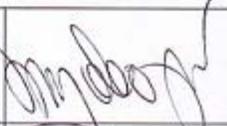


SERVICIOS GENERALES

	NOMBRE	PUESTO/CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO	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
REVISADO	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 (ai) 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	

SERVICIOS GENERALES

	Lic. Silvio Morales	Director DIEDUC Quetzaltenango		5/08/2009
APROBADO	Lic. Hector Arnoldo Escobedo S.	Vice Ministro Administrativo		12/8/2009

SERVICIOS GENERALES

TABLA DE CONTENIDO

- A. Documentos relacionados
- B. Propósito
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Narrativa
 - E.1. Elementos indispensables para una Gestión Satisfactoria del Ambiente de Trabajo y sus servicios
 - E.2. Diagnóstico de Necesidades
 - E.3. Limpieza
 - E.4. Servicios de Mantenimiento
 - E.4.1 Prevención/erradicación de plagas
 - E.5. Criterios para la Verificación de Mantenimiento y Limpieza de las Instalaciones
- F. Propiedad del usuario
- G. Producto no conforme

A. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SER-INS-01 Solicitud y Mantenimiento de Vehículos
- SER-INS-02 Logística
- SER-INS-03 Elaboración de Acuerdos
- SER-INS-04 Organización de Eventos DIGEF
Control de Registros
- SER-ESP-01 Especificaciones de Mantenimiento Correctivo
- 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
- SER-ESP-07 Especificaciones para Solicitud de Vehículos
- SER-ESP-08 Especificaciones para Vehículos y Piloto Asignado
- SER-ESP-09 Especificaciones para Acuerdos Elaborados y Archivados
- SER-ESP-10 Especificaciones para Coordinación de Eventos DIGEF
- SER-FOR-01 Servicios de Mantenimiento Correctivo
- SER-FOR-02 Servicios de Apoyo con personal operativo y traslados
- SER-FOR-04 Préstamo de herramientas y equipo
- SER-FOR-05 Servicios de café
- SER-FOR-06 Reservación de Salones
- SER-FOR-08 Autorización de ingreso de personal en fines de semana y días festivos
- SER-FOR-09 Solicitud para reproducción documental

SERVICIOS GENERALES

- SER-FOR-10 Programación anual de diagnóstico y plan de trabajo de mantenimiento preventivo
- SER-FOR-11 Pase de Entrada y Salida
- SER-FOR-13 Solicitud de vehículos
- SER-FOR-14 Bitácora de Viaje
- SER-FOR-15 Conocimiento de entrega de Vehículos
- SER-FOR-16 Control de servicio mecánico e historial y mantenimiento de vehículos
- SER-FOR-17 Cuadro de control de acuerdos elaborados y archivados
- SER-FOR-18 Solicitud coordinación de eventos DIGEF
- SER-FOR-19 Sondeo de opinión del servicio recibido
- SER-FOR-20 Sondeo de opinión sobre la actitud del usuario
- SER-FOR-21 Control de Equipo (DIGEF)

SERVICIOS GENERALES

B. PROPÓSITO

Proporcionar oportuna y satisfactoriamente a todos los usuarios del Ministerio de Educación los recursos asignados a la Dirección de Servicios Administrativos, Direcciones Departamentales de Educación, DIGEF Y DIREH tales como servicios de mantenimiento, apoyo de logística, y reservación de salones (donde aplique).

C. ALCANCE

Desde la solicitud del servicio hasta la entrega del producto (Servicios de Mantenimiento y otros relacionados) en las Dependencias del Ministerio de Educación. Asimismo desde la planificación y programación de estos servicios hasta la finalización de los procesos.

DEFINICIONES:

- **Espacio físico:** ubicación de las estaciones de trabajo y equipo que permitan la movilidad del personal y la atención del usuario que solicita algún determinado 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.
- **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.
- **DIDEDUC:** Dirección Departamental de Educación.
- **DISERSA:** Dirección de Servicios Administrativos.
- **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.

SERVICIOS GENERALES

-
- **Mantenimiento Preventivo:** Son las acciones de mantenimiento que se realizan antes del deterioro funcional, en este caso de la infraestructura, equipos 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:** Perteneciente o relativo al conjunto urbano formado por una ciudad y sus suburbios. (Diccionario de la Real Academia Española)
- **Producto o Servicio No Conforme:** Producto o servicio que no cumple con los requisitos del cliente/usuario.
- **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.
- **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.

Nota: la humedad, temperatura y condiciones climáticas, no son un factor determinante para la ejecución de las actividades dentro de la infraestructura del MINEDUC. Se llevará un control de temperatura en los espacios donde se encuentren servidores de computadora acorde al DES_FOR_14.

