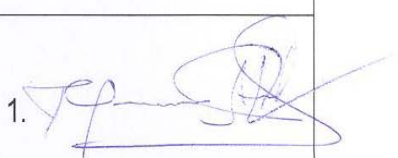
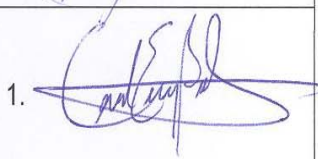
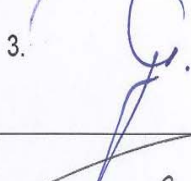
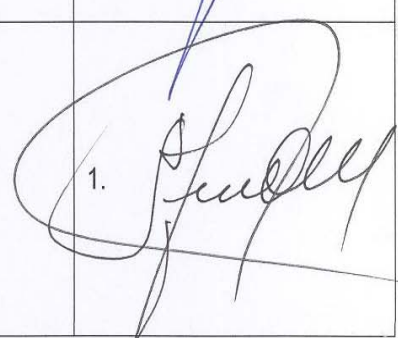


	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 1 de 13

**SERVICIOS GENERALES
PRO-023**

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	1. Lic. Hector Arriola	1. Jefe de Servicios Generales (DISERSA)	1. 
	2. Lic. Marvin Cruz	2. Jefe de Servicios Generales (DIGEF)	2. 
REVISADO	1. Ing. Carlos Barrillas N.	1. Director Desarrollo y Fortalecimiento Institucional (DIDEFI)	1. 
	2. Lic. Ruben Lemus	2. Director de Servicios Administrativos (DISERSA)	2. 
	3. Lic. Gerardo Aguirre	3. Director General de Educación Física (DIGEF)	3. 
APROBADO	1. Licda. Ana Fca. Ordóñez de Molina	1. Ministra de Educación	1. 

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 2 de 13

TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Narrativa
- G. Producto No Conforme
- H. Instructivos
- I. Anexos

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIO DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
23/01/09	Narrativa 3.1 e)	Se incluye la entrega de vehículos en horas inhábiles en la Dirección General de Educación Física

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 3 de 13

B. INTRODUCCIÓN

El presente procedimiento contiene la definición de la infraestructura y ambiente de trabajo que el MINEDUC ha determinado y gestionado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, también describe las actividades que realizan sus dependencias para solicitar el apoyo logístico, de servicios y de asesoría a la Dirección de Servicios Administrativos (DISERSA) o su equivalente dentro de la estructura de la dependencia donde se desarrolle el proceso, y las que a su vez desarrolla ésta para poder darle cumplimiento a lo requerido.

C. ALCANCE

Dependencias de la Sede Central del Ministerio de Educación dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Dirección General de Educación Física (DIGEF)

Dirección Departamental de Educación de Quetzaltenango

Dirección Departamental de Educación de Baja Verapaz

Dirección Departamental de Educación de Retalhuleu

Dirección Departamental de Educación de El Progreso

Dirección Departamental de Educación de Sacatepéquez

D. DEFINICIONES

- Sistema de Servicios Administrativos:** Aplicación informática que administra la recepción de solicitudes y posterior prestación de los servicios de logística a cargo de la Dirección de Servicios Administrativos (DISERSA) y DIGEF.
- Recorrido Interno / Metropolitano:** Aquel que se desarrolla dentro de la jurisdicción del Departamento donde se ubica la dependencia que proporciona el vehículo.
- Recorrido al Interior de la República / Departamental:** Aquel que se desarrolla dentro de las fronteras del territorio nacional, fuera del Departamento donde se ubica la dependencia que proporciona el vehículo.
- DISERSA:** Dirección de Servicios Administrativos
- DIDECO:** Dirección de Adquisiciones y Contrataciones del MINEDUC.
- DUDAF:** Dirección de la Unidad de Administración Financiera del MINEDUC.
- Bitácora de Viaje:** Registro escrito que se lleva de las incidencias de un viaje en el cual se ve involucrado un vehículo.
- Piloto:** Personal designado por DISERSA o su equivalente en la dependencia donde se desarrolle el proceso, para conducir el vehículo que realizará la comisión.

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 4 de 13

9. Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se desarrolla el trabajo.

10. Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

11. Producto No Conforme: Producto o servicio que no cumple con los requisitos del cliente/usuario.

E. REFERENCIAS:

PRO-015 Adquisiciones
PRO-016 Almacén e Inventarios
INT-017-002 Viáticos al Interior
GUI-024-001 Guía de Apoyo para Soporte Técnico

F. NARRATIVA:

1) Determinación y gestión del Ambiente de Trabajo

En el Ministerio de Educación, el Representante de la Dirección y las Autoridades Superiores, establecen que para todos los procesos de la prestación del servicio se han determinado los siguientes factores para crear las condiciones adecuadas para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio.

a) Limpieza

En las áreas de trabajo (incluyen escritorios, computadores, archivadores y todos aquellos equipos o mobiliario que sean utilizados para la prestación del servicio), pisos, pasillos, comedores, cocinetas, hornos microondas, refrigeradoras, salas de sesiones, sanitarios, áreas de almacenamiento (bodegas, almacenes), áreas verdes, macetas, paredes, ventanas, puertas, portones, patios son conservados libres de residuos orgánicos (alimentos, recipientes con sobrantes de alimentos, vajillas sin lavar), residuos inorgánicos (papeles, plásticos, metales) y otros que atraigan o generen plagas como insectos (cucarachas, hormigas, moscas, mosquitos, zancudos) y roedores (ratas, ratones). Cada una de las personas que laboran en el MINEDUC es responsable de velar porque sus respectivas áreas de trabajo se conserven limpias.

La basura es depositada en los recipientes destinados para tal efecto, los cuales se encuentran distribuidos en diferentes puntos de las dependencias del Ministerio, luego es depositada en los depósitos generales para posteriormente ser desechada. Las personas encargadas de realizar estas actividades son las responsables de ejecutarlas bajo la supervisión del encargado de Servicios y Mantenimiento, así como de limpiar todas las áreas que les sean asignadas. En el caso de dependencias que subcontraten este servicio, esta actividad la realiza personal de la empresa subcontratada, y es supervisada por el Encargado de Mantenimiento o puesto designado para tal efecto, siendo este puesto el responsable registrar el control respectivo, en el caso específico de la planta central esta actividad es supervisada por el Encargado de Empresas

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 5 de 13

Subcontratadas con el apoyo del Encargado de Mantenimiento, quienes realizan y registran el control respectivo.

b) Iluminación y Temperatura

La iluminación y temperatura de las cuales disponen las personas en sus respectivas áreas de trabajo deben proporcionarles comodidad para la realización de sus labores y prestación del servicio.

A excepción de la temperatura necesaria para la realización de las funciones del área de informática que se evalúa de acuerdo a los criterios establecidos en la Guía de Apoyo para Soporte Técnico (GUI-024-001), las demás áreas de las diferentes dependencias son provistas de equipos para control de temperatura (aire acondicionado, ventiladores, ventanales) de acuerdo a la disponibilidad de recursos de cada dirección/dependencia.

Las áreas de Almacén deberán permanecer sin humedad, los techos no deben presentar filtraciones (goteras) esto con el propósito de preservar la calidad del producto o servicio (ver Almacén/Inventario PRO-016).

El sistema eléctrico es revisado cada 2 meses, dichas revisiones son coordinadas por el jefe/encargado del área de mantenimiento, las realiza el personal de mantenimiento que éste designe.

La iluminación (revisión de lámparas, balastos, candelas, startes, bombillas) se realiza cada dos meses, dichas revisiones son coordinadas el jefe/encargado del área de mantenimiento y son realizadas por el personal de mantenimiento que éste designe.

En la sede de la planta central la revisión de los sistemas de prevención electrónica (detectores de humo y fuego) así como de los extinguidotes de fuego se realizan cada 6 meses por personal técnico de las empresas proveedoras, supervisados por el Encargado de Mantenimiento

c) Prevención/erradicación de Plagas

Para todas las dependencias del Ministerio de Educación, el control preventivo y erradicación de plagas en sus instalaciones es planificado anualmente tomando en cuenta la evaluación descrita en la "Lista de verificación de Mantenimientos" (FOR-023-010) que se utiliza para el seguimiento de la verificación de dicho mantenimiento. Cada fumigación (mantenimiento) se hace cada 3 meses, o sea, 4 fumigaciones al año, de éstas 2 se realizan internamente coordinados por el Jefe/encargado de Servicios y Mantenimiento y/o quién éste designe y 2 son efectuadas por proveedores externos, es el Jefe/encargado de Servicios y Mantenimiento y/o quién éste designe el responsable de recibir a conformidad el servicio.

