

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 02-028

La Paz, 17 de Octubre de 2017

### CONSIDERANDO:

Que el párrafo I del artículo 2° del Decreto Supremo N° 29710 de fecha 17 de septiembre de 2008, modifica al Decreto Supremo N° 29230 de 15 de agosto de 2007, señala que la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, como Empresa Pública, funcionará bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural de acuerdo con el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009; cuya organización y funcionamiento se sujetará a la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental.

Que el Decreto Supremo N°1450 de 31 de diciembre de 2012, en la Disposición Adicional Primera modifica el Artículo 3° (ACTIVIDADES) del Decreto Supremo N°29230 de 15 de agosto de 2007, modificado por el Decreto Supremo N°29710 de 17 de septiembre de 2008.

Que el Decreto Supremo N°1694 de 14 de agosto de 2013, modifica el Decreto Supremo N°29230 de 15 de Agosto de 2007, modificado por los Decretos Supremos N°29710 de 17 de Septiembre de 2008 y N°1450 de 31 de Diciembre de 2012.

Que mediante Resolución Administrativa N°02-008 de 21 de marzo de 2017 se aprueba el Procedimiento de "SERVICIOS GENERALES" versión 1.

### CONSIDERANDO:

Que el Procedimiento "SERVICIOS GENERALES" determina los lineamientos para la realización de trabajos para mantenimiento de inmuebles que se encuentran en alquiler y comodato, así también del manejo de documentación para el procesamiento de los pagos por servicios básicos y alquileres.

Que el Informe Técnico EMAPA/GAF/UAP/496/17 de 11 de octubre de 2017, señala que el Procedimiento "SERVICIOS GENERALES" Versión 2 fue elaborado conforme a los requisitos establecidos en EMAPA, por lo tanto se realizaron las modificaciones al mismo de acuerdo a la operabilidad que se encontró en el momento de su implementación, la Gerencia Administrativa Financiera podrá emitir instrucciones internas y/o circulares bajo el marco de este Procedimiento para su operatividad y control, así como para aprobar otros formularios complementarios, y concluye recomendando la aprobación del Procedimiento "SERVICIOS GENERALES" Versión 2 mediante Resolución expresa para su posterior aplicación en la institución.

Que el Informe Legal EMAPA/UAL/INF N°156/2017 de 17 de octubre de 2017 concluye que Procedimiento de "SERVICIOS GENERALES" Versión 2 de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, no contraviene ninguna norma jurídica en actual



vigencia, por lo que se recomienda la emisión de la respectiva Resolución Administrativa de aprobación, quedando sin efecto la versión 1 del mencionado Procedimiento.

**POR TANTO:**

El Gerente General a.i. de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA en aplicación de sus facultades conferidas en estatuto y normativa vigente;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar, el Procedimiento de "SERVICIOS GENERALES" Versión 2 de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, mismo que forma parte de la presente Resolución Administrativa y se deja sin efecto la versión 1 del mencionado Procedimiento.


**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Gerencia General a través de la Unidad de Planificación y Proyectos en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera queda encargada de la difusión, así mismo la Gerencia Administrativa Financiera de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos - EMAPA, queda encargada de la implementación y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese



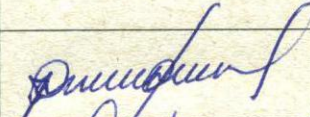

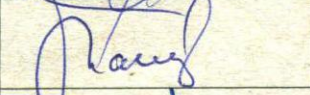
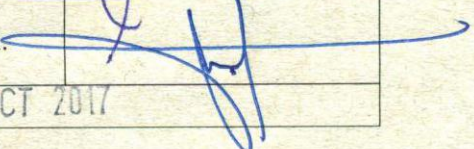
Ing. Juan Condori Canaviri  
GERENTE GENERAL a.i.  
EMAPA




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/UAYP/P/553
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Versión 2




# PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES

	Nombre	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Ing. Reynaldo Ruither Rivas M.	Encargado de Servicios Generales	
	Lic. Deydra Maldonado Chavez	Jefe de Unidad de Administración y Personal	
	Lic. Yamile Ibañez	Gerente Administrativo Financiero	
<b>Aprobado por:</b>	Ing. Juan Condori C.	Gerente General a.i.	
<b>Fecha:</b>	17 OCT 2017		

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/UAYP/P/553
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Versión 2

## CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	1
1.1. Objetivo del Documento.....	1
1.2. Objetivo del Proceso. ....	1
2. ALCANCE.....	1
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. ....	1
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	2
4.1. Definiciones.....	2
4.1.1. Atención ante Emergencia de Inmuebles. ....	2
4.1.2. Mantenimiento Correctivo.....	2
4.1.3. Mantenimiento Preventivo.....	2
4.1.4. Procedimiento.....	2
4.1.5. Recurrente. ....	2
4.1.6. Servicio. ....	2
4.1.7. Unidad Solicitante.....	2
4.2. Abreviaturas.....	3
5. RESPONSABLES.....	3
5.1. Gerente General.....	3
5.2. Gerente Administrativo Financiero.....	3
5.3. Unidad Solicitante.....	3
5.4. Jefe de Unidad de Administración y Personal.....	3
5.5. Responsable de Bienes y Servicios.....	3
5.6. Analista de Servicios Generales.....	4
5.7. Encargado de Servicios Generales.....	4
5.8. Servidoras (es) Publicas (os).....	4
6. PROCEDIMIENTO.....	5
6.1. Mantenimiento de Ambientes o Inmuebles Alquilados.....	5
6.2. Mantenimiento Preventivo de Inmuebles.....	7
6.3. Mantenimiento Correctivo de Inmuebles.....	8
6.4. Atención ante Emergencia de Inmuebles.....	9
6.5. Pagos de Servicios Generales.....	9
6.6. Descargos del IVA.....	11
6.7. Servicios de Terceros y Sanciones.....	11
7. REGISTROS.....	12
8. ANEXOS.....	12
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	12

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/UAYP/P/553
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Versión 2

## 1. OBJETIVO.

### 1.1. Objetivo del Documento.

Establecer, describir el proceso, los responsables y las actividades, para el mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios generales, además del pago de servicios, de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos – EMAPA.

### 1.2. Objetivo del Proceso.

Garantizar el buen funcionamiento de todos los Servicios Generales utilizados por la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos – EMAPA, en ambientes propios, alquilados y en comodato.

## 2. ALCANCE.

El procedimiento es de aplicación obligatoria para todas las Gerencias, Unidades y Áreas, de la institución, la misma abarca desde la planificación, diagnóstico e identificación de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de servicios en general.


A partir de la aprobación del presente documento queda obsoleto el Procedimiento Servicios Generales V1 “E-EMP/UAYP/P/553” Versión 1.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

El presente procedimiento está elaborado en el marco de las siguientes disposiciones legales:

- ☞ Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de “Administración y Control Gubernamentales”.
- ☞ Ley N° 004 de 31 de marzo de 2010, “Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas” - Marcelo Quiroga Santa Cruz.
- ☞ Decreto Supremo 0181 de 28 de junio de 2009, “Normas Básicas Sistema de Administración de Bienes y Servicios”.
- ☞ Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios de Empresas Públicas Nacionales Estratégicas RE- SABS EPNE “EMAPA, E-EMP/GAF/RESABS 500”.
- ☞ Reglamento Interno de Caja Chica “E-EMP/GAF/RICC/ 510”.
- ☞ Procedimiento de Contrataciones Administrativas de Bienes y Servicios “E-EMP/UAYP/P 543”.
- ☞ Procedimiento Manejo, Administración y Control de Activos Fijos “E-EMP/UAYP/P 540”.

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrrm	Fecha: 10/10/17	Página 1 de 12
---	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/UAyP/P/553
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Versión 2

📁 Circular EMAPA/GAF/UF/N°013/2016.

📁 Resoluciones Normativas del Servicio de Impuestos Nacionales.

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

##### 4.1. Definiciones.

##### 4.1.1. Atención ante Emergencia de Inmuebles.

Es aquella atención que se realiza de emergencia y que debe llevarse a cabo con la mayor celeridad para evitar que se incrementen costos e impedir daños materiales y/o humanos.

##### 4.1.2. Mantenimiento Correctivo.

Se denomina mantenimiento correctivo, aquel que corrige los defectos o daños observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar daños o defectos para ser corregidos y reparados.

##### 4.1.3. Mantenimiento Preventivo.

Es aquel mantenimiento destinado a la conservación de bienes muebles o inmuebles mediante la realización de revisiones, verificaciones y reparaciones que garanticen un buen funcionamiento del bien.

##### 4.1.4. Procedimiento.

Documento que considera la totalidad de pasos que se realizan desde el inicio hasta la finalización de un proceso.

##### 4.1.5. Recurrente.

Servicio requerido que vuelve a ocurrir o aparecer, especialmente después de un intervalo o tiempo.


##### 4.1.6. Servicio.

Actividad que buscan satisfacer las necesidades del Servidor Público y cliente, los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas.

