



DESPACHO PRESIDENCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES

CODIGO	
--------	--

DATOS DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD ORGÁNICA	Dirección General de Administración y Operaciones	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA	Subdirección de Servicios Generales - Dirección de Operaciones
------------------------	---	---	--

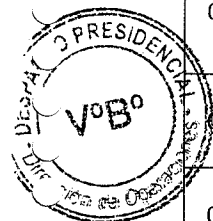
Denominación del Procedimiento	ATENCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO EN TALLERES
---------------------------------------	---

Usuario que inicia el procedimiento	Usuario que termina el procedimiento	Requisitos
Unidades Orgánicas	Talleres de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se requiera más de 01 hora para su mantenimiento o reparación. • Mantenimiento se ejecuta en talleres.

Objetivo del Procedimiento	Mantener operativos los bienes muebles e infraestructura de la institución garantizando la utilidad y oportunidad de los mismos.	Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento	
-----------------------------------	--	---	--

SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Solicita el servicio, trabajo de mantenimiento y/o reparación requerida mediante Orden de Trabajo. Remite a Dirección de Operaciones.	I	Orden de Trabajo	01 hora	Unidades Orgánica-Usuarios
02	Recepciona, registra, analiza, califica y deriva Orden de Trabajo a la Subdirección de Servicios Generales.	O	Derivación de Orden de Trabajo	03 horas	Dirección de Operaciones
03	Recepciona, registra, analiza, evalúa y designa el personal Técnico/operario que prepara el Informe Técnico respectivo.	O	Informe Técnico	03 horas	Subdirección de Servicios Generales
04	Informe Técnico determina posibilidad de atención directa por área y/o a través de terceros. En el caso de terceros, termina procedimiento y deriva a Dirección de Operaciones.	O	Posibilidad de atención en talleres	01 día	Subdirección de Servicios Generales Asistente de Talleres
05	Recepciona, registra, evalúa, califica informe, aprueba Orden de Trabajo y remite pedido a Dirección de Logística para la adquisición, de insumos en caso se requiera. Dispone ejecución de servicios y deriva Orden de trabajo. Pasa a fase 08.	D	Aprobación de Orden de Trabajo	06 horas	Sub Dirección de Servicios Generales Dirección de Operaciones
06	Recepciona, registra, evalúa y califica.	O	Calificación	02 horas	Dirección de Operaciones
07	Adquiere insumos y entrega a Almacenes	O	Adquisición	05 días	Dirección de Logística
08	Recepciona insumos y los deriva a Talleres de Dirección de Operaciones	O	Recepción	02 días	Área de Almacén

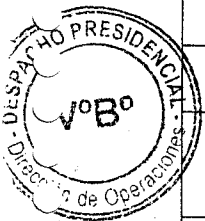


09	Recepciona Orden de Trabajo, insumos y le asigna número correlativo. Registra datos en el sistema de Servicios Generales.	O	Numeración y Registro de Orden de Trabajo	01 hora	Taller de Servicios Generales / Asistente
10	Toma conocimiento de la Orden de Trabajo y Pedido de Materiales (Supervisor de Mantenimiento).	O	Entrega de Documentos	01 hora	Talleres de Servicios Generales
11	Recibe Orden de Trabajo.	O	Entrega Orden de Trabajo	01 hora	Talleres de Servicios Generales
12	Supervisa la entrega de los insumos y/o materiales al Técnico/operario designado para atención de la Orden de Trabajo (Supervisor de Mantenimiento).	O	Entrega de Insumos	01 hora	Talleres de Servicios Generales
13	Coordina con área solicitante para realizar el traslado del bien patrimonial al taller respectivo (en caso de tratarse de Bienes Patrimoniales).	O	Traslado del bien Patrimonial	02 horas	Talleres de Servicios Generales / Patrimonio
14	Se atiende y ejecuta el trabajo y/o servicio asignado. Se comunica término del mismo al Supervisor de Mantenimiento.	O	Mantenimiento	De acuerdo a naturaleza y prioridad del servicio	Talleres de Servicios Generales
15	Verifica el estado final del bien y el cumplimiento de la Orden de Trabajo. Coordina entrega de trabajo encomendado (Supervisor de Mantenimiento).	O	Verificación de Mantenimiento	01 hora	Talleres de Servicios Generales / Asistente de Talleres
16	Entrega el trabajo y/o servicio realizado al área solicitante.	T	Entrega del Trabajo	01 hora	Talleres de Servicios Generales / Asistente
17	Recepciona y presenta Acta de Entrega para que pueda indicar la conformidad al servicio recibido.	O	Acta de Entrega	30 minutos	Unidades Orgánicas / Usuarios
18	Reporta la entrega del trabajo y/o servicio realizado	O	Reporte	01 hora	Subdirección de Servicios Generales
19	Recepciona y archiva.	A	Archivo	01 hora	Dirección de Operaciones / Administrativo
20	Remite informe sobre servicios de mantenimiento a Dirección General de Administración y Operaciones	O	Informe	02 horas	Aub Dirección de Servicios Generales / Dirección de Operaciones