2) Determinación y Gestión de la Infraestructura

El Ministerio de Educación determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio.

La Dirección de Servicios Administrativos o su equivalente en las Direcciones Departamentales y DIGEF, gestionan y coordinan los recursos necesarios para conservar el buen el estado de las instalaciones, de acuerdo a lo especificado en el INT-023-003, Servicio a las Instalaciones.

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 6 de 13

3) Servicios Generales (Logística)

Las dependencias/unidades interesadas de la Sede Central ingresan la solicitud del o los servicios que requieren a través del Sistema de Servicios Administrativos (ver instructivo del sistema), de la Dirección de Servicios Administrativos (DISERSA), luego de ser recibida la solicitud es trasladada al encargado que corresponda, de acuerdo al servicio solicitado.

Nota: En el caso de no poder ingresar la solicitud por medio electrónico se sigue el proceso manual, igual que las otras unidades y dependencias del MINEDUC ajenas a la Sede Central.

En las demás dependencias del Ministerio de Educación incluyendo las Direcciones Departamentales de Educación, las unidades interesadas elaboran manualmente la solicitud de servicio que requieren, luego la trasladan a la Unidad de Servicios Administrativos (UDA)/Servicios Generales o su equivalente en la dependencia en la cual se desarrolle el proceso, en donde es asignada al encargado que corresponda, de acuerdo al servicio solicitado.

Nota: No será necesaria la firma del usuario ni la de Vo. Bo. en las solicitudes enviadas en línea a DISERSA a través del Sistema de Servicios Administrativos, debido a que en esta modalidad el solicitante no tiene contacto con la solicitud impresa durante su entrega al Encargado de Transporte o de Servicios y Mantenimiento.

3.1) Solicitud de Vehículos

El uso de los vehículos propiedad del Ministerio de Educación esta regulado en el Acuerdo Ministerial 1396-2008, de fecha 26 de Agosto del 2008 y aplica en todas las dependencias que tengan asignados vehículos, sin tomar en cuenta cantidad de los mismos, la copia de este Acuerdo esta resguardada por el Jefe de Servicios Generales

a) Las dependencias centrales solicitantes ingresan la Solicitud de Vehículo (FOR-023-005) a través del Sistema de Servicios Administrativos, la cual es recibida por el Encargado de Transporte de DISERSA, quien verifica disponibilidad, si hay vehículos disponibles realiza la asignación en 1/2 hora posterior a la recepción de la solicitud, sino hay disponibilidad rechaza la solicitud y se comunica con el solicitante para que re programe la comisión o bien le ofrece alternativas si las hubiere, si no es aceptada, se rechaza la solicitud y se da por finalizada la gestión.

Cuando se solicitan vehículos para recorridos internos (Metropolitano), la solicitud debe ser enviada con una antelación no menor a ½ (media) hora y no mayor a 01 (un) día y para una duración no superior a 05 (cinco) horas, mientras que para recorrido departamental (al interior de la República), la solicitud debe entregarse con un mínimo de 3 (tres) días de antelación y por un período no mayor a una semana.

El sistema envía un mensaje de verificación de la solicitud y pide al solicitante, la confirme través del mismo antes de las 24 horas del día en que se efectuó la petición.

b) En las demás dependencias del MINEDUC incluyendo las **Direcciones Departamentales de Educación, Dirección General de Educación Física (DIGEF)** el Encargado de Servicios Generales/Transporte, recibe de las unidades solicitantes, la Solicitud de Vehículo (FOR-023-005), la cual, independientemente del tipo de recorrido, debe ser entregada con cinco (5) días de