##### 4.1.7. Unidad Solicitante.

Son todos aquellos servidores (as) públicos (as) que tienen asignado un bien y serán responsables de demandar con la debida anticipación, servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo, para que éstos sean previstos en el POA.

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAyP/DMCh-rrrm	Fecha: 10/10/17	Página 2 de 12
---	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/UAYP/P/553
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Versión 2

#### 4.2. Abreviaturas.

**EMAPA:** Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos.

**GG:** Gerencia General.

**GAF:** Gerencia Administrativa Financiera

**UAYP:** Unidad de Administración y Personal.

**POA:** Programa Operativo Anual.

**PAC:** Programa Anual de Contrataciones.

**MAE:** Máxima Autoridad Ejecutiva.

**GUAS:** Gerencia Unidad o Área Solicitante.

#### 5. RESPONSABLES.

##### 5.1. Gerente General.

Máxima Autoridad Ejecutiva, responsable de aprobar el documento mediante resolución expresa que pone en vigencia el mismo.

##### 5.2. Gerente Administrativo Financiero.

Es el responsable principal ante la MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva) por el manejo de bienes y servicios en lo referente a la organización, funcionamiento y control de las unidades operativas.

##### 5.3. Unidad Solicitante.

Gerencia, Unidad o Área que realiza la solicitud de mantenimiento y/o pago de acuerdo a la necesidad.


##### 5.4. Jefe de Unidad de Administración y Personal.

Responsable por el cumplimiento de la normativa vigente, por el desarrollo y cumplimiento de reglamentos, procedimientos, instructivos y por la aplicación del régimen de penalizaciones por daño, pérdida o utilización indebida; por la adecuada conservación, mantenimiento y salvaguarda de los bienes que están a cargo de la entidad.

##### 5.5. Responsable de Bienes y Servicios.

Es el encargado de supervisar las labores desempeñadas en el área, las solicitudes de mantenimientos serán coordinadas y aprobadas, de acuerdo a las necesidades, deberá responder ante el Jefe de Unidad de Administración y Personal, acerca de las actividades del área.

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrrm	Fecha: 10/10/17	Página 3 de 12
---	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/UAYP/P/553
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Versión 2

#### 5.6. Analista de Servicios Generales.

Es el encargado de coordinar el trabajo que se desarrolla en el área, gestionar los procesos de planificación, contratación y ejecución de las tareas, además de controlar la gestión de pagos por servicios básicos y otros.

#### 5.7. Encargado de Servicios Generales.

Es el encargado de verificar el cumplimiento de los trabajos, realizar los procesos de planificación y coordinación con las unidades solicitantes, además de llevar a cabo la supervisión de los trabajos desarrollados.

#### 5.8. Servidoras (es) Publicas (os).


Todas las servidoras (es) públicas (os) son responsables por el debido uso, custodia, preservación y solicitud de servicios de mantenimiento de los bienes que les fueren asignados, de acuerdo al régimen de Responsabilidad por la Función Pública establecido en la Ley N° 1178 y sus reglamentos.

El incumplimiento de lo dispuesto por el presente procedimiento, dará lugar a sanciones establecidas en la mencionada Ley, además de lo establecido en los documentos de referencia del punto 3 (Documentos de Referencia).



Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrrm	Fecha: 10/10/17	Página 4 de 12
---	-----------------	----------------




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/UAYP/P/553</b>
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>Versión 2</b>

