CÓDIGO 310 315
PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES Y APOYO LOGÍSTICO

AUTORIZADO: **Lic. Héctor Aguiar** Gerente General	**FIRMA Y SELLO**
Fecha de creación:	13 de junio de 2007
Fecha de última modificación:	20 de junio de 2022
Fecha de vigencia:	24 de junio de 2022
Versión:	04

FIRMAS DE VALIDACIÓN	
REVISADO: **Licda. Mónica Vaquero** Jefa de Planificación, Género y Medio Ambiente	**FIRMA Y SELLO**
RESPONSABLE DEL PROCESO (N1): **Lic. Jorge Eliseo Merino** Gerente Administrativo	**FIRMA Y SELLO**
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO (N2): **Sr. Henry Mauricio Rodríguez** Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	**FIRMA Y SELLO**

CONTENIDO

I. GENERALIDADES 1
(1) Introducción 1
(2) Base Legal 1
(3) Objetivos 1
(4) Alcance 1
(5) Definiciones 1
II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA 2
(1) Normativa interna 2
(2) Normativa externa 2
III. RESPONSABILIDADES 2
IV. POLÍTICAS 3
(1) General 3
(2) Específicas 3
V. PROCEDIMIENTOS 3
1. Recepción de correspondencia externa. 3
2. Administración del Salón de Usos Múltiples 5
3. Pago de servicios básicos e impuestos municipales. 7
4. Servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal de la LNB. 9
5. Servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal externo. 12
6. Mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura. 15
7. Distribución de bienes de consumo. 18
8. Destrucción de productos de Lotería Tradicional sobrantes e invalidados por el Sistema Comercial. 20
VI. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN 22
VII. CONTROL DE VERSIONES 22
VIII. ANEXOS 23

I. GENERALIDADES

(1) Introducción

El contenido de este documento describe los procedimientos para la gestión del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico que incluye: Administración del Salón de usos múltiples, pago de servicios básicos e impuestos municipales, recepción de correspondencia externa, servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal de la LNB, servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal externo, mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura, distribución de bienes de consumo; así como también el procedimiento para la destrucción de productos de Lotería Tradicional sobrantes e invalidados por el Sistema Comercial.

Para efectos de este instrumento normativo a la Lotería Nacional de Beneficencia se le podrá denominar "Lotería" o "LNB".

(2) Base Legal

El presente documento se elabora con base a la Ley Orgánica de la Lotería Nacional de Beneficencia y su Reglamento; y al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia.

(3) Objetivos

General

Establecer los procedimientos de Servicios Generales y Apoyo Logístico en la Lotería Nacional de Beneficencia.

Específicos

a) Contar con una herramienta que guie al personal de Servicios Generales a desarrollar sus actividades.
b) Incrementar la eficiencia en los servicios que proporciona el Departamento de Servicios Generales.
c) Mejorar la atención al cliente.
d) Contribuir al funcionamiento de las Unidades organizativas.

(4) Alcance

El presente instrumento normativo aplica al Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

(5) Definiciones

a) MANTENIMIENTO

Acciones recurrentes necesarias para conservar en buen estado la infraestructura e instalaciones, mobiliario y equipo.

b) MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Acciones necesarias para corregir daños detectados en equipos o instalaciones, localizar averías o daños para corregirlos o repararlos.

c) MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Acciones destinadas a prevenir daños y garantizar su buen funcionamiento y conservación de equipos o instalaciones mediante la revisión, limpieza o sustitución de piezas.

d) **MANTENIMIENTO Y/O REPARACIONES DE INFRAESTRUCTURA**:
Pintura de edificio interna y externa, techos, pisos, alfombras, ventanas, fontanería, instalaciones eléctricas o fallas, planta eléctrica y subestación, elevador, cisterna, adecuación de espacio físico, entre otros.

e) **SERVICIOS BÁSICOS**

Servicios necesarios para el funcionamiento de la LNB. Comprende servicios tales como: tasas e impuestos, energía eléctrica y agua, etc.

f) **SERVICIO DE LIMPIEZA**

Acción y efecto de limpiar, quitar la suciedad, imperfecciones o defectos de algo.