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 7 de 13

antelación, salvo casos de situaciones emergentes verifica la disponibilidad de vehículo en ese mismo momento consultando la programación, sino hay disponibilidad rechaza la solicitud y lo comunica al solicitante para que re programe la comisión o bien le ofrece alternativas si las hubiere, si no es aceptada, se rechaza la solicitud y se da por finalizada la gestión.

c) Posteriormente el piloto asignado revisa el vehículo esta revisión incluye nivel de combustible y kilometraje y verificar la documentación que debe llevar (tarjeta de circulación y documentación de aseguradora), luego llena el Conocimiento de Entrega de Vehículos, FOR-023-015 al inicio (salida primer viaje) y al final del día (entrada último viaje), independientemente del número de comisiones que realice. Si la última comisión tiene una duración mayor, el registro se completará al final de ésta.

Si el vehículo se asigna sin piloto, se usará el FOR-023-015 al inicio y final de la comisión respectiva, sin tomar en cuenta el tiempo que dure la misma, en este caso el Encargado de Transporte realiza la revisión junto a la persona que conducirá, en su calidad de responsable del vehículo.

d) El piloto asignado entrega el Conocimiento de Entrega de Vehículos (FOR-023-015) al Encargado de Transporte. Si el piloto antes de salir detecta desperfectos o cualquier situación anómala, el Encargado de Transporte asigna un nuevo vehículo, caso contrario, registra la comisión en la programación interna.

e) Seguidamente el Encargado de Transporte procede a realizar el cálculo de la cantidad del combustible a utilizar (tomando en cuenta el total de kilómetros que el vehículo rinde por galón de combustible y la cantidad de kilómetros que recorrerá el vehículo), posteriormente entrega al piloto/responsable, los vales de combustible correspondientes, luego el conductor firma el Libro de Control de Vales de Combustible y después se dirige a la empresa proveedora de combustible y procede a llenar el tanque del vehículo.

En el caso de la **Dirección General de Educación Física (DIGEF)** es el personal asignado como Portero, quien junto al piloto asignado revisa, entrega y recibe los vehículos, aún en horas inhábiles así como la documentación que debe llevar (tarjeta de circulación y documentación de aseguradora), a través del Conocimiento de Entrega de Vehículos (FOR-023-015), el cual es firmado por el piloto y entregado al portero, este a su vez lo entrega al Encargado de Transporte, después que el vehículo es devuelto.

Si el vehículo se asigna sin piloto, el portero realiza la revisión junto a la persona que conducirá, en su calidad de responsable del vehículo.

En caso los vehículos sean entregados al solicitante en horas inhábiles o fines de semana, esta entrega se realiza por medio del formato Control Salidas de Vehículos en Horas inhábiles (FOR-020), esta actividad es realizada por el Portero de turno.

f) Al momento de iniciar la comisión, el piloto verifica el kilometraje del odómetro del vehículo asignado, que ya fue consignado en el Conocimiento de Entrega de Vehículos (FOR-023-015) actividad que repite al finalizar el servicio.

Una vez terminada la comisión, el piloto en la planta central, Direcciones departamentales o portero en el caso de DIGEF, revisa y registra el estado en que el vehículo es entregado en el Conocimiento de Entrega de Vehículos (FOR-023-015) y lo firma aceptando la responsabilidad de

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 8 de 13

recibirlo; de no haberse asignado piloto, la revisión la realiza el Encargado de Transporte portero en DIGEF junto a quien haya conducido el vehículo durante la comisión (responsable)

El piloto debe entonces actualizar la Bitácora de Viaje para Vehículos Oficiales (FOR-023-014) en base a lo consignado en el FOR-023-015; los eventuales ingresos a taller mecánico por desperfectos también se anotarán en la misma, relacionando su duración con la información consignada en la Solicitud de Reparaciones y Servicios (FOR-023-008).

En todas las dependencias del MINEDUC si la comisión solicitada requiere la asignación de viáticos para los pilotos nombrados, se deben seguir los lineamientos contenidos en el Instructivo Viáticos al Interior (INT-017-002).