## 6. PROCEDIMIENTO.

### 6.1. Mantenimiento de Ambientes o Inmuebles Alquilados.


Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Contratación y Recepción de ambientes.	GUAS Servicios Generales	RESABS	Recepción y Devolución de Ambientes  Registro Fotográfico	De acuerdo a las necesidades de las distintas Gerencias, Unidades o Áreas solicitantes (GUAS) de la empresa, se procederá a la contratación de ambientes ya sea para almacenes, sucursales, oficinas y otros.  Al momento de su recepción la GUAS y Servicios Generales verificarán el cumplimiento de las características de la infraestructura mediante un registro fotográfico del estado actual, con la finalidad de evitar inconvenientes al momento de la devolución de los mismos.  Todas las características del estado del inmueble al momento de recepción y devolución se registrarán en el documento <b>Recepción y Devolución de Ambientes "E-EMP/UAYP/P/553 R01 (Ver ANEXO I)"</b> , debiendo contener la firma del propietario, a fin de delimitar responsabilidades en cuanto al mantenimiento.  La responsabilidad del llenado del documento e inclusión del mismo en el proceso de contratación, será responsabilidad de la GUAS y Servicios Generales.
2	Solicitud de Mantenimiento de Inmuebles	GUAS		Comunicación Interna Hoja de Ruta	Las GUAS, dentro de la vigencia del contrato del o los ambientes, podrá requerir los mantenimientos que correspondan, tales como: plomería, limpieza, carpintería, pintura, electricidad y otros que sean atribuibles al deterioro, para brindar a los servidores de la institución, las condiciones necesarias para el normal desempeño de sus funciones, además de cuidar la imagen de la empresa hacia la población, siendo responsabilidad de los mismos, la conservación óptima de los inmuebles.  El mantenimiento se solicitará a la GAF mediante el registro <b>Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales "E-EMP/UAYP/P/551 R02" (Ver ANEXO II)</b> , dirigida al Jefe de la Unidad de Administración y Personal, para su aprobación (si corresponde).
3	Procesamiento de la solicitud	Servicios Generales	Comunicación Interna Hoja de Ruta	Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales	Recibida la solicitud, Servicios Generales, realizará las inspecciones correspondientes (24 Horas a partir de la recepción de la Solicitud), con la finalidad de establecer los tiempos y los costos que se requerirán para satisfacer la necesidad de mantenimiento; en la evaluación se definirán los trabajos de acuerdo al relevamiento de información realizado en el registro <b>Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales "E-EMP/UAYP/P/551 R02"</b> .

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrmm	Fecha: 10/10/17	Página 5 de 12
---	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/UAyP/P/553</b>
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>Versión 2</b>

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
4	Supervisión y verificación de trabajos realizados.	GUAS Servicios Generales	Designación	Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales (Firmada)	La GUAS y Servicios Generales serán las encargadas de supervisar y verificar, los trabajos solicitados, los mismos se encargarán de emitir la conformidad del servicio o trabajo realizado, de acuerdo al registro <b>Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales</b> .
5	Solicitud a propietarios cumplimiento de contrato	Servicios Generales	Contratos	Nota (Escrita)	Si producto de la inspección se determinara que el mantenimiento debe ser realizado por el propietario del inmueble, Servicios Generales, coordinará mediante Nota, con el mismo a fin de dar cumplimiento a lo establecido en las cláusulas de los contratos firmados, para esto Servicios Generales, evaluará el tipo de servicio de mantenimiento requerido.
6	Devolución de ambientes.	GUA Servicios Generales	Contratos	Comunicación Interna Recepción y Devolución de ambientes Registro Fotográfico	<p>En el caso de no requerir un contrato para la siguiente gestión de uno o más ambientes, la GUAS emitirá una Comunicación Interna a la GAF, en la que dará a conocer un detalle de los que sí/no iniciarán el proceso de contratación, con la debida anticipación, dando a conocer en el caso de no renovar un contrato, el porqué de la decisión.</p> <p>Para la devolución de ambientes por resolución de contrato, la GUAS, deberá emitir a la Gerencia Administrativa Financiera, una Comunicación Interna de Solicitud de Intención de Resolución de Contrato, indicando las razones para proceder de acuerdo a lo establecido en el contrato, una vez aceptada la resolución se asignará el personal, recursos y tiempos para evitar cualquier tipo de inconvenientes, además de considerar los tiempos para efectuar movimientos de productos, activos y otros que puedan retrasar las tareas de mantenimiento de los ambientes y por consiguiente su devolución.</p> <p>En el proceso de devolución de ambientes, se deberá llenar nuevamente el registro <b>Recepción y Devolución de Ambientes "E-EMP/UAyP/P/553 R01"</b>, mismo que debe ser cotejado con el registro llenado al momento de la recepción del inmueble el registro fotográfico.</p>


Elaborado por: EMAPA/GAF/UAyP/DMCh-rrmm	Fecha: 10/10/17	Página 6 de 12
---	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/UAYP/P/553</b>
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>Versión 2</b>