II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA

(1) Normativa interna

a) Ley Orgánica de Lotería Nacional de Beneficencia y su Reglamento.
b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especifica de la Lotería Nacional de Beneficencia (NTCIE).
c) Manual para la Administración y Custodia de Instrumentos Normativos.
d) Manual para el Control de Registros.
e) Manual de Organización.
f) Manual de Descripción de Puestos.

(2) Normativa externa

a) Ley de Ética Gubernamental.
b) Ley de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y su Reglamento.

III. RESPONSABILIDADES

(1) Responsabilidades relacionadas al Sistema Normativo Institucional.

A) Del Gerente(a)/Jefe(a) y Responsable del Proceso.

1. Solicitar, a través del formato "Solicitud de mejora al proceso de trabajo" (F-800-01) a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, apoyo para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad.
2. Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
3. Realizar la divulgación e implementación de lo normado en el instrumento normativo bajo su responsabilidad.
4. Asegurarse que los instrumentos normativos utilizados en el proceso bajo su responsabilidad se encuentren actualizados.
5. Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.

B) Del personal de la Unidad/Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados(as) descritos en los instrumentos normativos.

1. Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada a las mejoras del proceso de trabajo al cual pertenece o los relacionados a éste.
2. Utilizar la información institucional relacionada a los procesos de trabajo únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas.
3. Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

IV. POLÍTICAS

(1) General

a) Estandarizar los procedimientos del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, a fin de guiar el desempeño de su personal hacia el logro de los resultados Institucionales.

(2) Específicas

a) El Jefe de Servicios Generales debe elaborar el Plan anual de mantenimiento institucional y garantizar que se ejecuten las reparaciones pertinentes.

b) Garantizar que se administren de forma efectiva los servicios básicos en la LNB (energía eléctrica, agua potable y purificada y lo relativo a impuestos municipales). Además, suministrar a las diferentes Unidades Organizativas el requerimiento de bienes de consumo (entre ellos, agua purificada, azúcar, café, vasos desechables y conos, entre otros).

c) Proporcionar apoyo logístico antes, durante y después de la realización del acto público de sorteo, así como a la realización de procedimientos asociados al sorteo, como distribución de productos, recolección de productos y a cualquier otra actividad institucional que lo requiera.

d) Velar por el ornato y limpieza del edificio de oficinas y Agencias de la LNB, así como por la adecuación de los espacios físicos.

e) Los billetes sobrantes de sorteos de Lotería Tradicional, deberán destruirse hasta que finalice el período de caducidad.

