

**SERVICIOS GENERALES**

Del proceso: Servicios Generales

Código: SER-PRO-01

Versión: 07

Página 1 de 9

	NOMBRE	PUESTO/CARGO	FIRMA	FECHA
<b>ELABORADO</b>	Arq. Hugo O. Valdez V.	Jefe de Mantenimiento y Logística		30/07/09
	Lic. José Antonio Gallardo	Jefe de Transportes		30/07/09
	Ing. Hugo Mérida	Jefe de Servicios Internos y Externos		30/07/09
	Lic. Marvin F. Cruz	Jefe de Servicios Generales		30/07/09
<b>REVISADO</b>	Inga. Karina González M.	Coordinadora Regional DIDEFI		30/07/2009
	Lic. Hector Hugo Arriola F.	Coordinador de Servicios Generales		30/07/2009
	Lic. Rubén A. Lemus	Director DISERSA		30/07/09
	Lic. Gerardo Aguirre	Director DIGEF		30/7/09
	Licda. Zamara Velasquez	Directora de Recursos Humanos		13/8/2009
	Licda. Mayra Grant	Directora DIDEDUC El Progreso		04/08/09
	Lic. Juan Gualberto Mazariegos	Director (at) DIDEDUC Baja Verapaz		31/07/09
	Lic. Leonel Cuyún	Director DIDEDUC Sacatepéquez		7/8/2009
Lic. Aurelio Ramírez F.	Director DIDEDUC Retalhuleu		8/8/09	
	Lic. Silvio Morales	Director DIDEDUC Quetzaltenango		5/08/2009
<b>APROBADO</b>	Lic. Hector Arnoldo Escobedo S.	Vice Ministro Administrativo		12/8/2009

	PROCEDIMIENTO			
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>			
	Del proceso: Servicios Generales	Código: SER-PRO-01	Versión: 07	Página 2 de 9

## **TABLA DE CONTENIDO**

- A. Documentos relacionados
- B. Propósito
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Narrativa
  - E.1. Coordinación de la gestión satisfactoria del ambiente de trabajo y sus servicios.
  - E.2. Servicios de Mantenimiento Preventivo
  - E.3. Servicios de Mantenimiento Correctivo
  - E.4. Servicios de reproducción de documentos para Planta Central.
- F. Propiedad del usuario
- G. Producto no conforme

### **A. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- SER-FOR-01 Solicitud de Servicios y Mantenimiento Correctivo
- SER-FOR-02 Solicitud para Reproducción Documental
- SER-FOR-03 Programa Anual de Diagnósticos y mantenimiento Preventivo
- SER-FOR-04 Asistencia de Mantenimiento Preventivo
- SER-GUI-01 Generalidades del SER-FOR-03
- SER-ESP-01 Servicio y mantenimiento correctivo realizado
- SER-ESP-02 Documentos Reproducidos

	PROCEDIMIENTO		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
Del proceso: Servicios Generales	Código: SER-PRO-01	Versión: 07	Página 3 de 9

## **B. PROPÓSITO**

Proporcionar a lo usuarios del Ministerio de Educación los recursos asignados a la Dirección de Servicios Administrativos, Direcciones Departamentales de Educación de Quetzaltenango, Retalhuleu, Baja Verapaz, El Progreso, Sacatepequez, Dirección de Educación Física- DIGEF y la Dirección de Recursos Humanos- DIREH en base a las solicitudes de servicios de mantenimiento, apoyo de logística, elaboración de acuerdos, así como servicio de vehículos.

## **C. ALCANCE**

Desde la solicitud de asignación de vehículo para comisión hasta la entrega del vehículo asignado en la Dirección de Servicios Administrativos, Dirección de Educación Física-DIGEF, Dirección de Recursos Humanos, DIREH y en las Direcciones Departamentales de Educación de Quetzaltenango, Retalhuleu, Baja Verapaz, El Progreso y Sacatepequez.

Desde la solicitud de servicios de logística, hasta la entrega de dichos servicios en la Dirección de Servicios Administrativos, Dirección de Educación Física-DIGEF, Dirección de Recursos Humanos, DIREH y en las Direcciones Departamentales de Educación de Quetzaltenango, Retalhuleu, Baja Verapaz, El Progreso y Sacatepequez.

Desde la solicitud de elaboración o numeración de un Acuerdo Ministerial, hasta la entrega de dicho Acuerdo elaborado o numerado en la Dirección de Servicios Administrativos.