## 6.2. Mantenimiento Preventivo de Inmuebles.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Planificación del Mantenimiento Preventivo de bienes.	Servicios Generales Unidad Solicitante	POA Presupuesto	Acta de Reunión Interna Cronograma de Actividades Informe Técnico	Las actividades de Mantenimiento Preventivo deberán estar programadas en el POA. Servicios Generales, en coordinación con la GUA Solicitante, realizará de forma Trimestral evaluaciones y verificaciones de los inmuebles, con la finalidad de planificar los trabajos a realizar, en cuanto a mantenimientos preventivos en los ambientes tanto propios alquilados y comodato, que se registrarán en un <b>Acta de Reunión Interna "E-EMP/SGC/MC/200 R06"</b> . En base a la verificación efectuada con la GUA Solicitante se elaborará un <b>Cronograma de Actividades</b> en donde los tiempos se ajustarán en función al tipo de trabajo, los materiales, los recursos y otros que se requieran, mediante un cronograma que deberá ser aprobado por el Jefe de la UAYP. Resultado de las inspecciones trimestrales, Servicios Generales, emitirá un <b>Informe Técnico</b> del estado de los inmuebles, las necesidades, requerimientos o la conformidad de que no se requieren acciones en algunos ambientes.
2	Difusión del Cronograma de Realización de Actividades.	Servicios Generales	Cronograma de Realización de Actividades	Hoja de Ruta Comunicación Interna	Servicios Generales una vez aprobado el Cronograma por medio del Jefe de la UAYP difundirá el mismo mediante Comunicación Interna a las GUA Solicitantes para que se tomen las previsiones respectivas. En caso de alguna modificación la GUAS deberá comunicar la modificación a Servicios Generales por medio de una Comunicación Interna.
3	Ejecución del mantenimiento preventivo.	Servicios Generales	Cronograma de Realización de Actividades		El mantenimiento preventivo, se realizará con la finalidad de precautelar los inmuebles alquilados o en comodato, que se tengan en uso, mismos que deberán ser debidamente "cuidados" y utilizados para los fines que fueron contratados, tal como se establece en el <b>Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RE-SABS)</b> . Servicios Generales procederá a la ejecución del Mantenimiento Preventivo según el Cronograma de Actividades.
4	Conformidad del Servicio de Mantenimiento.	Servicios Generales Encargado del Ambiente	Cronograma de Realización de Actividades	Conformidad del Trabajo Realizado	Una vez efectuado el Mantenimiento Preventivo se procederá al llenado del registro de Conformidad <b>del Trabajo Realizado "E-EMP/UAYP/P/553 R03"</b> , el cual deberá contar con las firmas del Solicitante y Servicios Generales, como constancia del trabajo realizado. <b>NOTA:</b> La Gerencia Administrativa Financiera, <b>no procesará</b> pagos por trabajos de mantenimiento, instalación, o refacción, que no hayan sido debidamente coordinados con Servicios Generales.

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrmm	Fecha: 10/10/17	Página 7 de 12
---	-----------------	----------------


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/UAYP/P/553</b>
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>Versión 2</b>

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
5	Ejecución del mantenimiento preventivo por contratación de una empresa externa.	Empresa Externa	Cronograma de Realización de Actividades	Proceso de Contratación	Una vez realizada la evaluación de la magnitud del trabajo a ejecutar, Servicios Generales podrá solicitar la contratación de una empresa externa especializada. La contratación del servicio se efectuara de acuerdo a lo establecido en el RESABS-EPNE y el Procedimiento de Contrataciones Administrativas de la UAYP.

### 6.3. Mantenimiento Correctivo de Inmuebles.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Solicitud de la GUAS de mantenimiento correctivo.	GUAS		Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales	El Mantenimiento Correctivo, de los inmuebles alquilados o en comodato con los que cuenta la institución, será activado para realizar tareas correctivas que sean ocasionadas por uso o desgaste natural de los inmuebles, o en casos fortuitos (Mantenimiento Correctivo). De Acuerdo a la necesidad la GUAS deberá remitir el registro <b>Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales "E-EMP/UAYP/P/551 R02" (Ver ANEXO II)</b> , detallando claramente el Servicio de Mantenimiento Correctivo que se requiere, la cual deberá estar dirigida al Jefe de la Unidad de Administración y Personal, para su aprobación (si corresponde).
2	Inspección de ambientes.	Servicios Generales	Comunicación Interna Hoja de Ruta	Hoja de Ruta (Proveído)	Servicios Generales una vez recepcionada la solicitud de mantenimiento correctivo y de corresponder realizará una inspección a los ambientes para los cuales se solicitó el mantenimiento.
3	Evaluación de la Solicitud	Servicios Generales	Hoja de Ruta (Proveído)	Hoja de Ruta (Proveído)	Servicios Generales verificada la solicitud procederá a efectuar la evaluación del requerimiento, y de acuerdo a la complejidad del trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Efectuará el mantenimiento (Servicios Generales).</li> <li>☐ Solicitará la contratación de una Empresa Externa.</li> <li>☐ De no corresponder se realizará la devolución de la solicitud con la aclaración y justificación respectiva a la GUAS.</li> </ul> En esta etapa también se establecerá los responsables de la ejecución, (Servicios Generales o Empresa Externa).
4	Ejecución del Servicio de Mantenimiento Correctivo.	Servicios Generales o Empresa Externa Encargado de Ambiente	Hoja de Ruta (Proveído)	Conformidad del Trabajo Realizado.	Una vez realizado el trabajo de mantenimiento correctivo ya sea por Servicios Generales o una Empresa Externa se procederá al llenado del registro <b>Conformidad del Trabajo Realizado "E-EMP/UAYP/P/553 R03" (Ver ANEXO III)</b> , el cual deberá contar con las firmas del Solicitante y Servicios Generales, como constancia del trabajo realizado.

