

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	3
III	OPERATORIA	4
IV	ANEXOS	4

APROBADO

DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

ELABORADO**Por:** Div. Gestión de la Calidad**Fecha:** Marzo 2006**VERSIÓN Nº 6****Por:** U.T. Servicios Generales y Log.
Gestión de la Calidad**Fecha:** Mayo 2017

art

I. ANTECEDENTES

a) TITULO

ADMINISTRACIÓN Y USO DE SERVICIOS GENERALES

b) OBJETIVO:

Definir la secuencia de actividades y responsabilidades para la administración de servicios generales de manera que se atienda los requerimientos internos de COMTECO, en forma oportuna y eficaz.

c) ALCANCE

Inicia con la solicitud de servicios, mantenimiento preventivo y correctivo de los muebles e inmuebles de la corporación, solicitud de pagos de alquileres, pasajes aéreos, servicios terciarizados, de telecomunicaciones y varios, finalizando con la ejecución de los servicios solicitados a la Unidad de Trabajo Servicios Generales y Logística.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable de Unidad de Trabajo Servicios Generales y Logística

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- a) Gerencia General
- b) Gerencia de Administración y Finanzas
- c) División Finanzas
- d) División Administración
- e) División Facturación y Cobranzas

ENTRADA	SALIDA
Administración de Contratos (INS-DAL-P01)	Pago Mediante Cheques (ADM-DTS-P04)

f) DEFINICIONES

Celulares BM: Números de 8 dígitos que se encuentran en un plan corporativo de COMTECO-BOLIVIATEL con una tarifa preferencial otorgados por la empresa de Nuevatel con servicio ilimitado.

Celulares VPN: Números cortos de 4 dígitos que se encuentran dentro de un plan corporativo que sirve para comunicación interna entre funcionarios de la corporación con tiempo ilimitado.

NAF: Núcleo Administrativo Financiero. Sistema informático.

Pedido de materiales, bienes y servicios: Formulario llenado por Unidad Solicitante, cuenta con la firma del funcionario solicitante y autorización del jefe de División o Gerencia de Área respectiva para iniciar el trámite de adquisición del bien o contrato de obras y servicios.

Solicitud de Compra: Reporte automatizado llenado por la Unidad Gestora y firmada por el funcionario(a) encargado de digitación del mismo, autorizada por el Responsable de la Unidad Gestora (Unidad de Trabajo Almacenes, Unidad de Trabajo Activos Fijos, Unidad de Trabajo Servicios Generales).

Unidad solicitante: Se denomina a la unidad de trabajo, División, Gerencia o Consejo que presenta la necesidad de determinado material, bien o contratación de obras y servicios.

II. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud pago alquileres	I	M	1	1
Informe vencimiento contrato	I	M	1	1
Informe cobro de alquileres	I	M	1	1
Solicitud pago servicios terc.	I	M	1	2
Solicitud reembolso fondo fijo	I	M	1	1
Planillas pago VIVA	I	A	1	1
Informe pago pasajes aéreos	I	M	1	1
Informe cobro mat. en desuso	I	M	1	1
Informe mensual POA	I	M	1	1
Informe de trabajo con orden de Adquisición	I	M	1	1
Informe trabajos realizados	I	M	1	1
Formulario Requerimiento de Trabajo	F	M	1	1
Nota devolución garantías	I	M	1	1
Informe Gral. Trab. Ejecutados	I	M	1	1
Informe renovación contrato	I	M	1	1
Solicitud renovación contrato	I	M	1	1

(*) F= Formulario, I= Informe, R=Reglamento, P=Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atender requerimientos en forma oportuna	Revisión de tiempos establecidos en POA	U.T. Servicios Generales	Resp. U.T. Servicios Generales	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Atención de requerimientos en tiempos establecidos en POA}}{\text{Total requerimientos de servicios recibidos}} * 100$				

PARÁMETRO	Ver Anexo 3.	Menos de 24 horas	mayor o igual a 95%
		Menos de 2 días	mayor o igual a 95%
		Menos de 5 días	mayor o igual a 85%
		Menos de 10 días	mayor o igual a 95%

III. OPERATORIA PROCEDIMIENTO GENERAL

Responsable Unidad de Trabajo Servicios Generales

1. Recibe solicitud de requerimiento de servicios, analiza y firma la solicitud

Tipifica tipo de atención de servicio,

- Atención de alquileres, servicios terciarizados, y manejo de fondo fijo, a distribuidor 1 (Inst. operativa. 1.1 y 1.2)
- Recepción de documentos, servicio de Telecomunicaciones, pasajes aéreos y varios, a distribuidor 2 (Inst. Operativa 2.1, 2.2 y 2.3)
- Para mantenimiento de muebles, inmuebles y otros varios, a distribuidor 3 (Inst. operativa 3.1)
- Para mantenimiento en edificaciones y otros pagos a distribuidor 4 (Inst. operativa 4.1)
- Para mantenimiento preventivo y correctivo de Infraestructura, a distribuidor 5 (Inst. operativa 5.1)
- Para supervisión, revisión de informes y planillas a distribuidor 6. (Inst. Operativa 6.1, 6.2 y 6.3)

IV. ANEXOS

ANEXO 1 - FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO

ANEXO 2 - INSTRUCCIONES OPERATIVAS

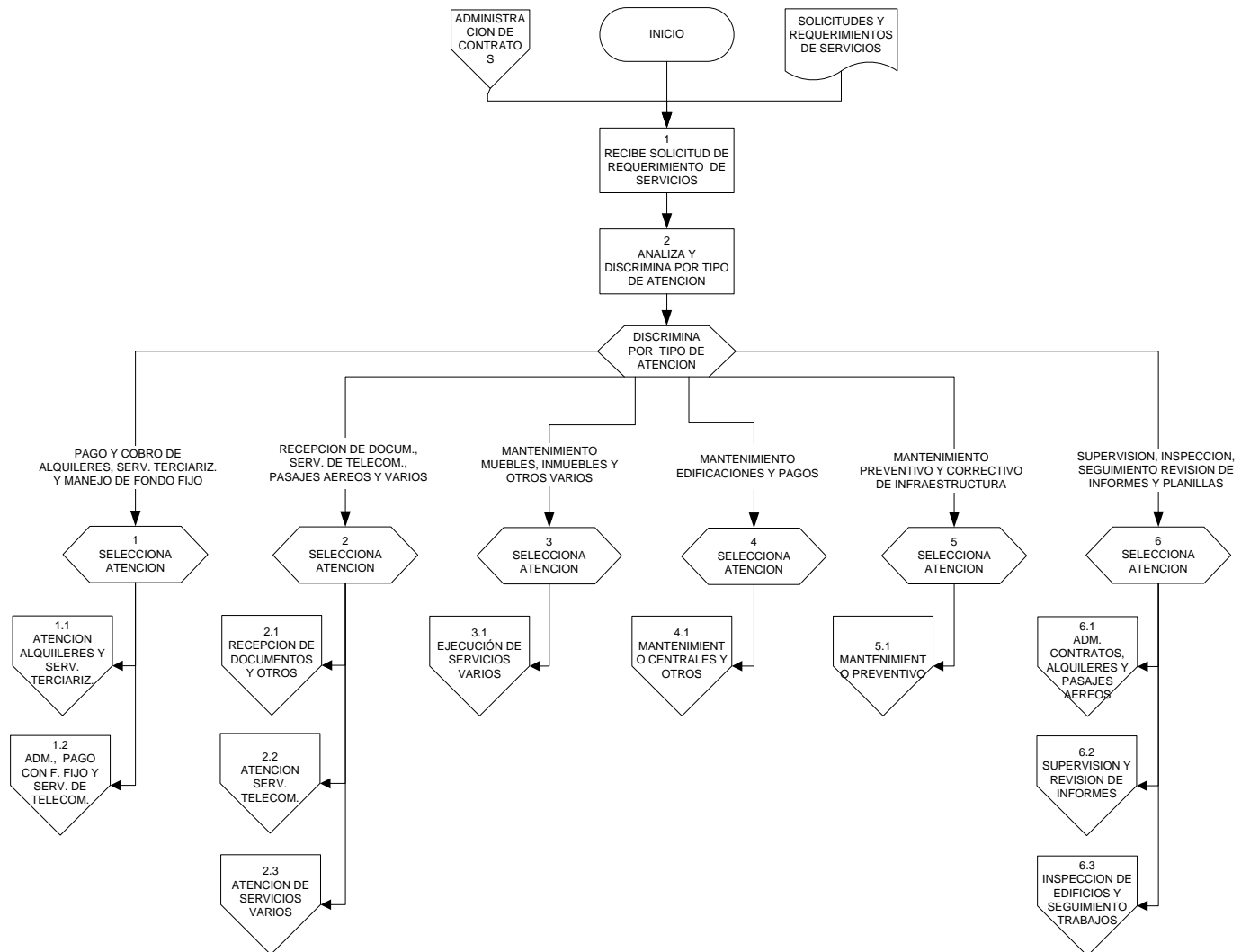
ANEXO 3 – PLAN OPERATIVO ANUAL U.T. SERVICIOS GENERALES

ANEXO 4.- FORMULARIOS

ANEXO 1 - FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO GENERAL

PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN Y USO DE SERVICIOS GENERALES

RESPONSABLE DE UNIDAD DE TRABAJO SERVICIOS GENERALES



ANEXO 2 -

INSTRUCCIONES OPERATIVAS

1 - ATENCIÓN DE ALQUILERES Y SERVICIOS TERCIALIZADOS

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 1.1

ATENCION ALQUILERES Y SERVICIOS TERCIALIZADOS

Encargada Administrativa Servicios Generales

1. Analiza y distribuye, pago de alquileres, cobro de alquileres y pago de servicios terciarizados;
 - Si es pago de alquileres, continúa con paso 2
 - Si es cobro de alquileres, continúa con paso 5
 - Si es pago de servicios terciarizados continúa con paso 9.

PAGO DE ALQUILERES

2. Verifica vigencia de contratos
 - Si los contratos se encuentran en tiempo de vencimiento, continúa con paso 4.
 - Caso contrario, continua con paso siguiente.
3. Elabora solicitud de pago a División Finanzas con revisión y firma de Responsable U. T. Servicios Generales y visto bueno de Jefatura Div. Administración, remitiéndose para pago mediante U.T. Tesorería.
 - Original, para División Finanzas
 - Copia, para archivo.
4. Elabora informe a Gerencia de Área que corresponde para comunicar el vencimiento de contrato.
 - Original, para Gerencia de Área correspondiente
 - Copia, para archivo

COBRO DE ALQUILERES

Encargada Administrativa Servicios Generales

5. Verifica si los contratos de alquiler se encuentran vigentes
 - Si el contrato se encuentra vigente, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 7
6. Elabora informe a Div. Facturación para realizar su cobranza, con firma de Resp. U. T. Servicios Generales y visto bueno de Jefe Div. Administración
 - Original de informe a Div. Facturación
 - Copia para archivo

7. Comunica verbalmente a funcionarios la fecha de vencimiento de contratos para que se efectúe la renovación
8. Comunica a Responsable de U.T. Servicios Generales; el vencimiento de contratos externos; remite planilla mediante correo electrónico.