Desde la solicitud de la organización de un evento, hasta la finalización del evento ya organizado en la Dirección de Educación Física, DIGEF.

## **D. DEFINICIONES**

- **Espacio físico:** ubicación de las estaciones de trabajo que permitan la movilidad del personal y la atención del usuario que solicita algún determinado producto o servicio, acorde a la disponibilidad de los espacios existentes en las instalaciones del edificio que se ocupa.
- **Ambiente de Trabajo:** Lo constituye el espacio físico, el correcto funcionamiento de todas las instalaciones de iluminación las diferentes dependencias del Ministerio de Educación.
- **Áreas de trabajo:** Espacio físico para la realización y prestación del servicio que incluye escritorios, archivadores, equipos y/o mobiliario.
- **Instalaciones:** Áreas donde se ubican las diferentes dependencias del Ministerio de Educación.
- **Check List o Lista de Verificación:** Formato utilizado para facilitar la recolección de datos y proporcionar un medio de seguimiento y control.
- **Condiciones Ambientales:** El mobiliario y equipo con el que cuente el personal debe estar ubicado de tal manera que permita la optimización de los espacios existentes, el orden y presentación en las oficinas respectivas.
- **Diagnóstico:** Inspección previa de las instalaciones, que se lleva a cabo para conocer su estado y poder programar las actividades que su cuidado y/o reparación que implica.

	PROCEDIMIENTO			
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>			
	Del proceso: Servicios Generales	Código: SER-PRO-01	Versión: 07	Página 4 de 9

- **DIDEDUC:** Dirección Departamental de Educación.
- **DISERSA:** Dirección de Servicios Administrativos.
- **Iluminación:** luz natural o artificial que permitan la ejecución de su actividades,. Todas las oficinas deben contar con iluminación natural o artificial que permitan la ejecución de sus actividades.
- **Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Logística:** Servicio de mensajería externa, traslados, apoyo con personal operativo, préstamo de herramientas, reservación de salones, servicio de café, reproducción de documentos, seguridad y vigilancia, entrada y salida a las instalaciones de personal, equipo y materiales.
- **Mantenimiento:** Servicio que agrupa una serie de actividades cuya ejecución permite alcanzar un adecuado funcionamiento en los equipos, máquinas, ampliaciones, remodelaciones, instalaciones e infraestructura.
- **Mantenimiento Preventivo:** Son las acciones de mantenimiento que se realizan antes del deterioro funcional, en este caso de la infraestructura, equipo y mobiliario. Surge de la necesidad de disminuir el mantenimiento correctivo y pretende reducir la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados.
- **Mantenimiento Correctivo:** Servicio que se refiere a la reparación de mobiliario, equipo e infraestructura de las instalaciones.
- **Metropolitano:** Pertenencia o relativo al conjunto urbano formado por una ciudad y sus suburbios.
- **Producto o Servicio No Conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos del cliente/usuario
- **Personal Operativo:** Personal cuyo trabajo está relacionado directamente con la prestación del servicio solicitado.

	PROCEDIMIENTO		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
Del proceso: Servicios Generales	Código: SER-PRO-01	Versión: 07	Página 5 de 9

## E. NARRATIVA

### E.1. Coordinación de la Gestión Satisfactoria del ambiente de trabajo y sus servicios:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Coordinar ambiente de trabajo	Jefe Logística/Jefe de mantenimiento / Encargado de Servicios Generales/ Asistente de Mantenimiento	<p>Las actividades como limpieza, mantenimiento preventivo (prevención/erradicación de plagas, mantenimientos de aire acondicionado, mantenimiento de áreas verdes, pintura de instalaciones, revisión de drenajes, etc.), mantenimiento correctivo (reparación de sistema eléctrico, reparación de sanitarios, reparación de instalaciones, etc), apoyo logístico, entre otros es coordinado y controlado por personal de Servicios Generales, a fin de mantener y proporcionar un ambiente de trabajo acorde a las necesidades y disponibilidades existentes.</p> <p>La humedad, temperatura y condiciones climáticas en las áreas de trabajo y oficina no son un factor determinante para la ejecución de las actividades y prestación de producto/servicio dentro de la infraestructura del MINEDUC.</p>