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrrm	Fecha: 10/10/17	Página 8 de 12
---	-----------------	----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/UAYP/P/553</b>
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>Versión 2</b>

#### 6.4. Atención ante Emergencia de Inmuebles.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Origen del Evento	GUA		Correo Electrónico Nota	Este tipo de Mantenimiento Correctivo de Emergencia es originado únicamente al producirse un suceso fortuito, en este caso la GUA solicitante, deberá comunicar el acontecimiento o hecho a Servicios Generales, mediante nota, correo electrónico u otro medio verificable.
2	Evaluación de la Solicitud	Servicios Generales	Correo Electrónico Nota		Luego de haber tomado conocimiento de la solicitud, Servicios Generales evaluará la misma, y de corresponder (medio verificable) se procederá con la atención de forma inmediata, por tratarse de un Mantenimiento Correctivo de Emergencia.
3	Ejecución de la atención ante emergencia de inmuebles.	Servicios Generales Encargado de Ambiente	Correo Electrónico Nota	Conformidad del Trabajo Realizado	Servicios Generales procederá a ejecutar la solicitud de forma inmediata, terminado el trabajo se procederá al llenado del registro <b>Conformidad del Trabajo Realizado "E-EMP/UAYP/P/553 R03"</b> , el cual deberá llevar las firmas del responsable del ambiente y de personal de Servicios Generales, como constancia del trabajo realizado.
4	Trabajos menores de atención inmediata	GAF		Descargos a través de Facturas y / o recibos	Servicios Generales, realizará trabajos menores como: <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Cambios de focos,</li> <li>☞ Cambio arrancadores.</li> <li>☞ Instalaciones eléctricas menores.</li> <li>☞ Cambio de Chapas.</li> <li>☞ Y otros requerimientos que sean de solución inmediata.</li> </ul>
5	Asignación de Recursos	GAF		Descargos a través de Facturas y / o recibos	Para facilitar y agilizar la atención del mantenimiento correctivo y correctivo de emergencia, Servicios Generales solicitará la asignación de recursos para disponer de efectivo para la compra de materiales, repuestos y otros necesarios, los descargos de estos recursos se regirá según los procedimientos establecidos, en el <b>"Reglamento Interno de Caja Chica"</b> .

#### 6.5. Pagos de Servicios Generales.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
	Recojo de facturas, notas de cobranza y/o recibos.	GUAS		Hoja de Ruta	Las GUAS, son las encargadas de obtener las facturas, notas y avisos de cobranza, mismas que deberán ser recabadas, según las fechas estipuladas por las empresas proveedoras de servicio en cada ciudad, las fechas estimadas, para el recojo de las mismas es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ <b>Luz y Agua:</b> De acuerdo a la RND 10-0021-2016 del Servicio de Impuestos Nacionales, vigente desde el 1° de julio de 2016.</li> </ul>
Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrmm			Fecha: 10/10/17		Página 9 de 12