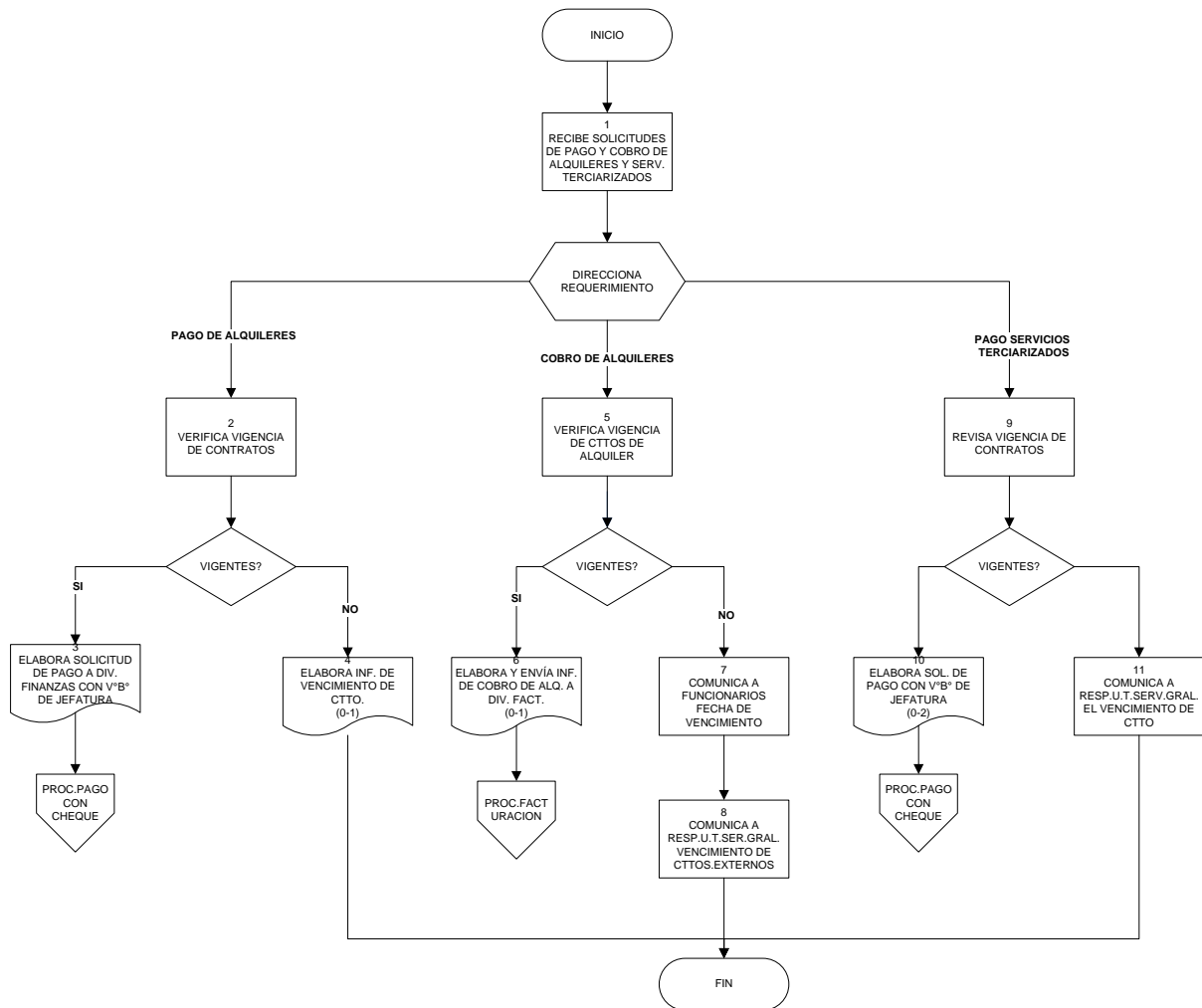
PAGO DE SERVICIOS TERCIALIZADOS

Encargada Adm. Servicios Generales

9. Revisa vigencia de contratos con empresas externas, pudiendo ser por servicios terciarizados, limpieza, agua en botellón, courier, refrescos, jardinería y otros
 - Si el contrato se encuentra vigente, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, continúa con paso 11
10. Elabora solicitud de pago mensual con visto bueno de Responsable U.T. Servicios Generales y Logística y revisión por Jefe Div. Administración y remite U.T. Tesorería.
Distribuye la documentación:
 - Original de solicitud de pago, al procedimiento Contabilidad,
 - Copia, para archivo.
11. Comunica a Responsable de U.T. Servicios Generales; el vencimiento de contrato; remite planilla mediante correo electrónico, finalizando la instrucción operativa.

INSTRUCCION OPERATIVA 1.1 ATENCION DE ALQUILERES Y SERVICIOS TERCIALIZADOS

ENCARGADA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS GENERALES



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 1.2

PAGO CON FONDO FIJO Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Encargada Administrativa Servicios Generales

1. Recibe solicitudes de pago con Fondo Fijo y pago de Servicio de Telecomunicaciones, direcciona:
 - Si es relacionado a Administración de Fondo Fijo, al paso 2
 - Si es pago por Orden de Adquisición y Contratación de servicios, al paso 8
 - Si es pago por Servicio de Telecomunicaciones, al paso 15

ADMINISTRACION DE FONDO FIJO

2. Recibe cheque de reembolso y recoge dinero del banco para su Fondo Fijo
3. Recibe solicitudes de servicios ejecutados de costo menor a 3.500 Bolivianos
4. Recibe solicitudes de pago, recaba factura efectúa el llenado de facturas en algunos casos o emite recibo y realiza el pago con Fondo Fijo (llama previamente a proveedores para que se apersonen a cobrar).
5. Realiza asiento contable por reposición de Fondo Fijo y detalle de reembolso.
6. Saca fotocopia de la documentación de pago para archivo (facturas, recibos, e informes)
7. Elabora solicitud de reembolso de Fondo Fijo, y entrega para su revisión y firma por Responsable de U.T. Servicios Generales y Logística y Jefe División Administración.
 - Original para Tesorería
 - Copia, para archivo

PAGO CON ORDEN DE ADQUISICION Y SERVICIOS

8. Verifica fecha plazo de entrega
9. Entrega copia de Orden de Adquisición a la Unidad solicitante para su seguimiento
10. Entrega Orden de Adquisición a la Asistente de Servicios Generales una vez cumplido el plazo de recepción del servicio
11. Efectúa el pago respectivo, una vez recibida el Acta de Recepción
12. Solicita factura al proveedor
13. Procesa en el NAF el Acta de Recepción
14. Procesa el Comprobante de pago y entrega para revisión y firma de Responsable de U.T. Servicios Generales.

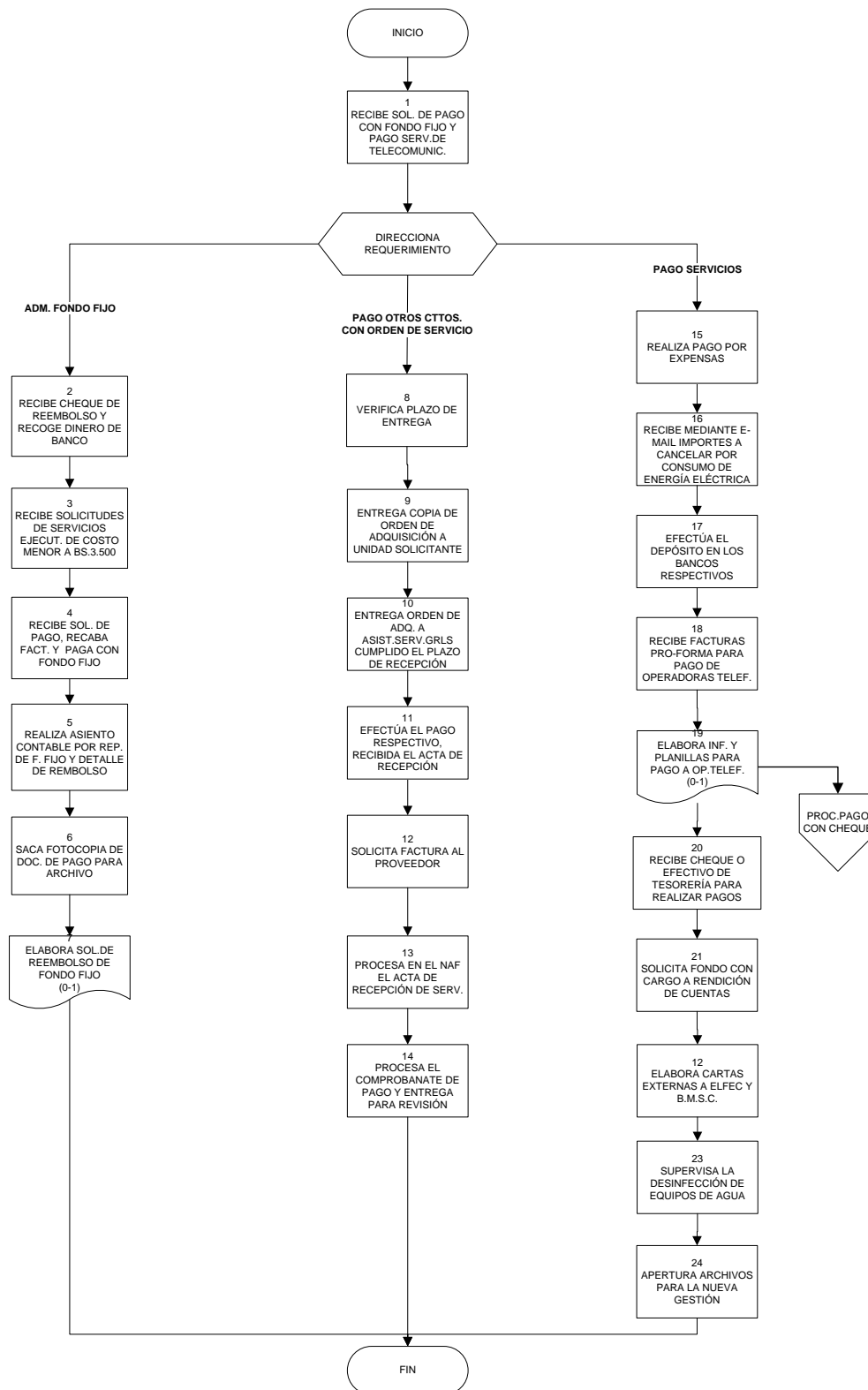
PAGO SERVICIOS

15. Realiza pago por expensas
16. Recibe mediante correo electrónico los importes que deben cancelarse por consumo de energía de otros departamento donde se cuenta con equipos
17. Efectúa el depósito en los bancos respectivos
18. Recibe facturas pro forma para pago de Operadoras Telefónicas (mensualmente)
19. Elabora informes y planillas para pago a Operadoras Telefónicas con revisión y firma de Resp. U.T. Servicios Generales y Jefe Div. Administración, remitiéndose a Tesorería para pago con Cheque o efectivo.
 - Original a U.T. Tesorería
 - Copia a archivo
20. Recibe cheque o efectivo de Tesorería, para realizar pagos o depósitos directos a ENTEL, NUEVATEL, TELECEL y otros.