Ver características del producto/servicio en ESP-023-007 Especificaciones para vehículo asignado y ESP-023-008 Especificaciones para vehículo y piloto asignado

3.2) Solicitud de Sala

a) Las dependencias de la sede central interesadas ingresan la Solicitud de Salas (FOR-023-007) a través del Sistema de Servicios Administrativos, con 01 (un) día de antelación a la fecha en la que tendrá lugar el evento/reunión, el Encargado de Servicios y Mantenimiento de DISERSA las recibe y verifica la disponibilidad de sala en ese mismo momento consultando la programación. El sistema envía mensaje de verificación de la solicitud y pide al solicitante, la confirme a través del mismo sistema antes de las 24 horas del día en que se efectuó dicha solicitud.

En las demás dependencias del Ministerio de Educación, en donde aplique este procedimiento (actualmente en Dirección General de Educación Física), el Encargado de Servicios y Mantenimiento recibe de las unidades interesadas, la Solicitud de Salas (FOR-023-007), con al menos cinco (5) días de antelación, y verifica la disponibilidad de sala en ese mismo momento consultando la programación.

b) Si hay sala disponible el Encargado de Servicios y Mantenimiento procede a asignar la sala, si no hay sala disponible informa al interesado la fecha disponible para que considere reprogramar el evento o bien se le ofrecen otras alternativas si las hubiera, si no es aceptada, se rechaza la solicitud y se da por finalizada la gestión.

c) Personal de Servicios y Mantenimiento asignado hace entrega de la sala al solicitante a través de la solicitud presentada, solucionándose cualquier inconsistencia que se detecte. Durante la realización de un evento, las anfitrionas proceden a prestar la atención necesaria (si fue requerida) a los participantes en el mismo; si durante la realización del evento surgen necesidades no previstas/planteadas/solicitadas, que el usuario necesite que se le brinden, el Encargado de Servicios y Mantenimiento, las evalúa, y de contar con los recursos necesarios, gira las instrucciones a donde y a quines correspondan a fin de proporcionar lo solicitado, mientras que de carecer de los mismos, informa al usuario que no se pueden atender sus requerimientos no contemplados en la solicitud.

d) Al finalizar el evento, el Encargado de Servicios y Mantenimiento o persona asignada, solicita al usuario evalúe el servicio recibido a través del cuestionario contenido en la Solicitud de Salas,

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 9 de 13

FOR-023-007. Posteriormente, revisa la condición en que son entregadas por el solicitante las instalaciones, mobiliario y equipo utilizados, para finalmente asignar al personal operativo las actividades de reordenamiento y limpieza que procedan para dejar las instalaciones en condiciones óptimas para recibir el próximo evento.

Ver características del producto/servicio en ESP-023-006 Especificaciones para Servicio de Sala

3.3.) Solicitud de Reparaciones y Servicios

a) Las dependencias interesadas de la Sede Central ingresan a través del sistema, la Solicitud de Reparaciones y Servicios (FOR-023-008), el Encargado de Servicios y Mantenimiento de DISERSA, luego de recibirla verifica la disponibilidad de personal, materiales y/o suministros en ese mismo momento consultando la programación, si cuenta con los recursos necesarios programa la prestación del servicio.

En las demás dependencias del MINEDUC, incluyendo las Direcciones Departamentales de Educación el Encargado de Servicios y Mantenimiento o su equivalente, recibe de las unidades interesadas la Solicitud de Reparaciones y Servicios (FOR-023-008), y verifica la disponibilidad de personal, materiales y/o suministros, consulta la programación y de contar con los recursos necesarios programa el servicio.

b) En todas las dependencias del Ministerio de Educación, el Encargado de Servicios y Mantenimiento luego de asignar al personal operativo, realiza conjuntamente con éste una inspección visual para evaluar el servicio solicitado, anota la fecha de realización de la inspección en la Solicitud de Reparaciones y Servicios (FOR-023-008), como resultado de la inspección ocular y los datos registrados en la solicitud, determina las necesidades de personal/insumos, verificando con Almacén General la disponibilidad de estos últimos. Verifica si internamente existe disponibilidad de recursos, si la hay solicita Visto Bueno al Jefe de Servicios Generales, para proceder con la programación de la reparación requerida; si no hay recursos disponibles informa al interesado la fecha en la que se puede realizar el servicio y, si no es aceptada, se rechaza la solicitud y se da por finalizada la gestión.