D. NARRATIVA

E1 Coordinación de la **Gestión Satisfactoria del Ambiente de Trabajo y sus servicios:**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. coordinación de servicio	Jefe Logística y mantenimiento / Coordinador de Servicios Generales	Responsable de la coordinación de los servicios de: Limpieza (servicio subcontratado en Planta Central del Ministerio de Educación), prevención/erradicación de plagas en las áreas de trabajo, instalaciones, mobiliario y equipo, iluminación y temperatura (todo englobado en servicios de mantenimiento), logística, reservación de salones y, autorización de ingresos de visitantes y empleados. En donde la autorización está a cargo del Coordinador de Servicios Generales.

E.2 **Diagnóstico de Necesidades de Instalaciones:**

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Elaboración de programación	Jefe de mantenimiento	Elabora al final de cada año una programación detallada los servicios de mantenimiento preventivo que se desarrollarán en cada una de las

SERVICIOS GENERALES

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	/Encargado de Operaciones de Mantenimiento	instalaciones de la planta Central y Dependencias donde aplique.
2. Revisión y aprobación de programa	Coordinador Servicios Generales / Director Coordinador UDA en DIDEDUCS	Revisa y aprueba Programación anual de diagnóstico SER-FOR-10 tomando en cuenta que se han cubierto todas las necesidades de mantenimiento de las instalaciones. Para las DIDEDUCS acorde al acuerdo 165-96 el Director da Vo.Bo. al diagnóstico.
3. Asignación de personal	Jefe de mantenimiento / Encargado de Operaciones de Mantenimiento	Al contarse con la programación del mantenimiento así como la provisión de los recursos, asigna al personal responsable (Donde aplique).

Nota 1: Durante la evaluación de las instalaciones pueden tomarse fotografías para proveer prueba objetiva de los desperfectos encontrados, el Jefe de Mantenimiento/asistente de mantenimiento (DISERSA) / Encargado de Servicios Generales (DIDEDUC), clasifica las necesidades detectadas en cada área según la prioridad que presenten.

Nota 2: En los casos de las Dependencias Centrales, Direcciones Departamentales de Educación y cualesquiera otras que ocupan edificios que no pertenecen al Ministerio de Educación, 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.

En las Direcciones Departamentales, Dependencias y Direcciones del Ministerio de Educación las actividades de Jefe de mantenimiento son realizadas por el Jefe o Encargado de Servicios Generales.

E.3.1 Limpieza (Servicio brindado por Empresa Subcontratada)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Supervisión de limpieza	Jefe de mantenimiento o el Encargado de operaciones de mantenimiento	En coordinación con el Jefe de mantenimiento o el Encargado de operaciones de mantenimiento se supervisan la realización de actividades de limpieza, quien a su vez mantiene comunicación con el coordinador de la empresa subcontratada (donde aplique).
2. Control y registro de limpieza	Jefe de mantenimiento o el Encargado de operaciones	Realiza el control y registro del servicio de limpieza en todas las áreas del Ministerio de Educación y los reporta al coordinador de Servicios Generales (donde aplique).

SERVICIOS GENERALES

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	es de mantenimiento	

E.3.2 Limpieza (DIDEDUC y DIREH)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Supervisión de limpieza	Encargado de Mantenimiento	En coordinación con el Jefe de mantenimiento o el Encargado de operaciones de mantenimiento se supervisan la realización de actividades de limpieza.
2. Control y registro de limpieza	Encargado de Mantenimiento	Realiza el control y registro del servicio de limpieza en todas las áreas asignadas.

Nota 1: Cada una de las personas que laboran en el Ministerio de Educación es responsable de velar porque sus respectivas áreas de trabajo se conserven limpias (Ver reglamento interno).

Nota 2: En el caso del servicio de limpieza subcontratado, el personal de la empresa realizará dichas actividades bajo la supervisión del su encargado, los registros y controles de dicho servicio serán obtenidos con el apoyo del coordinador de la Empresa de Mantenimiento subcontratada y que a su vez dicha información se entregará al Coordinador de Servicios Generales.

E.4 Servicios de Mantenimiento Preventivo de infraestructura:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Planificación de servicios	Jefe de mantenimiento	Planifica y programa trimestralmente que el Encargado de Operaciones de Mantenimiento realice las 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. (donde aplique).
2. Asignación de personal	Jefe de mantenimiento / asistente de mantenimiento	Asigna al personal operativo para realizar las actividades del plan de trabajo en el SER-FOR-10
3. Realización de tareas	Personal Operativo / Encargado de Operaciones de Mantenimiento	Procede a la realización de las tareas asignadas, bajo supervisión del encargado de operaciones de mantenimiento. Las Direcciones Departamentales no cuentan con la supervisión de encargado de operaciones de mantenimiento.