21. Solicita fondo con cargo a rendición de cuentas para los pagos de emergencia durante el cierre del Fondo Fijo.
22. Elabora cartas externas a Elfec y Banco Mercantil previa firma de Jefe Div. Adm. y Gerente de Administración y Finanzas, para registro de cuentas de energía y agua para debito automático.
23. Supervisa la desinfección de equipos de agua con técnicos de la empresa proveedora (Edificios Administrativo, Técnico, Muyurina, Hipódromo y km. 0).
24. Apertura archivos para la nueva gestión, revisa todo y archiva copias de informes; finalizando la instrucción operativa

INSTR. OPER. 1.2 PAGO CON FONDO FIJO Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ENCARGADA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS GENERALES



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y OTROS

Asistente Servicios Generales

1. Recepciona y registra correspondencia interna y externa, pedidos y solicitudes de pago para auditorio, courier, radio taxi y otros de la Unidad de Trabajo de Servicios Generales y Logística
2. Distribuye la documentación al personal de la Unidad de Servicios Generales y Logística, así como a las diferentes reparticiones de la empresa y direcciona requerimiento:
 - Generación de pedidos y solicitudes, paso 3
 - Atención uso de Auditorio, paso 11
 - Recepción y revisión de documentación para proceso de pago mensual, al paso 19
 - Atención de servicios varios, paso 25

GENERACIÓN DE PEDIDOS Y SOLICITUDES

3. Elabora pedidos para la Unidad de Servicios Generales y Logística (y productos para el Auditorio)
4. Genera solicitud de servicio en base a pedidos, apropiando correctamente a los Centros de Costos y recaba firmas de Responsable U.T. Servicios Generales y Logística, Jefe División Administración y Gerencia Administración y Finanzas
5. Registra glosas claras y suficientemente explicativas en los pedidos (adjuntando justificativos)
6. Recaba justificativos de las Unidades solicitantes y verifica si monto es mayor a \$us. 500
 - Si excede a \$us. 500, continúa con paso 9
 - Caso contrario al paso siguiente
7. Desglosa pedido y registra para entregar a Encargado Operativo de Servicios Generales y/o Infraestructura
8. Registra y entrega a Asistente Administrativa para el cierre
9. Registra y entrega a U.T. Abastecimiento para cotización
10. Introduce a planilla EXCEL solicitudes diarias, finalizando la instrucción operativa

ATENCIÓN USO DE AUDITORIO

11. Administra el uso del Auditorio según Reglamento "Uso de Auditorio"
12. Recibe solicitudes de unidades internas y externas (verbales y/o vía correo)
13. Verifica si el Auditorio está disponible para las fechas solicitadas
 - Si solicitud es externa y con costo, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, con paso 18
14. Comunica al solicitante la aceptación de uso de Auditorio vía telefónica y el precio del alquiler en función al número de personas y artefactos a utilizar
15. Coordina con Seguridad Industrial el uso e ingreso de personas al salón Auditorio, (cuando se tratan de instituciones u organizaciones externas, determinando en caso excepcional la contratación de Guardias de Seguridad Física)
16. Elabora informe de alquiler, incluyendo todos los ítems de artefactos e implementos a utilizar
17. Verifica la factura por el uso del salón Auditorio
18. Supervisa el Auditorio de acuerdo a requerimiento (estado, mobiliario y artefactos inherentes) y solicita el mantenimiento en caso necesario, finalizando la instrucción operativa

RECEPCIÓN Y REVISIÓN DOCUMENTACIÓN PARA PROCESO DE PAGO MENSUAL

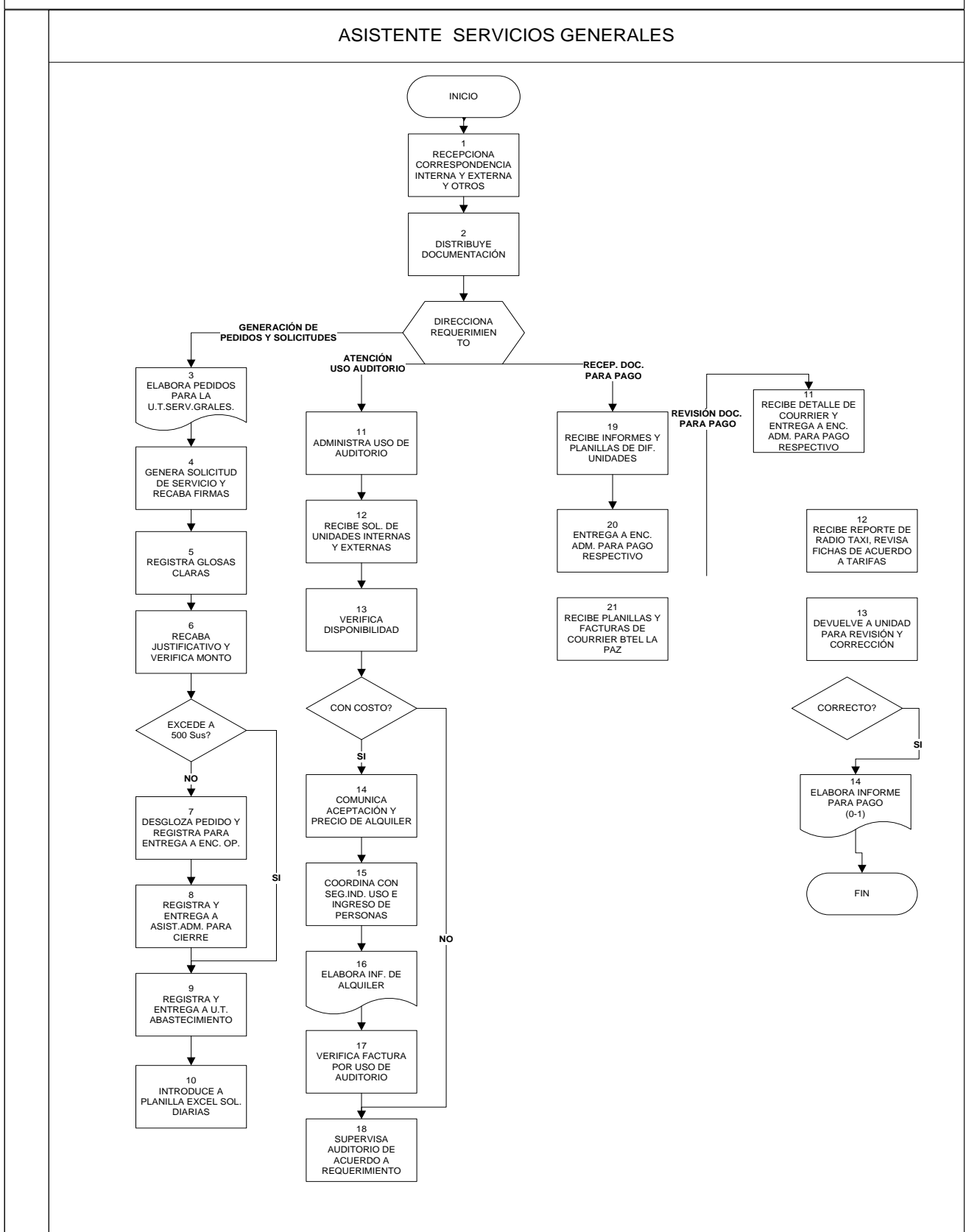
19. Recibe informes y planillas de courier de las diferentes Unidades y realiza seguimiento (mensualmente)
20. Entrega a Encargada Administrativa de Servicios Generales para procesamiento del pago respectivo
21. Recibe planillas y facturas de Courier Regional Boliviatel La Paz, revisa la documentación y entrega a la Responsable de Servicios Generales (mensualmente)
22. Recibe reporte del servicio de Radio Taxi y revisa fichas de acuerdo a tarifas establecidas en contrato (mensualmente)
 - Si está todo correcto, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, con paso 24
23. Elabora informe a División Finanzas solicitando el pago respectivo, previo Vo.Bo. y firma de la Responsable U.T. Servicios y Logística y Jefe División de Administración
24. Devuelve a Unidad para revisión y corrección, concluyendo la instrucción operativa

ATENCIÓN DE SERVICIOS VARIOS

25. Recibe reclamos verbales y/o escritos de las diferentes unidades de la empresa
26. Coordina con Asistentes Operativos los reclamos de emergencias para su pronta atención
27. Verifica que los reclamos hayan sido atendidos por los Asistentes Operativos, concluyendo la instrucción operativa

(Nota.- Las tareas descritas son enunciativas y no limitativas, de manera que pueden delegarse tareas adicionales en función a poder realizar reemplazo por vacaciones, bajas médicas, viajes en comisión o permisos especiales)

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2.1: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y OTROS



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2.2

ATENCION SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Asistente U.T. Servicios Generales y Logística

1. Recibe documentación para facturación y pago de servicios de telecomunicaciones, analiza y distribuye:
 - Si es por facturación de celulares BM y VPN, al paso 2
 - Si es por pago en efectivo celulares BM y VPN, al paso 8
 - Si es por procedimiento de órdenes de adquisición, al paso 13

FACTURACIÓN DE CELULARES BM, VPN Y PLAN FAMILIAR

2. Ingresa al sistema todos los movimientos generados en el mes por los funcionarios
3. Procesa de manera manual la planilla final
4. Ingresa en NAF la facturación enviada por VIVA (carga en el sistema NAF las planillas previa revisión y depuración de los celulares con consumo)
5. Elabora varias planillas que se diferencian entre Directores, BM y VPN, PLAN FAMILIAR, COMTECO Y BOLIVIA TEL
 - Original, para Contabilidad
 - Copia, para archivo
6. Elabora informe para proceso de pago, COMTECO y BOLIVIA TEL gestiona revisión por Responsable de U.T. Servicios Generales y visto bueno de Jefe División Administración.
7. Envía la facturación vía magnética a Contabilidad

PAGO POR CELULARES BM Y VPN

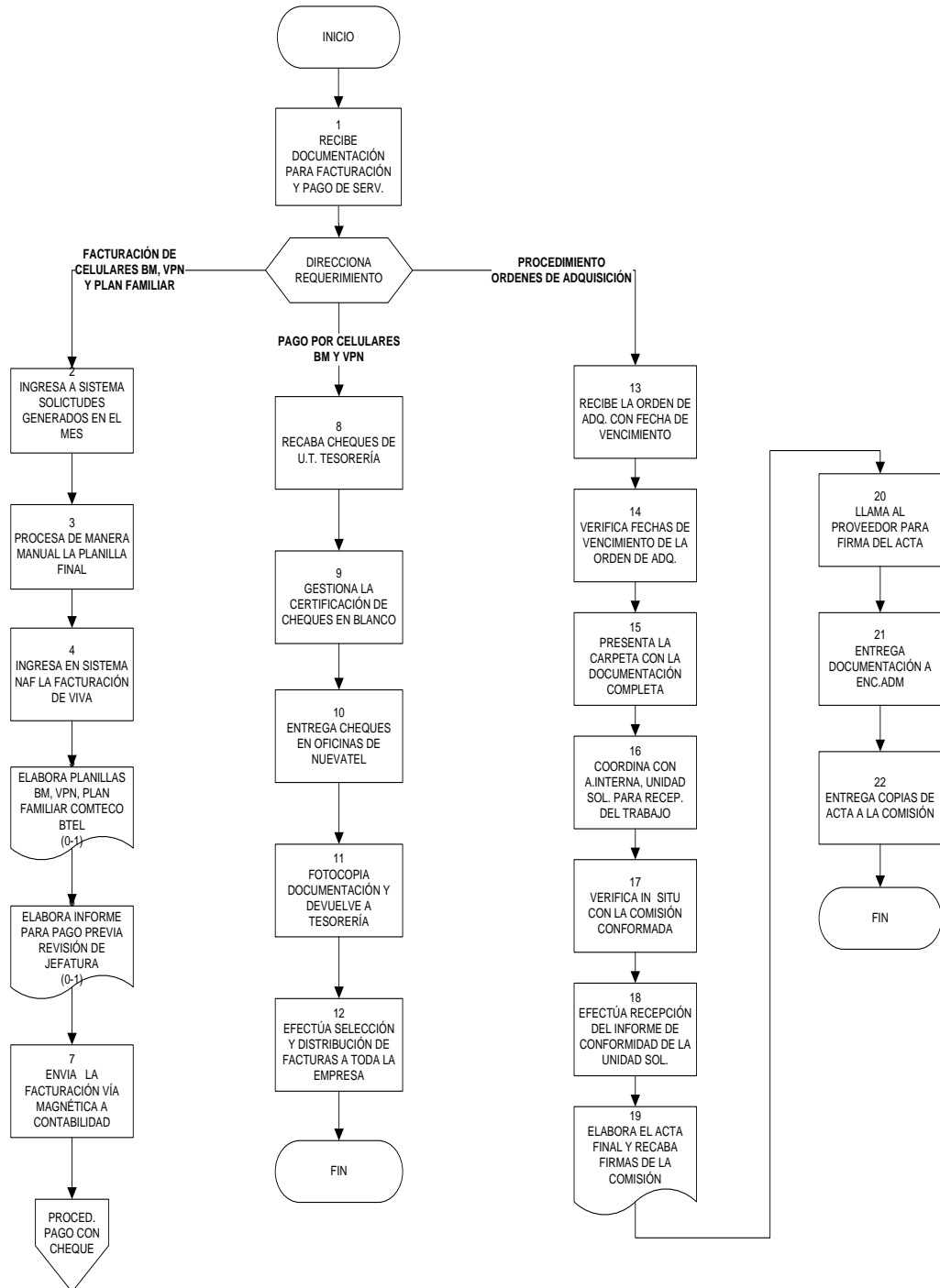
8. Recaba cheques de U.T. Tesorería
9. Gestiona la Certificación de cheques en el banco
10. Entrega cheques en oficinas de NUEVATEL
11. Fotocopia documentación y devuelve a U.T. Tesorería
12. Efectúa selección y distribución de facturas a toda la empresa