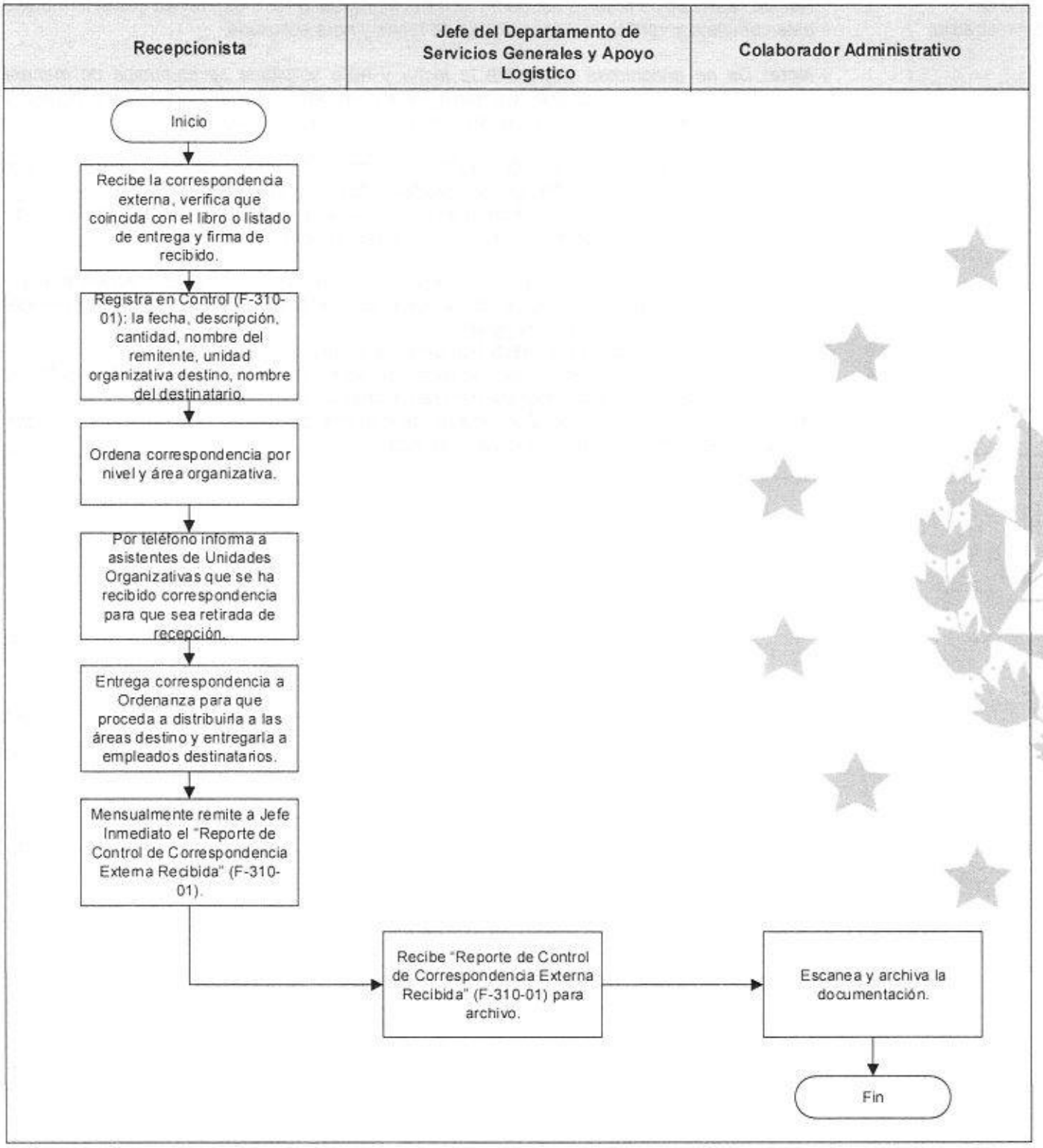
f) El Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, realizará la destrucción del producto sobrante, dentro *de los quince días hábiles posteriores a la caducidad de cada sorteo.*

V. PROCEDIMIENTOS

1. Recepción de correspondencia externa.

Responsable	Paso	Actividad
Recepcionista	1.	Recibe la correspondencia externa, verifica que coincida con el libro o listado de entrega y firma de recibido.
	2.	Registra la correspondencia en formato *"Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida" (F-310-01),* la fecha, descripción, cantidad, nombre del remitente, unidad organizativa destino, nombre del destinatario. Ordena correspondencia por nivel y área organizativa.
	3.	Por teléfono informa a asistentes de Unidades Organizativas que se ha recibido correspondencia para que sea retirada de recepción.
	4.	Entrega correspondencia a Ordenanza para que proceda a distribuirla a las áreas destino y entregarla a empleados destinatarios.
	5.	Mensualmente remite a Jefe Inmediato el "Reporte *de Control de Correspondencia Externa Recibida" (F-310-01).*
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	6.	Recibe *"Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida" (F-310-01)* para archivo.
Asistente Administrativo	7.	Escanea y archiva la documentación.
	8.	Fin.

