicio de limpieza en las instalaciones de las dependencias

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Coordinar limpieza de instalaciones	Jefe de mantenimiento y logística / Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales/ Supervisor de Limpieza	Coordinan la limpieza de las instalaciones, teniendo bajo su responsabilidad, personal operativo (personal de empresa outsourcing), de limpieza o conserjes, quienes deben encargarse de la limpieza de las áreas de trabajo, como lo es la limpieza de escritorios, mesas de trabajo, de pisos y de servicios sanitarios, entre otras.
2. Proporcionar las boletas de limpieza	Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales/ Supervisor de Limpieza	Proporciona mensualmente al personal operativo los formularios de control de limpieza (SER-FOR-10) y Control de limpieza de sanitarios (SER-FOR-11) para que el personal operativo lo coloque en la parte posterior de las puertas de los servicios sanitarios o donde consideren factible su uso, para realizar el registro de información que requiere. Debe marcar las casillas correspondientes con una X o un check, demostrando con ello, la realización de la actividad. Las casillas en blanco indicarán que no fue realizada la actividad. En la casilla de responsable, puede colocar sus iniciales, firma, nombre o la forma que considere adecuada para identificarse.
3. Realizar limpieza	Personal Operativo, de limpieza o conserjes	Realizan la limpieza diaria (por lo menos, una vez al día) de las instalaciones de las dependencias, llevando un control por medio del formulario SER-FOR-10 Control de limpieza de instalaciones, en el que se indica diariamente que se ha realizado la limpieza. Igualmente, para los servicios sanitarios también se cuenta con el formulario SER-FOR-11 Control de limpieza de servicios sanitarios, donde el personal operativo debe reportar la limpieza diaria que realiza en dichos servicios.
4. Supervisar limpieza	Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales / Supervisor de Limpieza	Supervisan semanalmente la limpieza que realiza el personal responsable, a manera de poder evidenciar que la limpieza en instalaciones así como de los servicios sanitarios se está llevando a cabo eficientemente. Para ello, debe colocar su nombre o firma en la casilla respectiva en los formularios mencionados anteriormente. Además, se debe mantener una comunicación con el coordinador y supervisor de limpieza de la empresa subcontratada u outsourcing que se tenga contratada para tales fines.
5. Controlar de boletas de limpieza	Personal Operativo, de limpieza o conserjes	. Finalizado el mes, el personal operativo dará dichos registros al responsable para que sean firmados y sellados, además, debe proporcionarles el formulario del mes siguiente.
6. Almacenar boletas de limpieza	Asistente de mantenimiento/ Encargado de mantenimiento/ Encargado de Servicios Generales /Jefe Administrativo	Almacena las boletas ya con firmas, sellos y con las casillas completas.

	INSTRUCTIVO <b>LOGÍSTICA</b>		
	Proceso: Servicios Generales	Código: <b>SER-INS-01</b>	Versión: 05

## **B. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- SER-FOR-05 Reservación de salones
- SER-FOR-06 Servicio de café
- SER-FOR-07 Apoyo con personal operativo y traslados
- SER-FOR-08 Préstamo de herramientas y equipo
- SER-FOR-09 Pase de Entrada y Salida
- SER-FOR-10 Control de Limpieza
- SER-FOR-11 Control de Limpieza de Sanitarios
- SER-ESP-03 Salones Proporcionados
- SER-ESP-04 Servicio de Café entregado
- SER-ESP-05 Apoyo con personal operativo y traslados proporcionado
- SER-ESP-06 Herramienta y Equipo prestado
- MEJ-FOR-03 Registro del Producto o Servicio no conforme

## **C. PRODUCTO / SERVICIO NO CONFORME**

Cuando un producto o servicio no cumple con algún requisito establecido por el usuario o por el Sistema de Gestión de la Calidad se considera no conforme.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Identificación	Ejecutor del proceso	Se identifica el servicio que no cumple con todos los requisitos establecidos con el usuario o en el SGC, para evitar su uso o entrega no intencional. Para las actividades de logística que forman parte del proceso de Servicios Generales, se impide la entrega del servicio no conforme cancelando el mismo al momento en que se está brindando, debido a la falta de cumplimiento de los requisitos previamente establecidos. El mismo debe detectarse como servicio no conforme
2. Control	Ejecutor del proceso	Se registra la naturaleza de las no conformidades en el formulario MEJ-FOR-03.
3. Toma de Acciones	Ejecutor del proceso	Se toman acciones para tratar el producto no conforme incluyendo las concesiones y se registran en el formulario MEJ-FOR-03.
4. Verificación	Ejecutor del proceso	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y se registra en el formulario MEJ-FOR-03.
5. Acciones post-entrega	Ejecutor del proceso	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se tomarán las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la conformidad y se registra en el formulario MEJ-FOR-03.