PROCEDIMIENTO ORDENES DE ADQUISICIÓN

13. Recibe la orden de adquisición con fecha de vencimiento de la Encargada Administrativa
14. Verifica fechas de vencimiento de la orden de adquisición y se contacta con el solicitante para explicar el nuevo procedimiento de acuerdo a reglamento interno
15. Presenta carpeta con documentación completa (la unidad solicitante presenta un informe para proceder con la recepción provisional del trabajo, fecha y hora para la verificación in situ)
16. Coordina con Auditoría Interna, unidad solicitante y Activos Fijos (si corresponde) para confirmar la recepción del trabajo
17. Verifica en sitio con la comisión conformada por el solicitante, el proveedor, Auditoría Interna, Activos Fijos (si corresponde)
18. Efectúa recepción del informe de conformidad de la unidad solicitante
19. Elabora el Acta final y recaba firmas de la comisión
20. Llama al proveedor para firma del acta (se queda con una copia)
21. Entrega documentación a la Encargada Administrativa para que proceda con la recepción de la factura y proceso de pago
22. Entrega copias del Acta a la Comisión, concluyendo la instrucción operativa

INSTR. OPER. 2.2 ATENCIÓN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ASISTENTE U.T. SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2.3

ATENCION DE SERVICIOS VARIOS

Asistente U.T. Servicios Generales y Logística

1. Recibe factura y documentación de solicitudes de servicios para el cierre en sistema
2. Entrega factura y documentación a la encargada administrativa para el descargo y direcciona requerimiento de la siguiente manera:
 - Si es pago de cuentas de energía, consumo de agua a SEMAPA, al paso 3
 - Si es por venta de papel en desuso, al paso 9
 - Si es por elaboración del POA, al paso 12

CUENTAS DE ENERGÍA Y CANCELACIÓN CONSUMO DE AGUA A SEMAPA

3. Registra mensualmente en planilla EXCEL los pre-avisos de ELFEC
4. Recaba proforma de SEMAPA
5. Elabora informe para el pago correspondiente mediante cheque, gestiona revisión y firma de Resp. U.T. Servicios Generales y jefe División Administración
 - Original para Contabilidad
 - Copia, Archivo
6. Recaba cheques de U.T. Tesorería
7. Entrega cheques en oficinas de SEMAPA
8. Fotocopia facturas y devuelve a U.T. Tesorería

VENTA PAPEL EN DESUSO

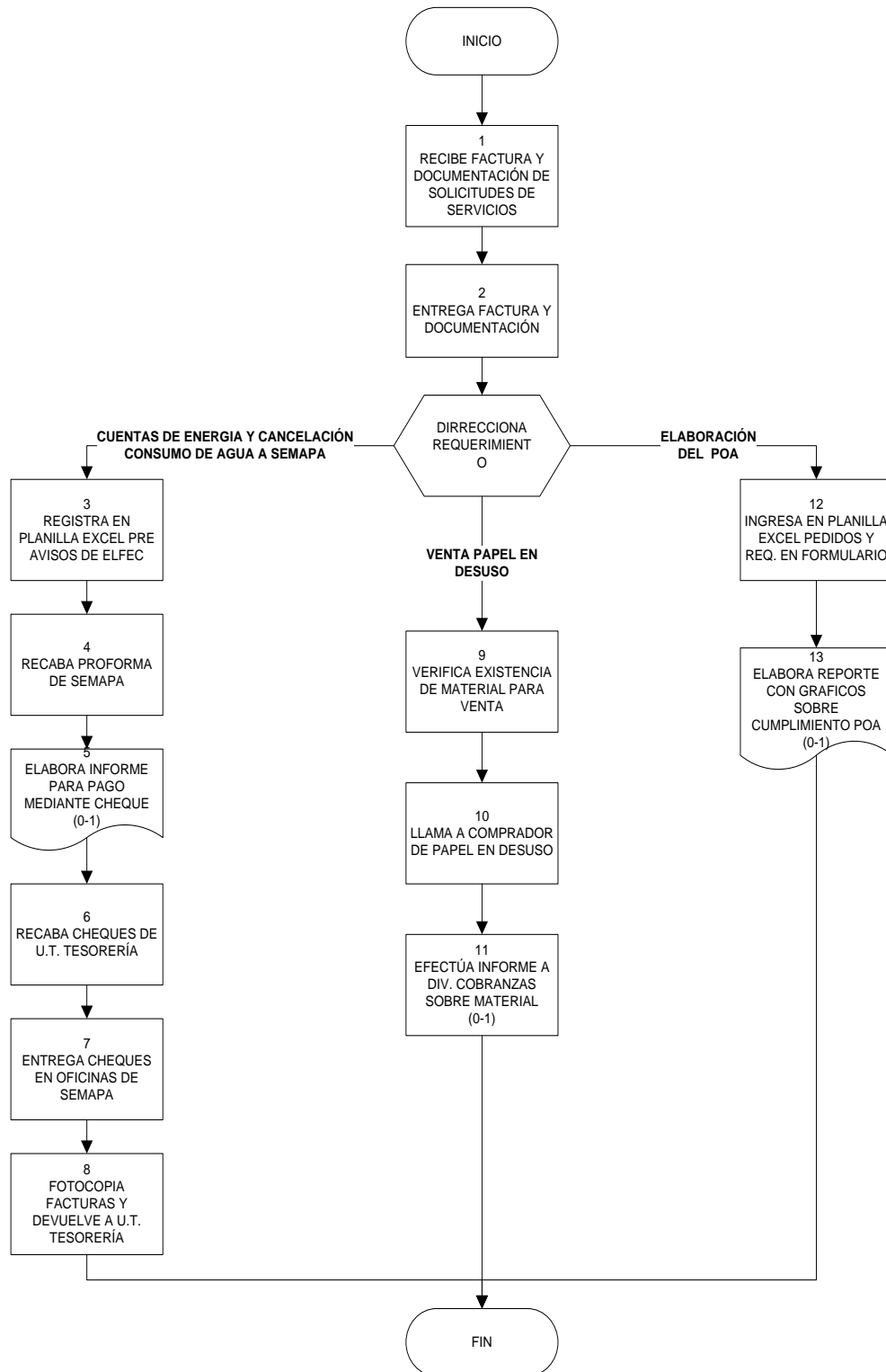
9. Verifica existencia de material para la venta
10. Llama a comprador de papel en desuso
11. Efectúa el informe a División Cobranzas sobre la cantidad de venta de material, con el visto bueno de Responsable U.T. Servicios Generales y División Administración, el comprador procede al pago y emisión de factura, finalizando.
 - Original para Contabilidad
 - Copia a archivo

ELABORACIÓN DEL POA

12. Ingresa en planilla EXCEL pedidos de servicios y formulario de requerimiento de trabajo por mantenimiento preventivo y a solicitud en forma diaria.
13. Elabora varios reportes de cumplimiento de: (1, 2, 5 y 10 días) e informe grafico a la U.T. Servicios Generales y Logística cada mes sobre el cumplimiento de tiempos para el POA, finalizando la instrucción operativa
 - Original a Jefe U.T. Servicios Generales
 - Copia a archivo

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 2.3. ATENCIÓN DE SERVICIOS VARIOS

ASISTENTE U.T. SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA



3 - MANTENIMIENTO DE MUEBLES, INMUEBLES Y OTROS VARIOS

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 3.1

EJECUCION DE SERVICIOS VARIOS

Encargado Operativo Servicios Generales

1. Recibe solicitudes de servicios con Formulario de Pedido
2. Analiza y direcciona la atención por tipo de servicios:
 - Servicios varios, al paso 3
 - Reparación de muebles y otros, al paso 7
 - Mantenimiento de edificios, supervisiones y pagos, al paso 10
 - Calificación de cuadro comparativo, al paso 16
 - Actividades de mantenimiento en trópico, al paso 19
 - Elaboración de informes y pedidos al paso 23.

SERVICIOS VARIOS

3. Coordina con proveedores externos para ejecución de los trabajos:
 - ✓ Con peones, Transporte
 - ✓ Plomería
 - ✓ Vidriería
 - ✓ Carpintería
 - ✓ Metalmecánica y soldaduras
 - ✓ Cerrajería de llaves
 - ✓ Reparaciones y viñeteado
 - ✓ Limpieza y Fumigación
 - ✓ Electricidad
 - ✓ Fotocopias
 - ✓ Tapicería
 - ✓ Colocado de alfombras, persianas, cortinas, cercos de cuchillas, mamparas y otros.
4. Supervisa ejecución del trabajo del proveedor externo; verifica si el trabajo ha sido concluido a satisfacción.
 - En caso de no haber sido concluido a satisfacción, al paso siguiente.
 - Caso contrario continúa con paso 6
5. Exige la conclusión del servicio a satisfacción de la Unidad Solicitante
6. Remite la solicitud ejecutada para el pago respectivo a Encargada Adm. Servicios Generales, finalizando la parte correspondiente a servicios varios.