SERVICIOS GENERALES

E. 4.1 Prevención/Erradicación de Plagas

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Realización de diagnósticos	Encargado de Operaciones de mantenimiento /Asistente de Mantenimiento	Según la Programación Anual de Diagnóstico y Plan de Trabajo de Mantenimiento Preventivo SER-FOR-10, se realizan los diagnósticos respectivos.
2. Elaboración de plan	Jefe de Mantenimiento/Encargado de Operaciones de mantenimiento /	Elabora el plan de trabajo en el mismo SER-FOR-10, en donde plasma la realización de la eliminación de plagas.
3. Requerimiento de contratación	Asistente de mantenimiento	En base a la planificación, se realiza el requerimiento para la contratación de la empresa que se encarga de la eliminación de plagas en las instalaciones, ver ADQ-PRO-01. En las Direcciones Departamentales tomar en cuenta la nota* y que las fumigaciones las realizan según sus recursos.
4. Realización de fumigaciones	Empresa de fumigación contratada	Realiza las fumigaciones planificadas en las instalaciones del Ministerio de Educación y presenta el reporte respectivo al Asistente de mantenimiento.
5. verificación de operaciones	Encargado de Operaciones de mantenimiento	Verificaciones de las operaciones realizadas por parte de la empresa de fumigación contratada.

Nota: Se planificará la prevención y erradicación de plagas en el año acorde a los recursos disponibles y detección de las mismas en las instalaciones de Planta Central, DIDEDUC, DIREH y DIGEF, siendo requisito mínimo realizar dos (2) fumigación al año en los almacenes y/o bodegas de las dependencias.

E.5 Servicios de Mantenimiento Correctivo:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Solicitud de servicios	Usuarios	Solicitan el apoyo de los servicios de mantenimiento a las instalaciones tales como telefonía, iluminación, ventanas, puertas, persianas, cielos falsos, goteras, sanitarios a través de la mesa de ayuda o a través de la página WEB del Sistema de Gestión de Calidad http://172.16.0.13/iso9000/
2. Recepción de solicitudes	Jefe de mantenimiento / asistente de mantenimiento / Encargado de Servicios Generales	Recibe las solicitudes a través de la mesa de ayuda e imprime los formularios con la información necesaria para planificar las actividades del personal de mantenimiento que éste designe. Cuando sean varias las solicitudes, éstas se atenderán dependiendo el grado de dificultad y los recursos disponibles para realizarlas.* En las Direcciones Departamentales el usuario llevará personalmente la solicitud a través de su formulario debidamente elaborado, firmado y sellado para tal efecto, obtenido de la Página del SGC http://172.16.0.13/iso9000/

SERVICIOS GENERALES

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
3. Realización de servicios	Personal Operativo	Realización de los servicios que el Jefe de mantenimiento/ asistente de mantenimiento les asigne de quien obtendrá dicho formulario o información con la descripción de las actividades solicitadas (donde aplique).
4. Verificación del trabajo	Personal Operativo	Cuando hayan concluido con el trabajo de mantenimiento, le informará al Encargado de Operaciones de Mantenimiento / encargado de Servicios Generales (Direcciones Departamentales) y posteriormente al solicitante, quienes a su vez verifican el trabajo realizado.
5. Llenado de control	Usuario	Llenará la información de control de calidad del servicio y satisfacción del mismo que aparece al final del formulario.
5. Análisis de datos	Jefe de mantenimiento/asistente de mantenimiento	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.

Nota 1 : *En* la sede de la planta central la revisión de los 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.

Nota 2: Cuando la mesa de ayuda no se encuentre disponible, la persona responsable de recibir las solicitudes en dicha mesa tendrá simultáneamente la alimentación de una tabla en excel con la información que la mesa de ayuda recibe. El usuario podrá realizar solicitudes por medio del formulario SER-FOR- 01 según sea su necesidad, que se encuentra disponible en la página WEB del SGC <http://172.16.0.13/iso9000>

Nota 3: Para Direcciones Departamentales de Educación: Todo lo anterior aplica, con los nombres de los puestos tal como lo estipula el organigrama de dichas Dependencias y los recursos necesarios que conlleven a dichos requerimientos. Las solicitudes de autorización para las actividades a realizar deberán ser dirigidas al jefe inmediato superior o al Director Departamental. Velar que los operativos de limpieza realicen las actividades propias para las instalaciones de las Direcciones Departamentales de Educación tomando en cuenta la nota 1 que se encuentra en el inciso E3.

SERVICIOS GENERALES

E.6 CRITERIOS PARA LA VERIFICACIÓN DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES

La clasificación de las prioridades se evalúan de acuerdo a la importancia que tienen los requerimientos de servicios/reparaciones solicitados o planificados, en donde 1 es prioridad inmediata y 2 es prioridad no inmediata.