c) Si internamente no hay existencias, ó hace falta personal especializado en determinada tarea, Encargado de Servicios y Mantenimiento procede a elaborar el requerimiento correspondiente para la compra/contratación, el cual traslada al Jefe inmediato para su autorización una vez autorizado, lo remite a DIDECO (sede central), UPAF (direcciones departamentales) para que se efectúe el proceso de compra (ver PRO-015, Adquisiciones),

d) El Encargado de Servicios y Mantenimiento luego de revisar si el producto (materiales/insumos) cumple con las especificaciones de compra solicitadas lo retira del Almacén por medio de la Solicitud de Despacho de Almacén FOR-016-001, luego lo entrega al personal asignado para la realización del servicio, anotando la fecha de esta entrega en la Solicitud de Reparaciones y Servicios FOR-023-008 en caso de no cumplir con las especificaciones no lo recibe, para Adquisiciones (compras) proceda de acuerdo al PRO-015 Procedimiento de Adquisiciones.

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 10 de 13

e) Al contar con personal especializado o el insumo solicitado, se procede a realizar la reparación/mantenimiento, bajo supervisión del Encargado de Servicios y Mantenimiento o su equivalente. Una vez finalizado el servicio, se notifica al usuario para que lo revise y acepte de conformidad firmando la Solicitud de Reparaciones y Servicios, de existir informalidad (detección de producto no conforme) se procede a los cambios pertinentes, caso contrario finaliza el proceso. Si el trabajo estuvo a cargo de personal externo, el Jefe de Servicios Generales o su equivalente, firma el formulario de aceptación de conformidad del servicio del proveedor (si se requiere).

Nota:

En los casos de las Direcciones Departamentales de Educación u otras dependencias, que ocupan edificios que no pertenecen al Ministerio de Educación, el mantenimiento correctivo será prestado por el arrendador en coordinación con los encargados internos, bajo las condiciones que estipule el contrato de arrendamiento.

Ver características del producto/servicio en ESP-023-004 Especificaciones para Instalaciones, Infraestructura y ambiente de trabajo y ESP-023-005 Servicio de Logística

3.4) Reproducción de Documentos

a) Esta actividad da inicio cuando usuarios de las dependencias del MINEDUC necesitan reproducir documentos. Si es dependencia de la planta central y la solicitud es mayor de 100 copias, si es en la Dirección General de Educación Física y la solicitud es superior a 30 o bien en las Direcciones Departamentales o demás dependencias en donde aplique esta actividad, y la solicitud sobrepase las 15 copias, los solicitantes llenan la Solicitud para Reproducción Documental (FOR-023-017), la entregan al personal asignado en cada dependencia para autorizar el servicio, luego de evaluar el material a fotocopiar y si procede, otorga el Vo.Bo., luego lo devuelve al usuario solicitante quien lo entrega al Encargado del Centro de Reproducción, quién procede a realizar el trabajo. De no proceder la reproducción, se devuelve el material y formulario al interesado, indicándole la razón.

b) El Encargado del Centro de Reproducción recibe y revisa que la Solicitud para Reproducción Documental contenga las firmas de autorización respectivas, previo a realizar la copia de los documentos.

En caso el requerimiento de copias no sobrepase las cantidades detalladas en el inciso 3.4 literal a, los usuarios de cualesquiera de las dependencias en donde aplique esta actividad, pueden solicitar el servicio de reproducción documental sin utilizar el FOR-023-017, únicamente se dirigen al Centro de Reproducción con el material a fotocopiar para solicitar a la persona encargada realice las copias.

c) Efectuada la reproducción, el Encargado del Centro de Reproducción o persona asignada para tal efecto, verifica si es necesario realizar trabajos de encuadernado o similares a las copias, llevándolos a cabo si procede y si la dependencia presta este tipo de servicio. Una vez realizado el servicio entrega las reproducciones y documentos originales al solicitante, quién debe anotar los datos que se le requieren y firmar de conformidad en el registro interno para control de fotocopias (Libro de Registro de Fotocopias).

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 11 de 13

Ver características del producto/servicio en ESP-023-003 Especificaciones para documentos reproducidos.