(*) Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)

Indicar las Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

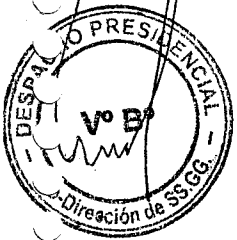
Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Resolución de Contraloría N° 072-98-CG	02-07-98	Normas Técnicas de Control Interno NCI N° 300-05, 08
D. S. 066-2006-PCM	11-10-06	ROF del Despacho Presidencial.



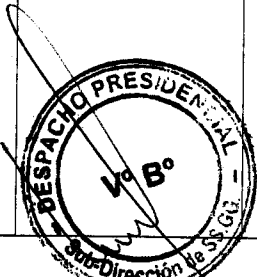
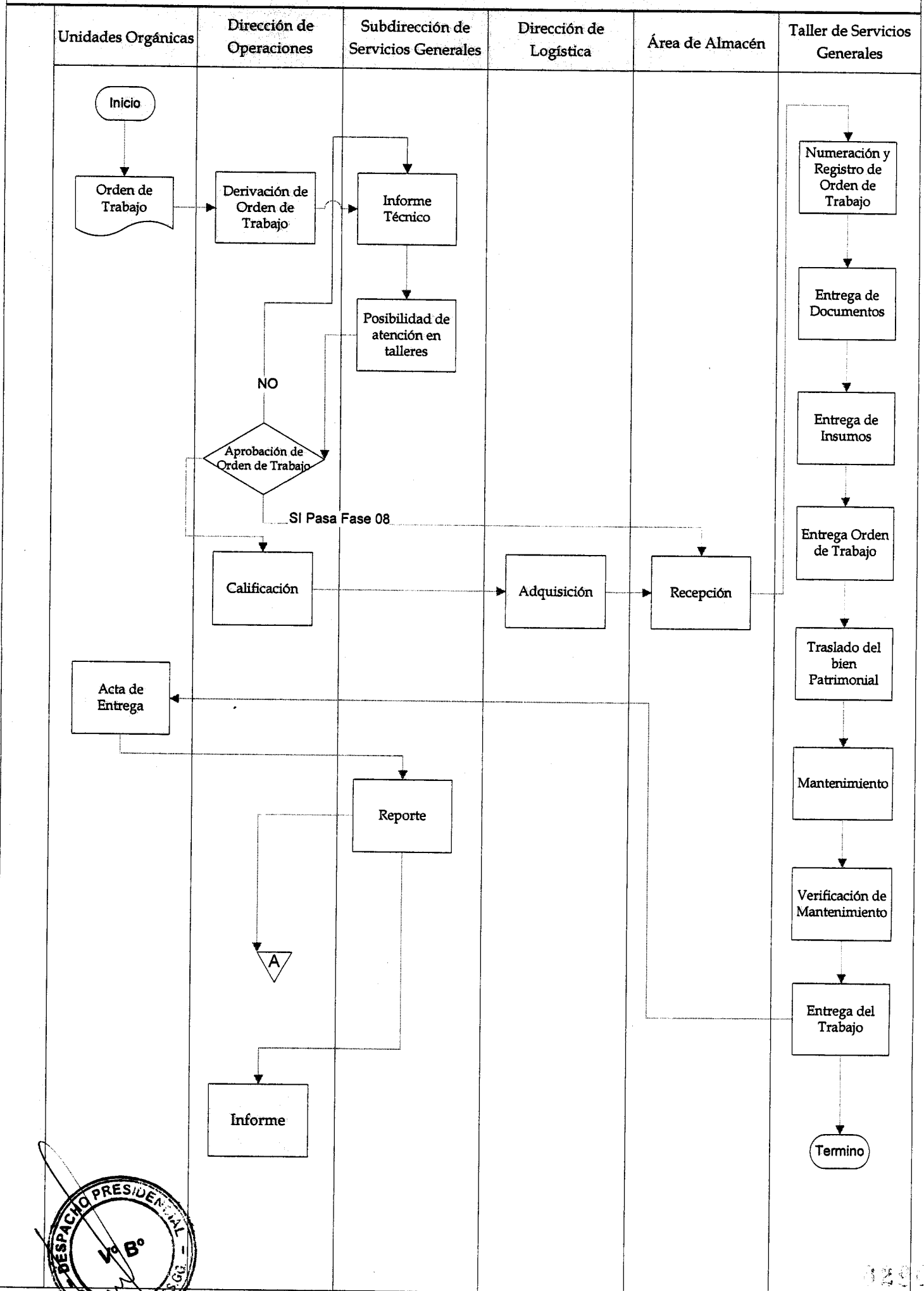
INSTRUCCIONES	<p>La prioridad para la atención de cualquier tipo de requerimiento realizado al Área de mantenimiento es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presidente - Consejeros, Edecanes - Demás áreas y personal del Despacho Presidencial <p>Todas las Unidades Orgánicas del Despacho Presidencial solicitarán a la Dirección de Operaciones, el servicio de reparación y/o mantenimiento del Bien Patrimonial o de instalaciones deterioradas, así como servicios diversos (dibujo, imprenta, encuadernación) a través del Formulario Orden de Trabajo</p>
FORMULARIOS	Orden de Trabajo

Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

Fecha



ATENCIÓN DE ORDENES DE TRABAJO PARA MANTENIMIENTO EN TALLERES



CODIGO

FICHA DE INFORMACION DATOS DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD ORGÁNICA	Dirección General de Administración y Operaciones	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA	Subdirección de Servicios Generales - Dirección de Operaciones
------------------------	---	---	--

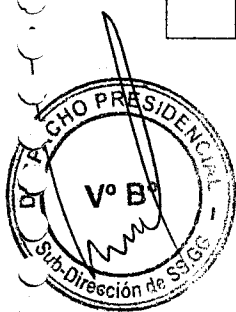
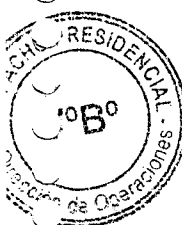
Denominación del Procedimiento	SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO REALIZADOS POR CONTRATISTAS.
---------------------------------------	---

Usuario que inicia el procedimiento	Usuario que termina el procedimiento	Requisitos
Unidades Orgánicas	Subdirección de Servicios Generales	Mantenimiento o Reparación de Bienes se realiza por Contratista.

Objetivo del Procedimiento	Garantizar que los servicios que se contraten con terceros para el mantenimiento de bienes se cumplan en los plazos y las condiciones adecuadas.	Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento	
-----------------------------------	--	---	--

SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	El área solicitante a través del formato de Orden de Trabajo solicita el servicio o trabajo de mantenimiento y/o reparación requerida y remite a Dirección de Operaciones.	I	Orden de Trabajo	01 hora	Unidades Orgánicas / Usuario
02	Recepciona, registra, analiza, califica y deriva Orden de Trabajo a la Subdirección de Servicios Generales.	O	Derivación de Orden de Trabajo	01 hora	Dirección de Operaciones
03	Recepciona, registra, analiza, evalúa y designa al personal Técnico/ operario respectivo para que prepare el informe técnico del trabajo a realizar.	O	Informe Técnico	02 horas	Subdirección de Servicios Generales / Asistente de Talleres
04	Informe técnico determina atención a través de terceros y deriva a Dirección de Operaciones.	O	Posibilidad de atención en talleres	02 horas	Subdirección de Servicios Generales
05	Recepciona, registra, evalúa, califica informe, aprueba Orden de trabajo y remite con pedido a Dirección de Logística para la adquisición de servicios por terceros.	D	Aprobación de Orden de Trabajo	02 horas	Dirección de Operaciones
07	Recepciona y Comunica a Subdirección de Servicios Generales.	O	Deriva Comunicación de adquisición	01 hora	Dirección de Operaciones
08	Recepciona y comunica al supervisor de Mantenimiento la prestación del servicio.	O	Comunicación	02 horas	Subdirección de Servicios Generales