### E.2. Servicios de Mantenimiento Preventivo (diagnóstico de necesidades):

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Elaborar programa en base al diagnóstico	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento/Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales/ Asistente de Mantenimiento	<p>Al final de cada año, debe elaborar un diagnóstico de necesidades, donde debe estimar los mantenimientos que se deben programar en el transcurso del año siguiente (revisiones del Sistema eléctrico e iluminación (lámparas, balastos, plantas eléctricas, bombillas); pintura; Instalaciones de Agua (bombas hidroneumáticas, cisternas); Instalaciones de Drenajes (pluviales y de aguas negras); Funcionamiento de Puertas y ventanas; Sistema de Telefonía Software y Hardware; equipo contra incendio, cámaras, arcos y detectores de metales, pararrayos), Jardinería, fumigaciones, aire acondicionado en los lugares previamente determinados, etc) a fin de evitar los mantenimientos correctivos. Para ello, debe basarse en la <b>Guía SER-GUI-01 Generalidades del SER-FOR-03</b>, donde se le dan los lineamientos para realizar dicho diagnóstico y elaborar la programación respectiva.</p> <p>Para dicho diagnóstico, pueden tomarse fotografías para proveer prueba objetiva de los desperfectos encontrados, clasificando las necesidades detectadas en cada área.</p> <p>Dicha programación debe realizarla en el SER-FOR-03 Programa Anual de Diagnóstico y Mantenimiento Preventivo, el cual puede realizarlo en forma electrónica o en forma física, dependiendo de la facilidad y posibilidades de impresión de cada responsable.</p> <p>Es necesario aclarar que para las dependencias que ocupan instalaciones o infraestructura que no pertenezca al MINEDUC, el mantenimiento preventivo será prestado por el propietario del inmueble (si fuera el caso y a requerimiento) bajo las condiciones que estipule el contrato de arrendamiento.</p>
2. Revisar y aprobar de programa	Coordinador Servicios Generales / Director Coordinador UDA en DDEDUCS	<p>Revisa y aprueba el SER-FOR-03 tomando en cuenta que se han cubierto todas las necesidades de mantenimiento de las instalaciones. Para las DDEDUCS el Director da Vo.Bo. al diagnóstico.</p>
3. Asignar personal	Encargado de Operaciones de mantenimiento	<p>Al contarse con la programación del mantenimiento así como la provisión de los recursos, asigna al personal responsable para la ejecución de la</p>

	PROCEDIMIENTO		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
Del proceso: Servicios Generales	Código: SER-PRO-01	Versión: 07	Página 6 de 9

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	/Asistente de Mantenimiento/Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales	programación.
<b>4. Realizar tareas</b>	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento/Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales	Procede a la realización de las tareas asignadas, llenando adecuadamente el plan de trabajo del SER-FOR-03
<b>5. Llenar formulario de asistencia del mantenimiento preventivo</b>	Personal Operativo	Llena el SER-FOR-04 Asistencias de Mantenimiento Preventivo, donde debe reportar las actividades realizadas según sea el mantenimiento programado, a fin de evidenciar que dicho mantenimiento programado fue ejecutado y finalizado.
<b>6. Reportar a Dirección de Unidad o dependencia</b>	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento/Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales	Cuando se tenga algún mantenimiento programado, pero que debido a falta de presupuesto o recursos no se pueda realizar, se debe elaborar un oficio dirigido a la máxima autoridad de la dependencia, indicando y enlistando los mantenimientos programados y pendientes de ejecutar, a manera de que la autoridad este informada de la ejecución de este plan de mantenimiento. Ver punto V. Entrega de Informes programados en la guía SER-GUI-01 Generalidades del SER-FOR-03
<b>7. Otras actividades a tomar en consideración</b>	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento/Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales	<p>Previo a finalizar el programa Anual de Diagnóstico y mantenimiento preventivo (SER-FOR-03), es necesario que se incluya la Prevención de Plagas en dicho Programa, para poder realizar el plan de trabajo. Planifica la prevención y erradicación de plagas en el año acorde a los recursos disponibles y detección de las mismas en las instalaciones, siendo indispensable realizar dos (2) fumigaciones al año en los almacenes y/o bodegas de las dependencias.</p> <p>En base a la planificación, realiza el requerimiento para la contratación de la empresa que se encarga de la eliminación de plagas en las instalaciones, ver ADQ-PRO-01.</p> <p>Realiza verificaciones de las operaciones realizadas por parte de la empresa de fumigación contratada.</p> <p>En las instalaciones, donde se cuente con sistemas de prevención como detectores de humo, fuego y extinguidores se realizan cada seis (6) meses según los recursos disponibles de lo contrario podrá ser cada año, por personal de las empresas proveedoras, supervisados por el Encargado de Operaciones de Mantenimiento.</p>