**PROCEDIMIENTO**

**E-EMP/UAyP/P/553**

**SERVICIOS GENERALES**

**Versión 2**

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1					<ul style="list-style-type: none"> <li>📁 <b>Telefonía:</b> Hasta el 7 de cada mes</li> <li>📁 El recojo de facturas y/o recibos de alquileres en Oficinas Regionales, deberán ser efectuados y remitidos por los Responsables Regionales, de acuerdo a lo establecido en el contrato.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> En caso de las sucursales los Supervisores de Venta deberán enviar las facturas y/o recibos vía el Responsable Regional.</p>
2	Solicitud de pagos de servicios, alquileres y otros.	Analista de Servicios Generales Encargado de Servicios Generales GUAS	Informe de Conformidad Facturas, notas de cobranza, recibos Circular EMAPA/GAF/UF/N°013/2016	Hoja de ruta Informe de Conformidad	<p>La Unidad de Administración y Personal a través de Servicios Generales recibirá las solicitudes de pagos de servicios, (Luz, agua, telefonía, limpieza, jardinería, fotocopias y otros), alquileres de inmuebles a nivel nacional, siendo responsabilidad de las GUAS, la remisión oportuna de las facturas y/o Notas de Cobranza junto a su Informe de Conformidad, de acuerdo a <b>Circular EMAPA/GAF/UF/N°013/2016</b> de fecha 13 de Julio de 2016, además de adjuntar por cada uno de las solicitudes, el kardex correspondiente al control por cada proceso.</p> <p>El envío de Notas de cobranza - Avisos de Cobranza y/o facturas por servicios básicos, alquileres y otros, deberán ser remitidas con la <b>Hoja de Ruta</b> correspondiente adjuntando además el Informe de Conformidad, verificando, el número del proceso, el mes correspondiente de pago, firmado por el responsable de la Regional o Unidad si corresponde.</p> <p>Todas las solicitudes de pago, deberán ser remitidas a Servicios Generales</p>
3	Desarrollo del Pago	Analista de Servicios Generales Encargado de Servicios Generales Unidad Financiera Responsable regional Habilitado SIGEP- regional	Hoja de ruta Informe de conformidad	Hoja de Ruta Comunicación Interna Comprobante C-31	<p>Una vez recibida solicitud de pago, Servicios Generales, en un plazo de 24 horas deberá remitir a la Unidad Financiera la Comunicación Interna correspondiente, o devolver a la Unidad Solicitante, en caso de existir errores u observaciones.</p> <p>La Unidad Financiera recibida la solicitud de pago, elaborará, verificará y aprobará el comprobante contable C-31 en un plazo de 3 días.</p> <p>En las Oficinas Regionales el Responsable Regional realizará la verificación del pago, debiendo instruir al personal habilitado en el sistema SIGEP, la impresión del comprobante para proceder a la conciliación del pago del servicio en un máximo de 2 días, la correspondiente emisión de la factura, en éste sentido, las Oficinas Regionales tienen 5 días desde el envío de la solicitud de pago, realización de conciliaciones y respectivas emisiones de facturas, que deberá ser enviada a Oficina Central de la ciudad de La Paz, a Servicios Generales, para su respectivo registro y estas a su vez serán remitidas a la Unidad Financiera para adjuntar al comprobante C-31 respectivo.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>E-EMP/UAYP/P/553</b>
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>Versión 2</b>

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
					En la Oficina Central, Servicios Generales, se encargara de gestionar los pagos correspondientes a servicios básicos, con referencia a los alquileres de tiendas y almacenes, los Supervisores de Ventas y/o Encargados de almacenes, son los responsables de remitir las solicitudes de pago a Servicios Generales


#### 6.6. Descargos del IVA.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Descargos del IVA	Responsable Regional		Documento escaneado, enviado vía correo electrónico	Son responsables de remitir a la Unidad Financiera, las copias fotostáticas de las Facturas, para sus respectivo registro en el LCV (Libro de Compras y Ventas), todas y cada una de las regionales, a través del Responsable Regional, hasta la fecha estipulada en las Circulares emitidas por el Área Impositiva Tributaria

#### 6.7. Servicios de Terceros y Sanciones.

N°	Actividad	Responsable	Documento de Referencia	Registro	Descripción
1	Servicios y contratos con terceros.	GAF UAYP	Contratos	Comunicación Interna	La Gerencia Administrativa Financiera, realiza contratos con empresas de limpieza, cafetería, jardinería y Courier, para brindar comodidad, higiene y orden, a los servidores públicos de la empresa, por lo tanto, si existiera algún inconveniente o reclamo respecto a los servicios que prestan las antes mencionadas, éste debe ser dirigido, mediante una comunicación interna a la Gerencia Administrativa Financiera, para que se tomen las acciones correspondientes mediante la UAYP a fin de tener un servicio eficiente. Se debe considerar que las sanciones para las empresas, son consideradas de acuerdo a contrato.

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrrm	Fecha: 10/10/17	Página 11 de 12
---	-----------------	-----------------

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	E-EMP/UAYP/P/553
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>	Versión 2

## 7. REGISTROS.

- 📁 Recepción y Devolución de Ambientes "E-EMP/UAYP/P/553 R01".
- 📁 Comunicación Interna.
- 📁 Hoja de Ruta.
- 📁 Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales "E-EMP/UAYP/P/553 R02".
- 📁 Nota.
- 📁 Acta de Reunión Interna "E-EMP/SGC/MC/200 R06".
- 📁 Cronograma de Actividades.
- 📁 Proceso de Contratación.
- 📁 Conformidad del Trabajo Realizado "E-EMP/UAYP/P/553 R03".
- 📁 Correo Electrónico.
- 📁 Facturas/Recibos
- 📁 Informe de Conformidad
- 📁 Comprobante C-31.