REPARACION DE MUEBLES Y OTROS

7. Retira enseres, equipos, muebles de las Unidades y asigna a maestros reparadores, para mantenimiento y/o reparación.
8. Recoge lo reparado del proveedor y entrega a la Unidad respectiva

9. Remite la solicitud ejecutada para el pago respectivo a Enc. Adm. Servicios Generales, con lo que finaliza la instrucción operativa

MANTENIMIENTO EDIFICIOS

10. Recibe requerimientos de emergencias en edificios, centrales, zonales y URAS.
11. Realiza pedido de solicitud de materiales y/o servicios para Almacén, finalizando.
12. Efectúa el pago por consumo de energía, agua y gas en Cooperativas, OTBs. Y Alcaldías (las que no se encuentran comprendidas en Debito Automático).
13. Efectúa trámites de conexión, bajas y otros en ELFEC, SEMAPA y YPFB

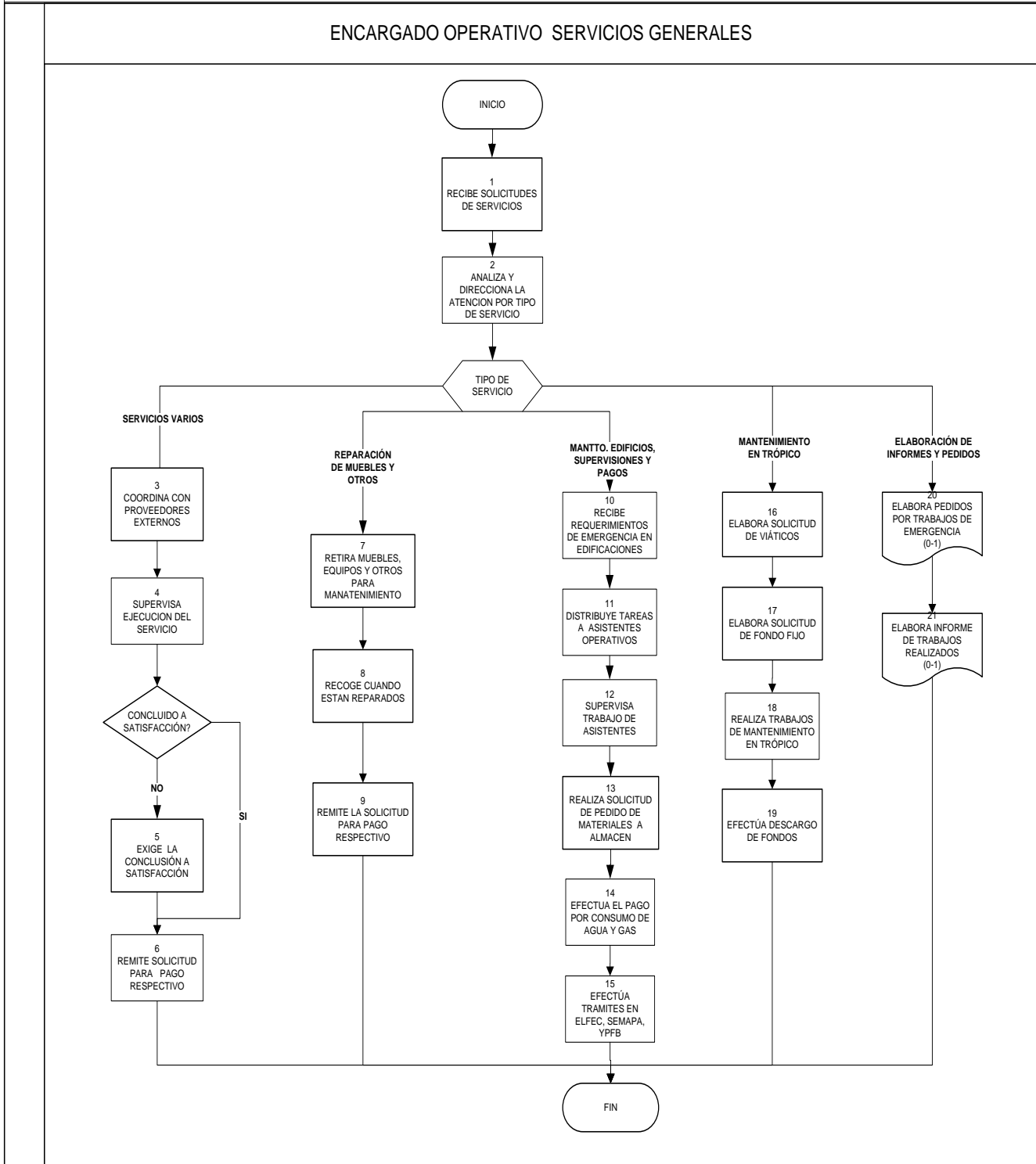
MANTENIMIENTO EN TRÓPICO

14. Elabora solicitud de viáticos y pasajes para viajes a trópico
15. Elabora solicitud de fondos para gastos de viaje
16. Realiza trabajos de mantenimiento de sitios de torres en Ivirgarzama, Bulo Bulo, Entre Rios, (deshierbe, fumigación, etc.)
17. Efectúa descargo de fondos recibidos por viajes

ELABORACIÓN DE INFORMES Y PEDIDOS

18. Elabora pedidos de trabajos realizados: (emergencia, iniciativa y/o instrucción de División Administración)
19. Elabora informe de trabajos realizados, concluyendo la instrucción operativa.
 - Original a Jefe U. T. Servicios Generales
 - Copia a archivo

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 3.1.: EJECUCIÓN DE SERVICIOS VARIOS



4 - MANTENIMIENTO DE EDIFICACIONES Y PAGOS

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 4.1

MANTENIMIENTO DE EDIFICACIONES Y PAGOS

Asistente Operativo Servicios Generales (1)

1. Recibe solicitud verbal de atención de servicio:
 - Si es Mantenimiento centrales y otros, continúa con paso 2
 - Si es Pagos de servicios, continúa con paso 6

MANTENIMIENTO EN EDIFICIOS CENTRALES, ZONALES, ESCUELAS VIRTUALES Y URAS

2. Elabora pedidos para material de servicios
3. Ejecuta mantenimiento de Edificio, Centrales, Zonales, Escuelas Virtuales y Uras. con los siguientes trabajos:
 - ✓ Revisa y cambia tubos, lámparas, reactancias de las pantallas de luz y reflectores en oficinas, pasillos y patio
 - ✓ Revisa y realiza mantenimiento de baños como ser: inodoros urinarios, lavamanos, secadoras y jaboneras.
 - ✓ Realiza colocado y retiro de letreros
 - ✓ Realiza reparación de piletas y bombas de agua
 - ✓ Realiza verificación y mantenimiento de persianas
 - ✓ Realiza mantenimiento de sillas, sillones, escritorios, modulares.
 - ✓ Realiza arreglo de regletas, enchufes y alargadores
 - ✓ Realiza reparación de pisos y alfombras
 - ✓ Realiza reparación y mantenimiento de duchas registra
 - ✓ Realiza reparación puertas, ventanas
 - ✓ Realiza limpieza de techos, canaletas y bajantes
 - ✓ Realiza instalación puntos de energía y de luz.
 - ✓ Atiende emergencias en periodos de lluvias, por corte de energía y plomería.
 - ✓ Realiza mantenimiento sitios de Torres en el Trópico, deshierbe, fumigación y mantenimiento de bomba de agua en Ivirgarzama, Bulo Bulo y Entre Ríos
 - ✓ Realiza el colocado de cubrecanales y reubicación de tomas de energía
 - ✓ Realiza el reordenamiento y peinado de cables
 - ✓ Realiza reparación de algunos artefactos eléctricos como ser: reflectores, lámparas, ventiladores, estabilizadores
 - ✓ Realiza trabajo asignados al Encargado Operativo Servicios Generales, en su ausencia
4. Elabora informe de trabajos realizados en “Formulario de descargo de trabajo” en forma periódica, en original y copia
 - Original, Almacén
 - Copia, Resp. U.T. Serv. Grales y Logística
5. Realiza inspecciones con Responsable de U.T. Servicios Generales; finalizando la instrucción operativa.

PAGO DE SERVICIOS

6. Realiza lectura de medidores
7. Realiza el pago de servicios de energía y agua potable en Punata, Cliza, Tarata y Capinota, finalizando la instrucción operativa.

Asistente Operativo Servicios Generales (2)

8. Recibe solicitud verbal de atención de servicio :
 - Si es mantenimiento de edificios, continúa con paso 9
 - Si es mantenimiento de planta para tratamiento de agua, continúa con paso 12

MANTENIMIENTO EDIFICIOS

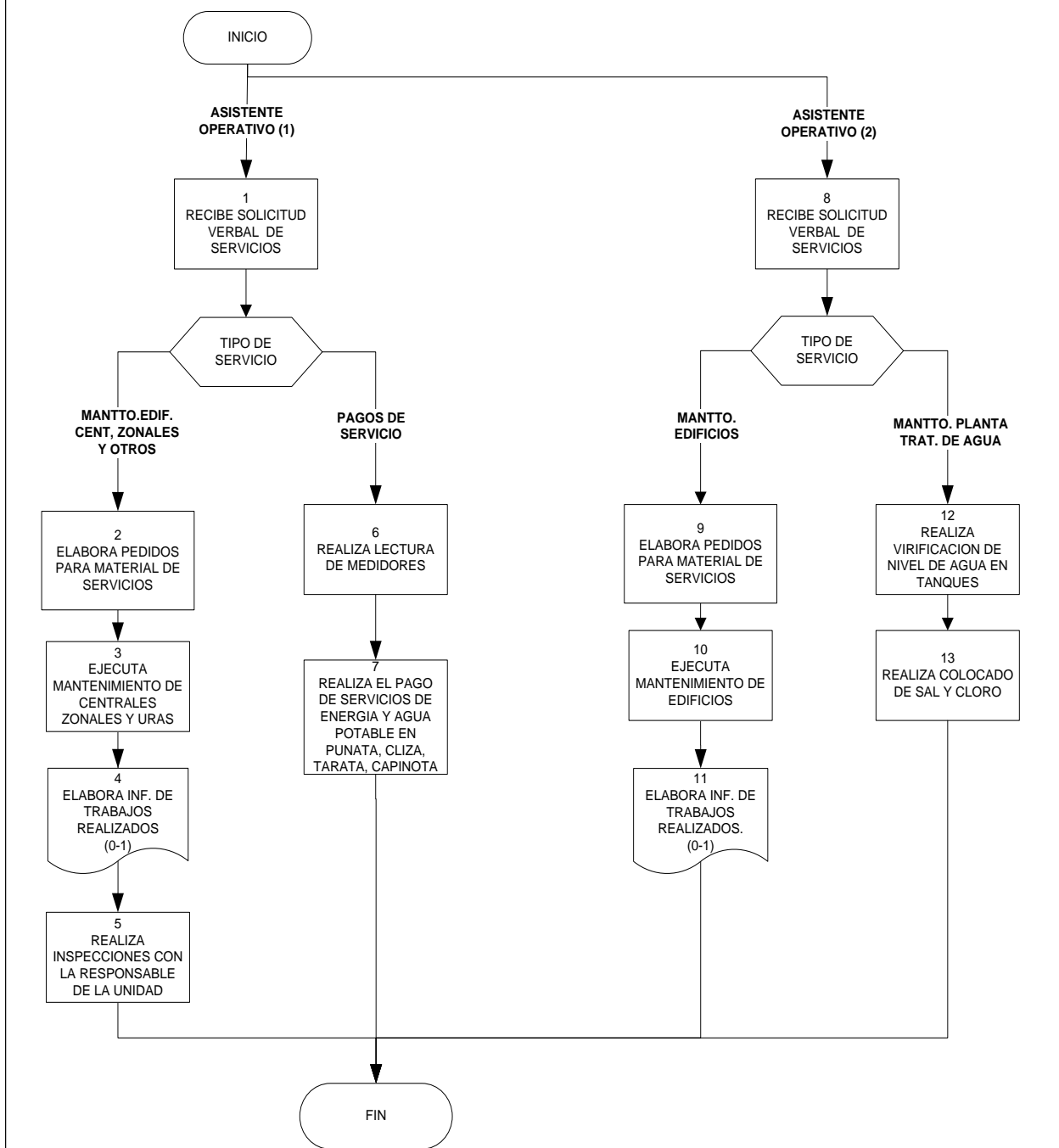
9. Elabora pedidos para material de servicios
10. Ejecuta mantenimiento de Edificios; con los siguientes trabajos:
 - ✓ Revisa y cambia lámparas y reflectores
 - ✓ Revisa y cambia tubos fluorescentes y focos en pasillos, oficinas y patio
 - ✓ Realiza cambio de reactancias de las pantallas de luz
 - ✓ Revisa y realiza mantenimiento de baños como ser: inodoros, urinarios, lavamanos, secadoras, jaboneras.
 - ✓ Realiza mantenimiento de sillas, sillones, escritorios, modulares.
 - ✓ Realiza arreglo de regletas, enchufes y alargadores
 - ✓ Realiza el colocado de cubrecanales y reubicación de tomas de energía
 - ✓ Realiza el reordenamiento y peinado de cables
 - ✓ Realiza reparación de pisos y alfombras
 - ✓ Realiza reparación de duchas
 - ✓ Realiza reparación puertas, ventanas
 - ✓ Realiza reparación piletas y bombas de agua.
 - ✓ Realiza instalación puntos de energía y de luz.
 - ✓ Realiza reparación de algunos artefactos eléctricos como ser: reflectores, lámparas, ventiladores, estabilizadores
 - ✓ Atiende emergencias en periodos de lluvias, por corte de energía y plomería
 - ✓ Realiza trabajos asignados a Asistente Operativo en su ausencia
11. Elabora informe de trabajos realizados en “Formulario de descargo de trabajo” en forma periódica, en original y copia
 - Original, Almacén
 - Copia, Resp. U.T. Serv. Grales y Logística