09	El supervisor de Mantenimiento designa al personal Técnico / operario para la supervisión directa.	O	Designación	01 hora	Taller de Servicios Generales / Supervisor
10	Entrega los materiales para que el contratista realice los trabajos de mantenimiento de los bienes inmuebles o bienes patrimoniales.	O	Entrega de Materiales	01 hora	Área de Almacén - Encargado de Área de Talleres
11	En caso se requiera trasladar el bien patrimonial a talleres externos, extienden un acta para la salida del bien.	O	Traslado de bien	02 horas	Subdirección de Servicios Generales, Subdirección de Patrimonio
12	Ejecuta mantenimiento de acuerdo a condiciones y términos de referencia contratados.	O	Mantenimiento	De acuerdo a especificaciones técnicas	Proveedor
13	Comunica a la Dirección de Operaciones y a la Subdirección de Abastecimiento la culminación del trabajo y conformidad.	T	Informe del Proveedor	02 horas	Subdirección de Servicios Generales
14	En caso de existir una inconformidad con el trabajo realizado, se coordina corrección regresa a fase 13.	O	Trabajo No conforme	02 horas	Subdirección de Servicios Generales
15	Recepciona Informe Técnico y archiva.	A	Archivo	01 día	Dirección de Operaciones
(*) Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)					

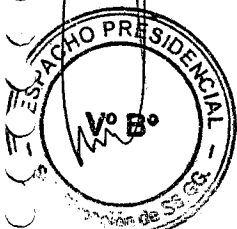
Indicar las Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Resolución de Contraloría N° 072-98-CG	02-07-98	Normas Técnicas de Control Interno NCI N° 300-05, 08
D. S. 066-2006-PCM	11-10-06	ROF del Despacho Presidencial

