

LOGÍSTICA

A. NARRATIVA

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

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	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.	Coordinador de Servicios Generales	Revisa y aprueba el listado de los insumos tomando en cuenta que se han cubierto todas las necesidades.
3.	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 Traslados:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Usuarios	Solicitan el apoyo de los servicios de traslados de mobiliario y equipo a través de la mesa de ayuda.
2.	Jefe de logística / asistente de logística	Recibe las solicitudes a través de la mesa de ayuda e imprime el o los formularios (SER-FOR-02 Traslados) 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, el grado de dificultad y los recursos disponibles para realizarlas.
3.	Personal Operativo	Realizará los servicios que el Jefe de logística/ Asistente de logística les asigne de quien obtendrá dicho formulario con la descripción de las actividades solicitadas.
4.	Personal Operativo	Cuando hayan concluido con el trabajo de traslado, le informará al Encargado de Operaciones de logística y posteriormente al solicitante, quienes a su vez verifican el trabajo realizado.
5.	Usuario	Llenará la información de control de calidad del servicio al final del formulario SER-FOR-02 traslados.
6.	Jefe de logística / asistente	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

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	de logística	

A.3 Apoyo con personal operativo:

I	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Usuarios	Solicitan el apoyo del personal operativo para actividades propias del Ministerio de Educación.
2.	Jefe de logística / Asistente de logística	Recibe las solicitudes a través de la mesa de ayuda e imprime los formularios SER-FOR-03 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.	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.	Usuario	Llenará la información de control de calidad del servicio al final del formulario SER-FOR-03 apoyo con personal operativo.
5.	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.

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

A.4 Préstamo de herramienta y equipo:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Usuarios	Solicitan el préstamo de herramienta y/o equipo.
2.	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.	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.

LOGÍSTICA

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
4.	Jefe de logística/Asistente de logística	Procede a la recolección de datos de la medición de la satisfacción y medición del servicio.

A.5 Servicio de café:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Usuarios	Solicitan el servicio de café en cualquiera de las Dependencias del Ministerio de Educación de la planta central.
2.	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.	Anfitrionas	Procede a la realización del servicio programado
4.	Asistente de Logística.	Procede al chequeo de las actividades realizadas por las anfitrionas tomando como base el formulario impreso desde la mesa de ayuda SER-FOR-05.
5.	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.	Jefe de Logística/Asistente de Logística	Procede a la recolección de datos y medición del servicio.

A.6 Reservación de salones:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Usuarios	Reservan el salón a través de la mesa de ayuda.
2.	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.	Encargado de salones	Recibe la programación y procede a ordenar los salones según la solicitud de los usuarios.
4.	Encargado de operaciones de logística	Procede al chequeo de las actividades realizadas tomando como base el formulario de solicitud SER-FOR-06 Reservación de salones.
5.	Encargado de salones	Posterior a realizar la actividad en cada salón, este solicita la aprobación por el servicio brindado al usuario responsable, solicitándole responder las preguntas de satisfacción del servicio en el SER-FOR-06.

LOGÍSTICA

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
6.	Jefe de Logística/Asistente de logística	Procede a la recolección de datos y medición del servicio.

A.7 Servicios de reproducción de documentos:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	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.	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 75 copias.
3.	Jefe de Logística	Aprueba las solicitudes si se cuentan con los insumos para cubrir las necesidades para su reproducción.
4.	Encargado de reproducción	Recibe la solicitud autorizada y procede a la reproducción de los documentos,
5	Asistente de Logística	Archiva las solicitudes.

NOTA: En el caso de ser reproducciones mayores de 75 copias, será necesario el abastecimiento de papel y tinta por parte de la unidad solicitante.

A.8. Seguridad a las Instalaciones (Servicio brindado por Empresa Subcontratada)

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Encargado de Empresas sub contratadas	En coordinación con el Jefe de Seguridad supervisan la realización de las Actividades diarias de seguridad.
2.	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.	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.

LOGÍSTICA

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

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1.	Colaboradores del Ministerio de Educación	Anuncian e informan a través del SER-FOR-07 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.	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.	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.	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.	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
2.	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.	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.	Jefe de logística o su asistente	Recibe el reporte entregado por el personal de seguridad.

LOGÍSTICA

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
- 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