MANTENIMIENTO PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA

12. Realiza verificación de nivel del agua en tanques altos y bajos. Si existe otro problema se contacta con proveedor para solución
13. Realiza colocado de sal y cloro en tanques, finalizando la instrucción operativa.

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 4.1.: MANTENIMIENTO CENTRALES Y OTROS, SUPERVISIONES Y PAGOS

ASISTENTE OPERATIVO DE SERVICIOS GENERALES (1 Y 2)



5 - MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 5.1

MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA

Encargado de Infraestructura

1. Recibe solicitudes de servicios, analiza y discrimina:
 - Mantenimiento Preventivo, al paso 2
 - Mantenimiento correctivo, al paso 15
 - Actividades de Organización, al paso 21
 - Actividades de Supervisión, al paso 26

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

2. Inspecciona edificaciones de la Corporación (Edificios, Centrales, Zonales, Escuelas Virtuales, Uras, Casetas, etc.)
3. Identifica daño o deterioro que puede ocasionar daños a inmuebles o equipos al interior; verifica si el monto es mayor a \$us. 500
 - En caso de ser mayor, al paso siguiente.
 - En caso de ser menor a 500 \$us, continúa con paso 16
4. Ejecuta pliego de especificaciones técnicas, planos, volúmenes de obra, detalles constructivos según sea el caso con visto bueno de Resp. de U.T. Servicios Generales y Gerencia de área.
5. Envía a U.T. Abastecimiento para cotización, adjuntando volúmenes de obra, planos y detalles de la construcción.
6. Califica ofertas en cuadro comparativo
7. Efectúa apertura de Libro de Obras
8. Revisa planillas y volúmenes de obra y gestiona pago correspondiente; verifica si no hay días de mora según contrato.
 - Si existe mora, al paso siguiente.
 - Caso contrario, al paso 10.
9. Solicita efectuar descuento correspondiente a la mora establecida.
10. Solicita Recepción Provisional a las Unidades de Activos Fijos y Auditoria Interna mediante nota escrita, detallando observaciones en la misma con visto bueno de Resp. U.T. Servicios Generales.
11. Solicita elaboración de Recepción definitiva a las Unidades de Activos Fijos y Auditoria Interna a los 30 días y una vez subsanadas las observaciones de la Recepción Provisional, recaba previamente visto bueno de Resp. U.T. Servicios Generales

12. Elabora Nota para la devolución de garantías retenidas durante la obra en planillas con Visto Bueno de Resp. U.T. Servicios Generales (20% del monto total), con esta labor concluye.
 - Original, para Div. Finanzas.
 - Copia para archivo

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

13. Analiza la solicitud de servicio, verifica si el monto es mayor a \$us 500:
 - En caso de ser mayor, retorna a paso 4
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente
14. Instruye la ejecución del mantenimiento a Proveedor externo, en modalidad de "Obra vendida" (en caso de que no exista Solicitud de Servicio, elabora).
15. Supervisa la ejecución del trabajo encomendado al proveedor externo; verifica si el trabajo ha sido concluido a satisfacción:
 - Si ha sido concluido a satisfacción, al paso siguiente
 - Caso contrario, exige la conclusión del trabajo encomendado.
16. Entrega la solicitud para pago a Encargada Administrativa de Servicios Generales para pago con Fondo Fijo de Servicios Generales.
17. Elabora informe de trabajo concluido a Responsable de U.T. Servicios Generales.
 - Original, para Responsable de U.T. Servicios Generales
 - Copia, para archivo.

Concluyendo, la instrucción operativa de mantenimiento correctivo, correspondiente a montos menores a 500 \$us.

ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN

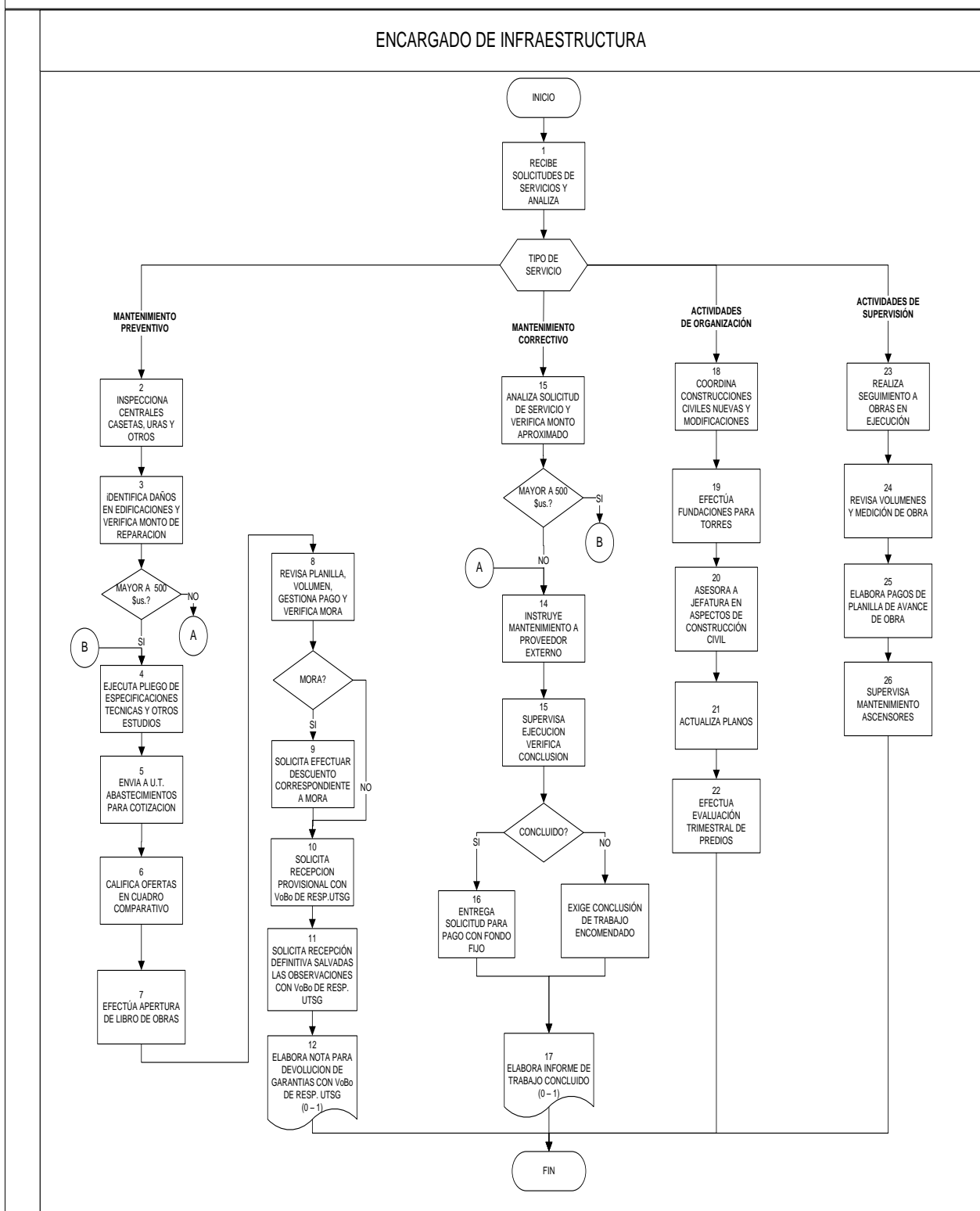
18. Coordina con las diferentes áreas de la Corporación, actividades referentes a modificaciones y construcciones civiles nuevas
19. Efectúa la construcción de uras, casetas, fundaciones para torres de telecomunicaciones, etc.
20. Asesora a Jefatura Div. Administración, alternativas para mejor ejecución de obras y lineamientos de organización en la distribución de ambientes para oficinas, depósitos y almacenes de todos los predios de la Corporación y todos los aspectos de construcciones civiles.
21. Actualiza planos después de efectuar obras de remodelación o modificaciones
22. Efectúa evaluación trimestral de predios de la Corporación

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

23. Realiza seguimiento a obras en ejecución
24. Revisa volúmenes y mediciones de obras en sitio.
25. Elabora pagos de planillas de avance de obras

26. Supervisa mantenimiento ascensores y otros, concluyendo la instrucción operativa correspondiente

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 5.1.:MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA



6 - SUPERVISION, INSPECCION, REVISION DE INFORMES Y PLANILLAS

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 6.1

ADMINISTRACION DE CONTRATOS, ALQUILERES Y PASAJES AEREOS

Responsable Unidad de Trabajo Servicios Generales y Logística

1. Recibe informes sobre contratos (con empresas prestadoras de servicios) y direcciona
 - Si es informe por renovación de contratos, al paso 2
 - Si es por contratación de vehículos en alquiler, a procedimiento “Alquiler Camionetas”
 - Si es por administración de pasajes aéreos, al paso 11

RENOVACIÓN CONTRATOS

2. Elabora informe para renovación de contrato con visto bueno de jefatura Div. Administración
Distribuye la documentación,
 - Original a G.A.F.,
 - Copia a archivo.
3. Verifica si es segunda renovación de contrato
 - Si es segunda renovación, al paso siguiente
 - Caso contrario, al paso 6
4. Elabora Pliego de Especificaciones, pedido, califica y evalúa cuadro comparativo de precios y selecciona a Proveedor.
5. Realiza seguimiento y supervisa el trabajo, efectuando inspecciones y reporta reclamos al proveedor, si es reiterativo, elabora nota.
6. Solicita renovación de Contrato y envía a Gerencia de Admón. y Finanzas; continuando con procedimiento “Administración de Contratos”.
 - Original, para GAF.
 - Copia, para archivo.