G. PRODUCTO NO CONFORME

Un Producto No Conforme se origina debido a que no se cumple con lo que el cliente solicita o requiere.

a) El jefe de Servicios Generales y las personas encargadas de ejecutar cada uno de los procedimientos que conforman el Proceso de Servicios Generales PRO-023, son las responsables de asegurarse que el producto/servicio que no cumpla con los requisitos de los usuarios (producto no conforme), sea identificado y controlado con el propósito de prevenir su uso y/o entrega a los usuarios.

Un producto/servicio no conforme se origina por incumpliendo de los requisitos del usuario, tales como:

- **Servicio de sala prestado:** El servicio no llenó los requisitos solicitados
- **Vehículos asignado:** desperfectos mecánicos, error al calcular cantidad de combustible asignada
- **Servicio de vehículo y piloto:** desperfectos mecánicos, error al calcular cantidad de combustible asignada, débil 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 poca 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
- **Cobertura de evento:** evento sin organización, equipo proporcionado con desperfectos, evento realizado sin llenar las especificaciones del solicitante

b) Al detectar una no conformidad en el producto/servicio el Jefe de Servicios Generales o quien este designe debe tomar las acciones pertinentes para comunicarse con el usuario y tratar de llegar a un acuerdo con él para dar el tratamiento que corresponda al producto/servicio no conforme, tomando en cuenta que de acuerdo a cada caso en particular se puede dar.

Las acciones que se deben tomar cuando existe un producto no conforme son las siguientes:

- Comunicarse con el cliente para reprogramar fechas, lugares, destinos de solicitudes
- Completar los requisitos y el servicio se entrega completo
- Reproceso
- Reclasificación
- Reparación

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 12 de 13

- Desecho
- Liberación por concesión

La concesión debe ser registrada por el Jefe o Encargado de Servicios Generales, incluso cuando sea autorizada por el usuario. FOR-005-002 Registro y Tratamiento para el Producto No Conforme

- c) El Jefe o Encargado de Servicios Generales debe llevar registro de la naturaleza de las no conformidades (producto/servicio no conforme) y de las acciones que se tomen posteriormente, incluyendo el tratamiento que se dio a las mismas utilizando el FOR-005-002 Registro y Tratamiento para el Producto No Conforme, y debe tomar y las acciones con el fin de eliminar las no conformidades detectadas y cada ejecutor se encargará de su archivo.

Las acciones que se deben tomar posterior a la entrega de un producto no conforme son las siguientes:

- Completar según el reclamo del cliente.
 - Ofrecer alternativas
 - Correcciones asociadas (cambio de personal, materiales, equipo)
- d) Posterior al análisis de la recurrencia en los productos no conformes, tomando como base el impacto que tiene para la Dependencia, cada Director será el encargado de evaluar la necesidad de solicitar una Acción de Mejora.

H. INSTRUCTIVOS

INT-023-001 Elaboración de Acuerdos
 INT-023-002 Mantenimiento de Vehículos
 INT-023-003 Servicio a las Instalaciones
 INT-023-004 Eventos y Protocolo
 INT-023-005 Organización de Eventos DIGEF

I. ANEXOS

ESP-001-002 Control de Registros
 ESP-023-003 Especificaciones para documentos reproducidos
 ESP-023-004 Especificaciones para Instalaciones, Infraestructura y ambiente de trabajo
 ESP-023-005 Servicio de Logística
 ESP-023-006 Especificaciones para Servicio de Sala
 ESP-023-007 Especificaciones para Vehículo asignado
 ESP-023-008 Especificaciones para Vehículo y piloto asignado
 FOR-023-008 Solicitud de Reparaciones y Servicios
 FOR-023-014 Bitácora de Viaje para Vehículos Oficiales
 FOR-023-015 Conocimiento de Entrega de Vehículos
 FOR-023-005 Solicitud de Vehículos
 FOR-023-007 Solicitud de Salas
 FOR-023-017 Solicitud para Reproducción Documental

DOCUMENTO CONTROLADO

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

	Código	PRO-023
	Versión	003
SERVICIOS GENERALES	Fecha de Emisión	04/12/08
	Página	Página 13 de 13

FOR-023-020 Control Salidas de Vehículos en Horas inhábiles

DOCUMENTO CONTROLADO

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