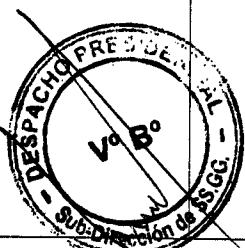
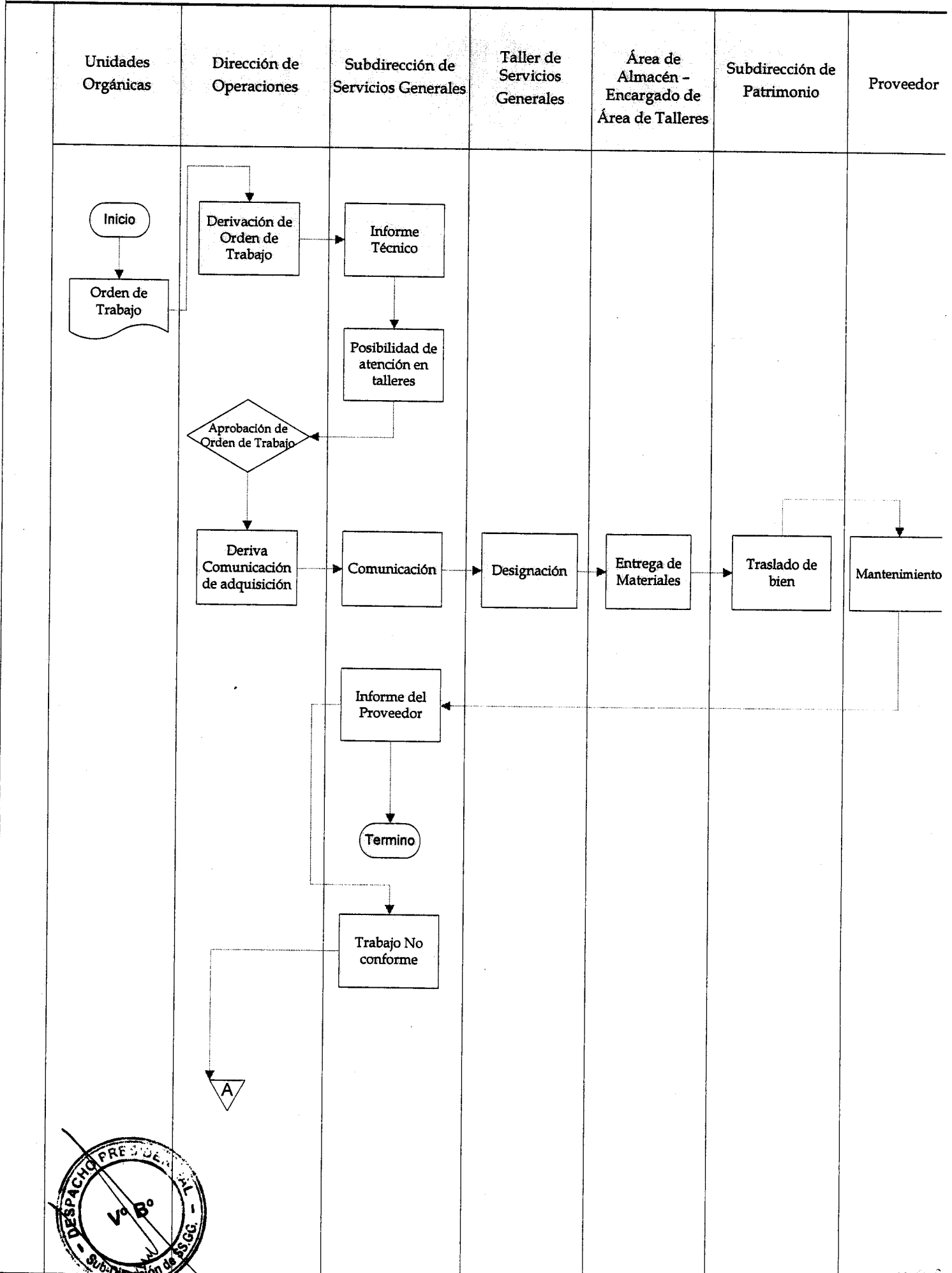
INSTRUCCIONES	<p>Los trabajos de mantenimiento realizados por contratistas corresponden a los requerimientos que no pueden ser atendidos en los talleres del Área de Mantenimiento de la Subdirección de Servicios Generales por el personal disponible, la capacidad instalada de los equipos con que se cuenta o por requerirse de un mantenimiento o reparación especializada.</p> <p>Todo trabajo de mantenimiento de los bienes inmuebles o bienes patrimoniales realizados por contratistas debe ser supervisado técnicamente por Área Funcional de Servicios Generales.</p> <p>Recepción de Obra.- en el caso de remodelaciones, la Subdirección de Servicios Generales procederá a realizar la entrega con un Acta de Recepción de Obra.</p>
FORMULARIOS	

Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

Fecha



SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO REALIZADOS POR CONTRATISTAS.



CODIGO

DATOS DEL PROCEDIMIENTO

UNIDAD ORGÁNICA	Dirección General de Administración y Operaciones	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA	Subdirección de Servicios Generales - Dirección de Operaciones
------------------------	---	---	--

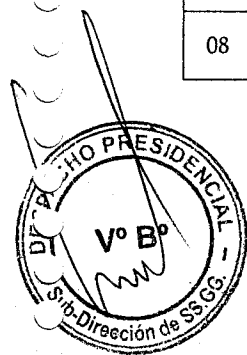
Denominación del Procedimiento	ATENCIÓN DE TRABAJOS MENORES DE MANTENIMIENTO Y/O REPARACIÓN
---------------------------------------	--

Usuario que inicia el procedimiento	Usuario que termina el procedimiento	Requisitos
Unidades Orgánicas	Talleres de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Trabajos de mantenimiento que demanden menos de 1 hora de duración. Técnicos de los talleres se trasladan a Unidades Orgánicas.