## 8. ANEXOS.

**Anexo I:** Recepción y Devolución de Ambientes "E-EMP/UAYP/P/553 R01".

**Anexo II:** Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales "E-EMP/UAYP/P/553 R02".

**Anexo III:** Conformidad del Trabajo Realizado "E-EMP/UAYP/P/553 R03".


## 9. CONTROL DE CAMBIOS.

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO EFECTUADO
Versión 1	21/03/17	<p>Se actualizó el documento a una Versión 2, se modificaron principalmente los puntos:</p> <p style="text-align: center;">2. ALCANCE. 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. 6. PROCEDIMIENTO.</p> <p>Los siguientes registros cambiaron a una Versión 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📁 Recepción y Devolución de Ambientes "E-EMP/UAYP/P/553 R01" V2.</li> <li>📁 Solicitud de Mantenimiento a Servicios Generales "E-EMP/UAYP/P/553 R02" V2.</li> </ul>

Elaborado por: EMAPA/GAF/UAYP/DMCh-rrrm	Fecha: 10/10/17	Página 12 de 12
---	-----------------	-----------------




**ANEXO I**

	<b>REGISTRO</b>			E- EMP/UAYP/P/553 R01	
	<b>RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN DE AMBIENTES</b>			Versión 2	
<b>I. DATOS GENERALES</b>					
INSPECCIÓN	<input type="checkbox"/>	DEVOLUCIÓN	<input type="checkbox"/>	RECEPCIÓN	<input type="checkbox"/>
SUCURSAL	<input type="checkbox"/>	ALMACÉN	<input type="checkbox"/>	OFICINA	<input type="checkbox"/>
OTRO	<input type="checkbox"/>				
<b>DESCRIPCIÓN:</b>					
<b>AREA REVISADA</b>	<b>Material</b>	<b>Cantidad</b>	<b>ESTADO</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
			Bueno	Regular	
<b>AMBIENTES GENERALES</b>					
Pisos					
Ventanas					
Puerta de Ingreso					
Puerta Cortina					
Tumbado					
Chapas					
Focos					
Reflectores					
Paredes					
Interruptores					
Extractores Eólicos					
Enchufes					
Techado					
Otro					
<b>AMBIENTES SANITARIOS (BAÑOS)</b>					
Puerta					
Ventanas					
Paredes					
Piso					
Tumbado					
Lavamanos					
Inodoro					
Otro					
Servidora/Servidor Público GERENCIA UNIDAD SOLICITANTE FIRMA Y NOMBRE		Servidora/Servidor Público SERVICIOS GENERALES FIRMA Y NOMBRE		Propietario / Representante FIRMA Y NOMBRE C.I.	

ANEXO II

	<b>REGISTRO</b>		E- EMP/UAYP/P/553 R02
	<b>SOLICITUD DE MANTENIMIENTO A SERVICIOS GENERALES</b>		Versión 2
<b>I. DATOS GENERALES</b>			
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	<input type="text"/>	Fecha de Solicitud:	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
CARGO DEL SOLICITANTE:	<input type="text"/>	REGIONAL:	<input type="text"/>
GERENCIA/UNIDAD/ÁREA:	<input type="text"/>		
<b>II. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD</b>			
<div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.1; pointer-events: none;">  </div>			
			 FIRMA Y NOMBRE SOLICITANTE
<b>III. ACCIÓN REALIZADA:</b>			
<div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.1; pointer-events: none;">  </div>			
<b>OBSERVACIONES:</b>			
<div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.1; pointer-events: none;">  </div>			
Servidora/Servidor Público SERVICIOS GENERALES FIRMA Y NOMBRE	Servidora/Servidor Público ENCARGADO DE LA GUA FIRMA Y NOMBRE	Jefe de Unidad de Administración y Personal FIRMA Y NOMBRE	

ANEXO III

	<b>REGISTRO</b>		E-EMP/UAyP/P/553 R03
	<b>CONFORMIDAD DEL TRABAJO REALIZADO</b>		<b>Versión 1</b>
<b>I. DATOS GENERALES</b>			
<b>EMPRESA</b>		<b>Fecha de Solicitud</b>	/ /
<b>II. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.</b>			
<div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.3; font-size: 4em; pointer-events: none;">             NO VALIDO PARA TRAMITES ADMINISTRATIVOS         </div>			
Servidora/Servidor Público GERENCIA UNIDAD SOLICITANTE FIRMA Y NOMBRE	Servidora/Servidor Público SERVICIOS GENERALES FIRMA Y NOMBRE	Representante Empresa Contratada FIRMA Y SELLO	