### E.3. Servicios de Mantenimiento Correctivo:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>1. Recepción de solicitudes</b>	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento/Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales	Recibe las solicitudes a través de la mesa de ayuda <a href="http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/">http://172.16.0.13/MesaDeAyuda/</a> , por medio de la Intranet del MINEDUC. Esta herramienta les permite realizar la solicitud para el apoyo de los servicios de reparación a las instalaciones a los usuarios ubicados en planta central. Cuando se recibe la solicitud se 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-01 Solicitud de Servicio y Mantenimiento Correctivo). Dichas boletas son proporcionadas al personal

	PROCEDIMIENTO		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
Del proceso: Servicios Generales		Código: SER-PRO-01	Versión: 07
			Página 7 de 9

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>asignado.</p> <p>Cuando los usuarios sean de DIGEF, DIREH y Direcciones Departamentales de Quetzaltenango, Retalhuleu, Baja Verapaz, El Progreso y Sacatepequez, el responsable recibe la solicitud impresa (SER-FOR-01 , Solicitud de Servicio y Mantenimiento Correctivo) (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> <p>Cuando sean varias las solicitudes, éstas se atenderán dependiendo el grado de dificultad y los recursos disponibles para realizarlas.</p>
2. Analizar el servicio	Personal operativo	De acuerdo al orden de solicitudes que vaya recibiendo, procederá a visitar a los usuarios y realiza un diagnóstico, a fin de analizar la solicitud realizada. En base a este diagnóstico, le indica al usuario si es posible realizar dicha solicitud o no, tomando en consideración la disponibilidad de los recursos y de la complejidad del problema.
3. Realizar el servicios	Personal Operativo	Realizan los servicios asignados.
4. Verificar servicio realizado	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento/ Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales	Verifican que el servicio solicitado haya sido realizado y finalizado satisfactoriamente
5. Finalizar y evaluar el servicio	Personal Operativo	Posterior a la entrega del servicio, el personal solicita la aprobación al usuario responsable, pidiendo que responda a las preguntas de satisfacción del servicio, las cuales están en la misma boleta de solicitud. Ver características de servicios en SER-ESP-01 Mantenimiento correctivo de la infraestructura realizado
6. Almacenar	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento/ Jefe de Mantenimiento / Encargado de Servicios Generales/ Jefe Administrativo	Reciben las boletas de solicitud ya llenas, con la evaluación de satisfacción de servicio, firmas y sellos respectivos de los usuarios, se procede a archivar las mismas.
7. Medición y Análisis de datos	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Jefe 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.

	PROCEDIMIENTO		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
Del proceso: Servicios Generales	Código: SER-PRO-01	Versión: 07	Página 8 de 9

#### E.4. Servicios de Reproducción de documentos para planta central:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir solicitudes	Asistente de Logística	Recibe la solicitud impresa (SER-FOR-02, Solicitud de Reproducción Documental) el cual se obtiene 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.
3. Aprobar solicitudes	Jefe de Logística o a quien se delegue	Aprueba las solicitudes si se cuentan con los insumos para cubrir las necesidades para su reproducción.
4. Reproducir documentación	Encargado de reproducción	Recibe la solicitud autorizada y procede a la reproducción de los documentos
5. Archivo de solicitudes	Asistente de Logística	Se archivan las solicitudes.
		En el caso de ser reproducciones mayores de 15 copias, será necesario el abastecimiento de papel y tinta por parte de la unidad solicitante. Asimismo, cuando las reproducciones sean a partir de 65 copias por cada hoja se debe proporcionar master, tinta y papel y se debe llevar al área de reproducción de las duplicadoras.

#### F. PROPIEDAD DEL USUARIO

N/A

#### G. PRODUCTO 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.

	PROCEDIMIENTO		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
	Del proceso: Servicios Generales	Código: SER-PRO-01	Versión: 07 Página 9 de 9

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
5. Acciones post-entrega	Ejecutor del proceso	<p>Quando 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.</p>