Descripción del área	Prioridad		Justificación
	1	2	
Áreas verdes		X	No es relevante para la realización del trabajo, aunque si debe revisarse cuatro veces por año. La poda de césped, flores y arbustos se realiza de acuerdo a la estación (inverno o verano) cuando sea necesario, YA PROGRAMADA Y PLANIFICADA EN EL SER FOR10
Muros		X	No es necesario hacer la revisión física con frecuencia, salvo casos de actividad sísmica o para cubrir necesidades de pintura que por lo general se realiza dos veces por año, como máximo. YA PLANIFICADO EN EL SER FOR 10 PINTURA.
Piso	X		La limpieza y el buen estado del piso son aspectos necesarios por presentación ante propios y visitantes así como para evitar accidentes, se realiza diariamente.
Cielo falso	X	X	Se revisa trimestralmente, exceptuando casos en los que por remodelaciones pueden ensuciarse o deteriorarse por manipulación de las planchas. En las Direcciones Departamentales es prioridad 1.
Techo	X		Requieren revisión dos veces por año o cuando se presentan lluvias o actividad sísmica.
Mobiliario		X	Normalmente es revisado cuando ha permanecido almacenado o por sobrecarga de gavetas o chapas forzadas, se hará cuando se requiera.
Equipo		X	De acuerdo con el uso que se le dé, cuando sea excesivo, se recomienda su revisión cada tres meses.
Iluminación		X	Por su importancia es un aspecto que se atiende a diario, de acuerdo al orden en el que se reciben las solicitudes. La revisión interior de luminarias se realiza en forma trimestral.
Sistema eléctrico	X		Por ser un suministro de primera necesidad su revisión debe ser trimestral
Ventanas y puertas		X	Por seguridad de los bienes de la institución, se revisa trimestralmente.
Servicios sanitarios	X		Se revisa el funcionamiento trimestralmente y/o cuando sea necesario.
Cafetería /comedor		X	Dada la frecuencia de uso, la limpieza se realiza todos los días, la revisión del estado del mobiliario se realiza trimestralmente.

SERVICIOS GENERALES

Control de plagas	X		Para la preservación de los productos, la revisión es trimestral (PLANTA CENTRAL) 2 VECES AL AÑO DIREH Y DIDEDUC
Pasillos y gradas		X	Estas áreas se deben revisar mensualmente SU LIMPIEZA PROFUNDA. (refiérase lavados y desinfecciones)
Ascensores	X		Se revisan mensualmente y de inmediato al presentar fallas de funcionamiento
Limpieza instalaciones	X		El ambiente de trabajo incide directamente en la prestación del servicio, por su importancia se realiza limpieza diariamente y cuantas veces sea necesario
Limpieza áreas deportivas NO APLICA PARA PLANTA CENTRAL.		X	Toda actividad física requiere para su correcta práctica un ambiente limpio y ordenado y debido al uso continuo es necesaria la revisión es trimestral. La limpieza de rutina se deberá realizar a diario.
Limpieza áreas de parqueos	X		Los parqueos deberán estar limpios, debidamente señalizados para aprovechar de mejor manera el espacio disponible, su revisión deberá hacerse semanalmente. La limpieza de rutina se deberá realizar a diario

F. PRODUCTO O 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, por ejemplo:

SERVICIOS GENERALES

- Encargado de Mantenimiento **Servicio de sala prestado:** El servicio no llenó los requisitos solicitados.
- **Vehículo asignado:** desperfectos mecánicos, error al calcular cantidad de combustible asignada.
- **Servicio de vehículo y piloto:** desperfectos mecánicos, error al calcular cantidad de combustible asignada, pobre educación vial del piloto.
- **Instalaciones reparadas:** Reparaciones que requieran correcciones, uso de materiales que no llenan los requisitos solicitados.
- **Asignación de personal para apoyo logístico:** personal asignado con poca disponibilidad de tiempo, personal asignado llega con mucho retraso, no hay disponibilidad de personal.
- **Documentos reproducidos:** documentos reproducidos con pobre resolución, tiempos prolongados para entrega de reproducciones, desperfectos del equipo de reproducción.
- **Mantenimiento preventivo realizado:** instalaciones deterioradas por deficiente ejecución del plan de mantenimiento preventivo o fin del tiempo de vida de los elementos de la infraestructura.

SERVICIOS GENERALES

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Identificación	Ejecutor del proceso	Se identifica el producto que no cumple con todos los requisitos establecidos por el cliente o el SGC, para evitar su uso o entrega no intencional de la siguiente forma: En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.
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.