ADMINISTRACIÓN DE PASAJES

7. Realiza control de los pasajes aéreos solicitados
8. Realiza conciliación y pagos con la agencia de viajes en forma mensual, en base a la cantidad de pasajes utilizados incluyendo, penalidades por cambio de rutas o fechas.
9. Envía Notas a la Agencia solicitando devolución de pasajes solicitados y no utilizados
10. Remite notas a las responsables de solicitud de pasajes recordándoles que tienen pasajes emitidos pendientes de uso.
11. Envía Nota a la Agencias solicitando pasajes de los beneficios obtenidos (boletos premios)
12. Revisa informe, documentación elaborada por la Asistente U.T. Servicios Generales y firma, pago pasajes, con lo cual finaliza.

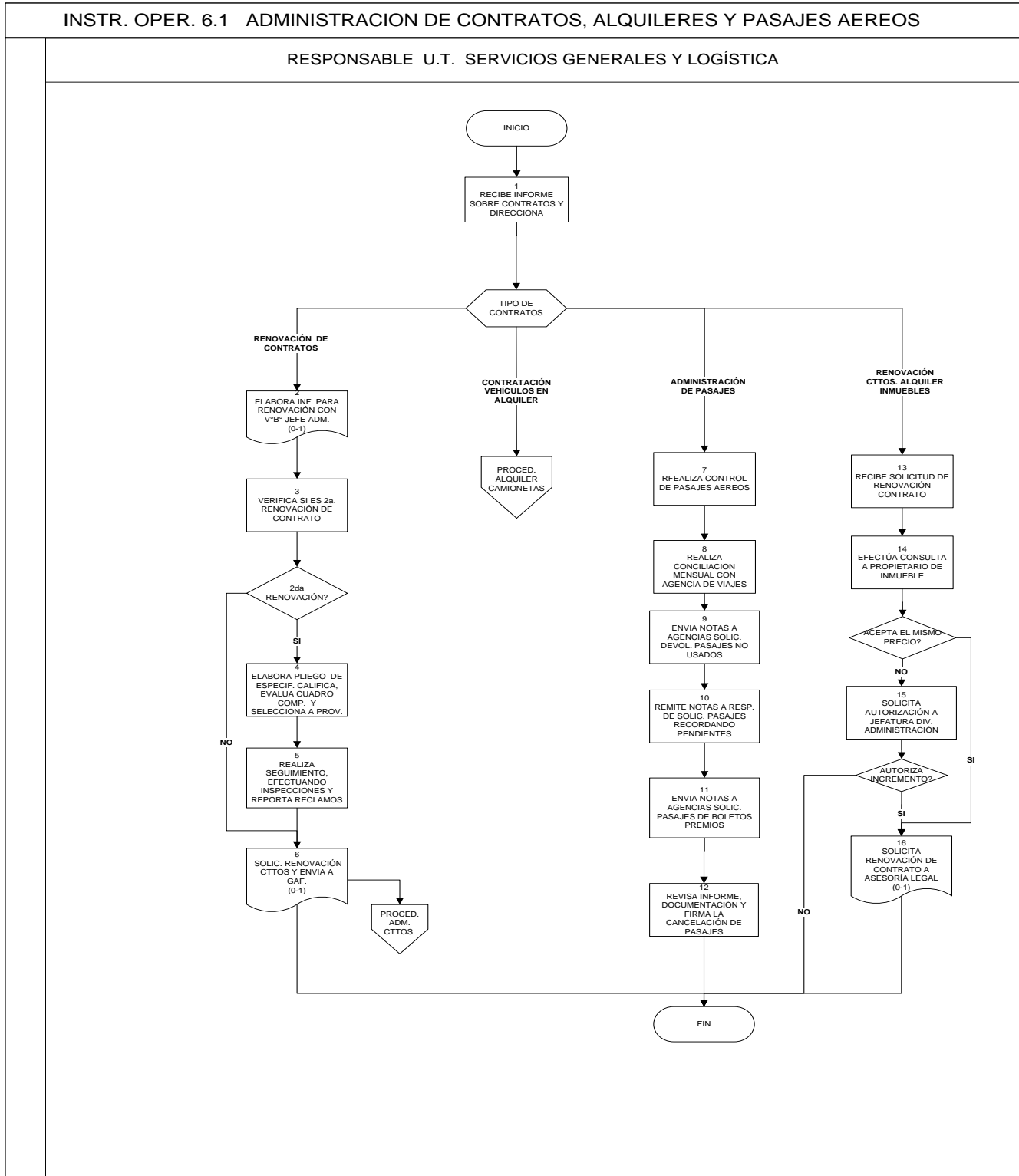
RENOVACIÓN CONTRATOS ALQUILER INMUEBLES

13. Recibe nota de las unidades solicitantes, solicitando renovación de contrato
14. Efectúa consulta a propietarios para determinar si aceptan la continuidad de contrato y el precio.
 - Si el propietario acepta el mismo precio, continúa con paso 16
 - Si el propietario incrementa alquiler, continúa con paso siguiente

15. Solicita autorización a Div. Administración.

- Si autoriza incremento en alquiler, continúa con paso 16
- Caso contrario, concluye la instrucción operativa.

16. Solicita a Asesoría legal la renovación de contrato, aclarando precio, con lo que concluye la instrucción operativa.



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 6.2

SUPERVISION, REVISION DE INFORMES Y PLANILLAS

Responsable U.T. Servicios Generales y Logística

1. Supervisa labores, revisa informes, planillas y direcciona:
 - Si es informe por reembolso por fondo fijo, al paso 2
 - Si es revisión de planillas de pago, al paso 5
 - Si es verificación de servicio de Radio Taxi,, al paso 9

REEMBOLSO FONDO FIJO

2. Revisa solicitud de reembolso de Fondo Fijo; verifica conformidad de datos.
 - Si todo esta conforme, al paso 4
 - Caso contrario, al paso siguiente
3. Solicita aclaraciones a las observaciones encontradas;
4. Firma solicitud de reembolso y devuelve a la Encargada Administrativa para entrega a División Finanzas, remitiéndose al Procedimiento “Pago mediante Cheque”; finalizando la instrucción operativa.
 - Original para División Finanzas
 - Copia para archivo.

REVISIÓN PLANILLAS DE PAGO

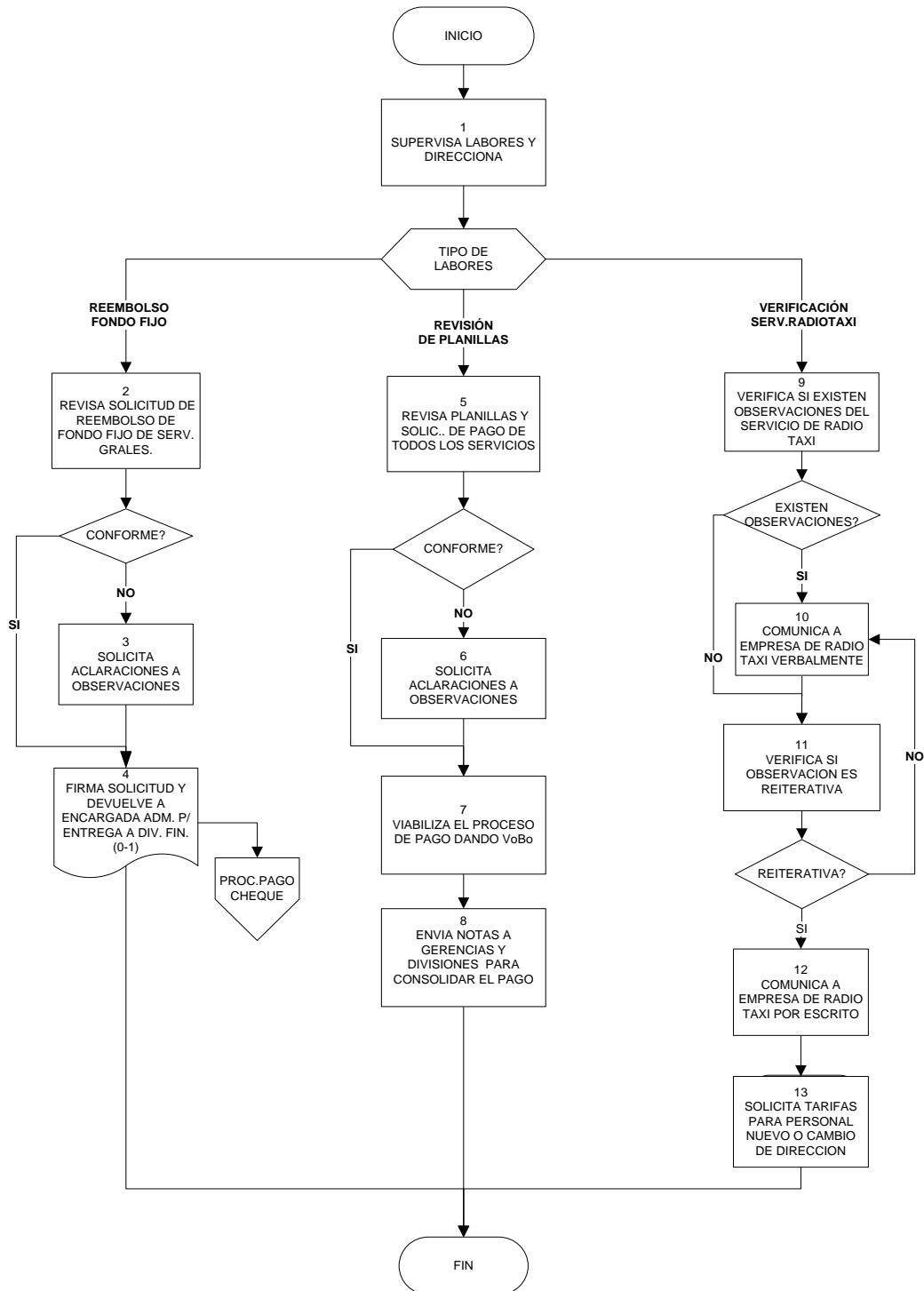
5. Revisa planillas e informe de solicitud de pago para proveedor externo (Operadores telefónicos, Servicios terciarizados: Radio Taxi, Courier, Servicio de limpieza, Agua en botellón, Servicio de jardinería, Alquiler de vehículos, Alquileres por cobrar, Alquileres ambientes varios); verifica conformidad de datos.
 - Si todo esta conforme, al paso 7
 - Caso contrario, al paso siguiente
6. Solicita aclaraciones a las observaciones encontradas,
7. Viabiliza el proceso de pago, dando visto bueno, y recabando firma de Jefe de División de Administración (en caso necesario).
8. Envía notas a Gerencias y Divisiones para consolidar el pago; finalizando la instrucción operativa

VERIFICACION SERVICIO DE RADIO TAXI

9. Verifica si existen observaciones y reclamos por el servicio de Radio Taxi
 - Si existen observaciones, al paso siguiente
 - Caso contrario, al paso 11
10. Comunica dichas observaciones a la Empresa de Radio Taxi en forma verbal y por correo electrónico.
11. Verifica si la observación es reiterativa:
 - Si es reiterativa, al paso siguiente
 - Caso contrario, retorna a paso 10
12. Comunica a Empresa de Radio Taxi, reclamos y observaciones mediante nota.
13. Solicita tarifas para personal nuevo, cambio de dirección, etc., finalizando la instrucción operativa.