Objetivo del Procedimiento	Ejecución de servicios que no necesitan órdenes de Trabajo ni materiales.	Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento	01 día
-----------------------------------	---	---	--------

SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO


N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo Estimado por cada acción	Unidad orgánica que ejecuta la acción
01	Solicita atención del requerimiento de servicio o trabajo menor de mantenimiento y/o reparación.	I	Solicitud	01 hora	Unidades Orgánicas / Usuarios
02	Recepciona solicitud, verbal o escrita, analiza, evalúa, si corresponde, deriva a taller para atención.	O	Aprobación de Servicio	01 hora	Subdirección de Servicios Generales
03	Analiza el requerimiento, designa al personal responsable. Pasa a fase 05.	O	Designación	01 hora	Taller de Servicios Generales
04	En el caso que el tipo de servicio solicitado requiera del empleo del formato de Orden de Trabajo, informa a Unidades Orgánicas.	O	Comunicación de no procedencia	01 hora	Taller de Servicios Generales / Superior
05	Ejecuta el trabajo de mantenimiento y/o reparación (el personal designado se desplaza con el equipo y herramientas)	T	Mantenimiento o Reparación	01 hora	Taller de Servicios Generales
06	Otorga Conformidad de Servicio en el formato de atención, según lo establecido para cada tipo de trabajo.	O	Conformidad	01 hora	Unidades Orgánicas / Usuario
07	El Técnico / operario comunicará para su información al supervisor de mantenimiento el cumplimiento del requerimiento y este comunica a Subdirección de Servicios Generales.	O	Comunicación	01 hora	Taller de Servicios Generales
08	Recepciona, copia de formato de atención y archiva.	A	Archivo	01 hora	Subdirección de Servicios Generales



09	Remite Informe Periódico de Atención de servicios efectuados.	O	Informe	02 horas	Subdirección de Servicios Generales
(*) Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)					

Indicar las Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

Referencia	Fecha de Publicación	Breve descripción del Asunto
Resolución de Contraloría N° 072-98-CG	02-07-98	Normas Técnicas de Control Interno NCI N° 300-05, 08.
D. S. 066-2006-PCM	11-10-06	ROF del Despacho Presidencial.

 <p>INSTRUCCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> La prioridad para la atención de los requerimientos realizados a la Subdirección de Servicios Generales es la siguiente: Presidente. Consejeros, Edecanes. Demás áreas y personal del Despacho Presidencial. Toda actividad realizada debe ser registrada en el Parte Diario de Taller indicando lo siguiente: Solicitante de Atención. Actividad realizada. Clasificación de la actividad realizada. Documentos empleados (N° Orden de Trabajo, Formato de atención). Hora de inicio y de fin. Nombre del Técnico / operario ejecutante. Las actividades pueden ser clasificadas de la siguiente manera: Ejecución de Ordenes de Trabajo. Trabajos menores de mantenimiento y/o reparación. Servicios menores. Servicios rutinarios. Se define como trabajos/servicios menores de reparación y/o mantenimiento aquellos solicitados/brindados por/a las distintas dependencias y tienen las siguientes características: No involucran un tiempo individual significativo de atención (menores a ½ hora). Se emplea materiales consumibles del taller. El personal Técnico / operario se desplaza para realizar el servicio (realiza la atención en los talleres). Se define como servicios rutinarios aquellas tareas realizadas por el personal Técnico / operario según rol de deberes asignados y se aplican a los Servicios de Mantenimiento. Los servicios y/o trabajos de mantenimiento constantes y que involucren materiales consumibles de mayor frecuencia deberán ser realizados generando un documento de Formato de Atención. Los servicios menores constantes que involucren mano de obra constante, más no mayor empleo de materiales de consumo registrarán dichos servicios en una Relación de Atención con la conformidad del usuario de dicho servicio. Los Pedidos de Materiales correspondientes a los materiales consumibles deben indicar el taller solicitante y que son para materiales consumibles de taller. Se anexa al pedido el Informe mensual de Servicios y/o trabajos menores de mantenimiento realizados por el taller.
--	--



FORMULARIOS

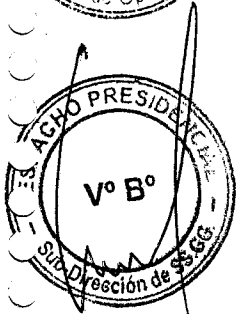
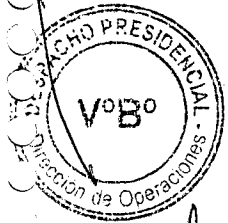
- Órdenes de Trabajo.
- Pedido (de materiales / de servicios por terceros).
- Acta de Entrega.
- Conformidad de Obra.

[Empty box for signature]

Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

[Empty box for date]

Fecha



ATENCIÓN DE TRABAJOS MENORES DE MANTENIMIENTO Y/O REPARACIÓN