INSTRUCCION OPERATIVA 6.2 SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE INFORMES

RESPONSABLE U.T. SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA



INSTRUCCIÓN OPERATIVA 6.3

INSPECCION DE EDIFICIOS Y SEGUIMIENTO A TRABAJOS

Responsable Unidad de Trabajo Servicios Generales

1. Realiza inspecciones a Edificios, Centrales, Zonales, Escuelas Virtuales y Uras

- ✓ Inspección a edificios, paso 2
- ✓ Seguimiento a trabajos de la Unidad, paso 8
- ✓ Retiro de cables en desuso, paso 9
- ✓ Gestión de requerimientos, paso 13
- ✓ Contratos alquiler parqueo, paso 16
- ✓ Revisión de informes, paso 19
- ✓ Venta de papel reciclado, paso 20

INSPECCIÓN EDIFICIOS, CENTRALES, ZONALES Y URAS

2. Realiza verificación del servicio de limpieza (comunica al propietario alguna deficiencia de manera verbal, si es reiterativo lo realiza con nota)
3. Realiza verificación del servicio de jardinería (comunica al propietario alguna deficiencia de manera verbal, si es reiterativo lo realiza con nota)
4. Verifica en edificaciones el orden y existencia de materiales en desuso:
 - Si determina que existe materiales en desuso, continúa con paso 6
 - Caso contrario, continúa con paso siguiente
5. Solicita a Unidad respectiva el retiro del mismo, mediante e-mail enviando evidencias (fotografías)
6. Solicita autorización para la venta de materiales en desuso a Jefe División Administración (adjunta fotografías)
7. Recibe instrucción por escrito de las ofertas presentadas y procede a la venta al mejor postor.
8. Realiza seguimiento a: iluminación, estado de los inmuebles, muebles, vidrios (comunica a Encargados de la Unidad si existe necesidad de reparación y mantenimiento)

RETIRO DE CABLES EN DESUSO

9. Solicita a EMSA presentación de propuesta para el retiro de cables en desuso
10. Recibe autorización y coordina con EMSA fecha de retiro de material
11. Elabora informe para el pago respectivo
12. Verifica in situ el retiro de cables en desuso, concluyendo la instrucción operativa.

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

13. Gestiona requerimientos y reclamos de Unidades de la empresa, delegando trabajos a Encargados y Asistentes Operativos
14. Realiza seguimiento hasta la conclusión de los trabajos solicitados
15. Revisa informe y firma pago de alquiler del Auditorio a Externos

CONTRATOS ALQUILER PARQUEO

16. Verifica si los contratos de alquiler de parqueo se encuentran vigentes
 - Si el contrato no se encuentra vigente, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, concluye la instrucción operativa
17. Comunica a propietario vencimiento de contrato
 - Si propietario acepta continuidad de contrato, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario concluye la instrucción operativa
18. Solicita a Asesoría Legal, la renovación del contrato

REVISIÓN DE INFORMES

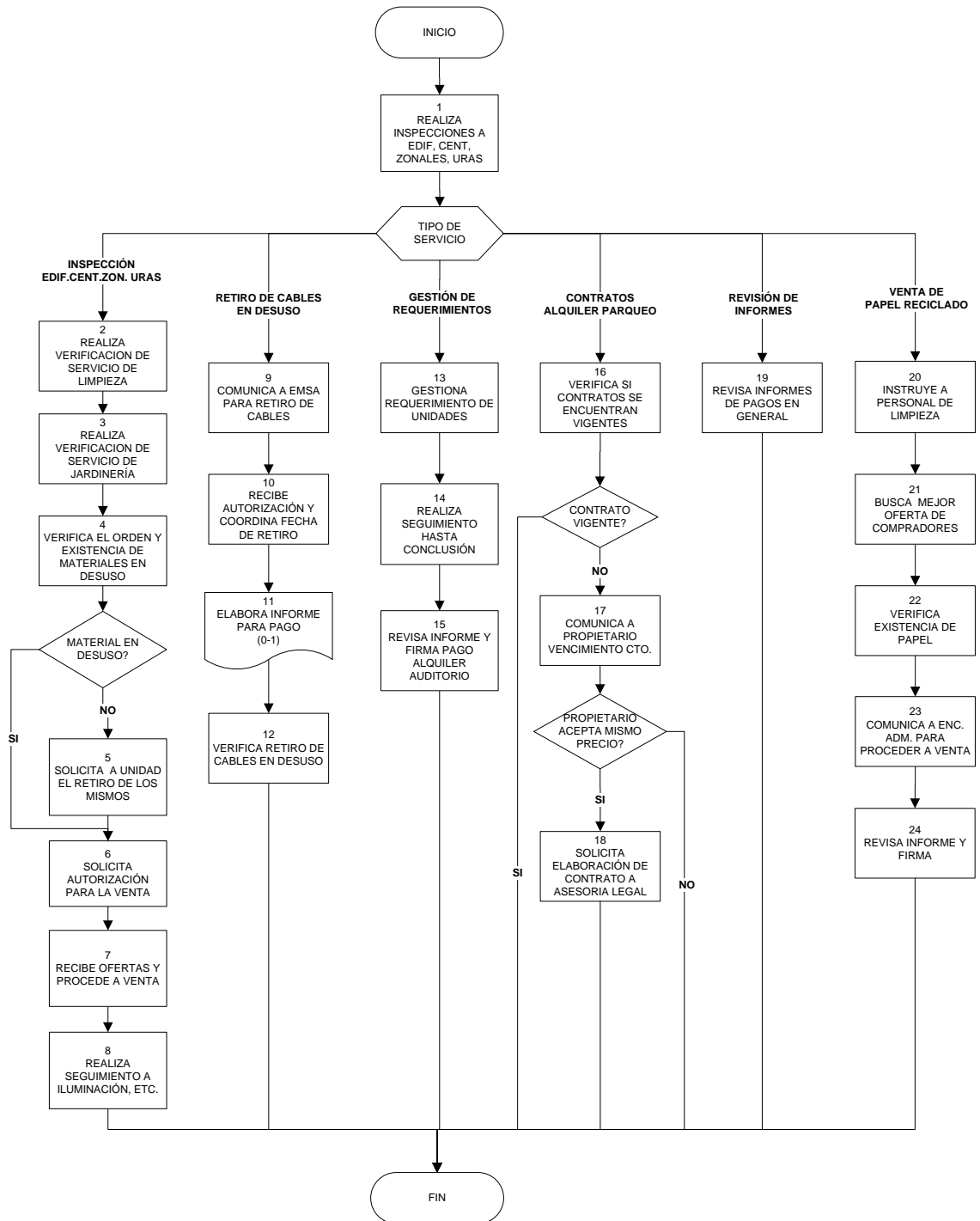
19. Revisa informes de
 - ✓ Pago a Proveedores de Servicios (alquileres: vehículos, parqueo, regionales, zonales, escuelas virtuales, servicios de: jardinería, courier, limpieza, radio taxi, etc.)
 - ✓ Pagos a Nuevatel
 - ✓ Pagos a Telecel
 - ✓ Pagos a Entel

VENTA DE PAPEL RECICLADO

20. Instruye a personal de limpieza la acumulación en envases asignados
21. Busca mejor oferta por parte de compradores de papel reciclado
22. Verifica existencia de papel
23. Comunica a Encargada Administrativa para que proceda a la venta
24. Revisa informe de venta de papel y firma, concluyendo la instrucción operativa.

INSTRUCCIÓN OPERATIVA 6.3: INSPECCIÓN DE EDIFICIOS Y SEGUIMIENTO A TRABAJOS

RESPONSABLE U.T. SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA



ANEXO 3.- PLAN OPERATIVO 2017 U.T. SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA

PLAN OPERATIVO ANUAL - POA 2017 GERENCIA: ADMINISTRACION Y FINANZAS AREA: UNIDAD DE TRABAJO SERVICIOS GENERALES Y LOGÍSTICA			
OBJETIVO ESTRATEGICO	INICIATIVA ESTRATEGICA	INDICADOR	META 2017
IMPLEMENTAR PLAN DE EFICIENCIA OPERACIONAL	Requerimientos internos por servicios generales: Reducción de tiempos en función a solicitudes internas	(Cant. de requerimientos atendidos en <24 horas/cantidad total de requerimientos)*100	>=95%
	Requerimientos Internos por Servicios Generales de Atención en 2 días: Reducción de tiempos en atención a solicitudes internas	(Cant. de requerimientos atendidos en <2 días /cantidad total de requerimientos)*100	>=95%
	Requerimientos Internos por Servicios Generales de Atención en 5 días: Reducción de tiempos en atención a requerimientos internos	(Cant. de requerimientos atendidos en <5días /cantidad total de requerimientos)*100	>=85%
	Requerimientos Internos por Servicios Generales de Atención en 10 días: Reducción de tiempos en atención a requerimientos internos	(Cant. de requerimientos atendidos en <10 días /cantidad total de requerimientos)*100	>=95%
	Requerimiento internos por servicios generales: Supervisión Física periódica de los ambientes de los edificios administrativo, técnico y de URAS	Cantidad de requerimientos mes	<=26
	Administración de infraestructura: Mejorar tiempos en trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo y ejecución de nuevas obras con una adecuada planificación.	% de cumplimiento de cronograma -mes	>=92%

ANEXO 4.- Formularios



ADM-DAD-F01

SOLICITUD ASIGNACIÓN ESPACIO FÍSICO

DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN

Este formulario debe ser llenado para mejorar los procesos de la asignación de espacios de la empresa (parqueo, depósitos, subalmacenes y otros ambientes)

A.- DATOS GENERALES (Obligatorio)

Nombre y Apellido del solicitante

Gerencia

División/Unidad

Fecha / Hora

Interno / Celular

Firma del solicitante

Firma Gerente de Área

B.- DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO (Llenado por solicitante)

Tipo de Espacio Físico

Lugar o sitio

Justificación

Tiempo de Uso

Superficie Estimada (M2)

C.- EVALUACIÓN DE AMBIENTE (Llenado por Comité de Asignación de Espacios)

Procede SI

☐

NO

☐

Detalle

Plazo de entrega

días calendario

D.- ENTREGA DE AMBIENTE (Llenado por Comité de Asignación de Espacios)

Fecha y hora de entrega

Firma Encargado Infraestructura

Firma Resp. U.T. Activos Fijos

Vo.Bo.Jefe Div. Adm. de Servicios

Firma Solicitante (Recibí conforme)



ADM-DAD-F02

DETALLE DE ITEMS Y VOLÚMENES DE OBRA

OBRA O PROYECTO:

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO Bs.	PRECIO TOTAL Bs.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Bs.

Son:.....

Tiempo de ejecucion de la obra en días calendario :

Fecha de entrega _____

Firma



ADM-DAD-F03

REQUERIMIENTO DE OBRAS CIVILES

Este formulario debe ser llenado para brindar atención, solución oportuna y entregar a la UT. Servicios Generales sea impreso o e-mail para servicios de OBRAS CIVILES MENORES

1.- DATOS GENERALES (Obligatorio)

Nombre y apellido del solicitante _____
Gerencia _____
División / Unidad _____
Fecha / Hora _____
Interno / Celular _____
Firma del solicitante _____

2.- DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO(Debe llenar el solicitante)

3.- RECEPCIÓN Y EJECUCIÓN(U.T. Servicios Generales)

Fecha de Recepción _____ Fecha de Conclusión _____
Hora de Recepción _____ Hora de Conclusión _____

Firma Encargado de Infraestructura

Puede solicitar a los siguientes teléfonos o emails :

Internos: 251, 320

Celular: 70720881-70714303

C. Corporativo:2881-4303

E-MAIL: jlopez@comteco.com.bo

cbarbery@comteco.com.bo