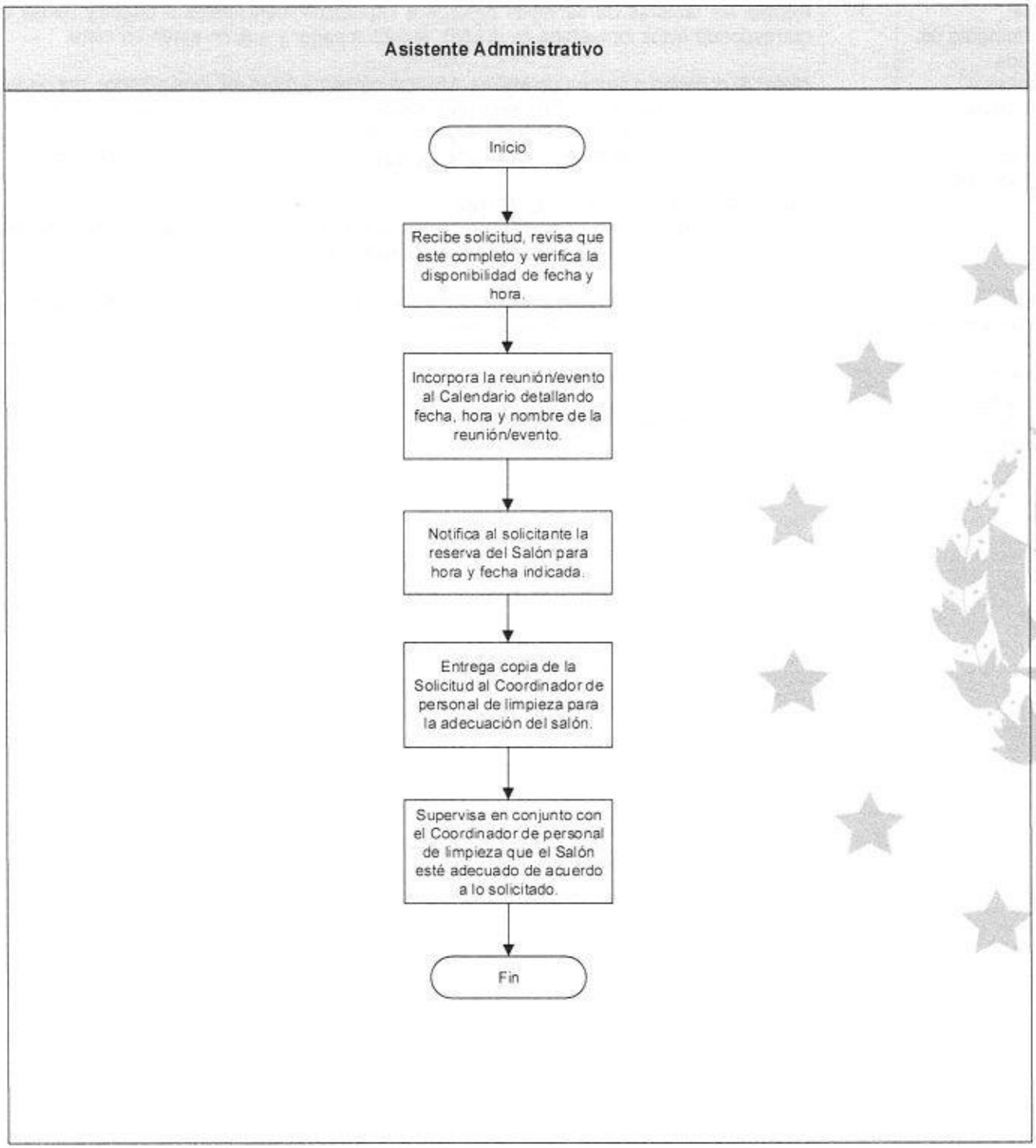
FLUJOGRAMA: RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA



2. Administración del Salón de Usos Múltiples

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Administrativo	1.	Recibe "*Solicitud de reserva del Salón de Usos Múltiples*" (F-310-02), revisa que el formulario este completo y verifica la disponibilidad de fecha y hora solicitada. ***Nota:*** *De no encontrase disponible la fecha y hora solicitada se comunica de manera oportuna al solicitante sugiriéndole amablemente que agende reunión/evento para otra fecha y hora o que se coordine con la otra área solicitante para el uso del Salón.* *Si el formulario se encontrase incompleto o llenado de manera incorrecta, se devolverá al solicitante de manera oportuna con las observaciones correspondientes.*
	2.	Con base a la información del Formulario, incorpora la reunión/evento al Calendario de Reserva del Salón, detallando fecha, hora y nombre de la reunión/evento. ***Nota:*** *Toda solicitud de modificación de fecha y hora de la reunión/evento estará sujeta a disponibilidad del Salón y deberá ser comunicada por correo electrónico al Jefe(a) y Asistente de Servicios Generales y Apoyo Logístico.*
	3.	Notifica al solicitante la reserva del Salón para hora y fecha indicada.
	4.	Entrega copia de la Solicitud de reserva del Salón de Usos Múltiples (F-310-02) al Coordinador de personal de limpieza para la adecuación del salón.
	5.	Supervisa en conjunto con el Coordinador de personal de limpieza que el Salón de usos múltiples esté adecuado de acuerdo a lo solicitado.
	6.	Fin.

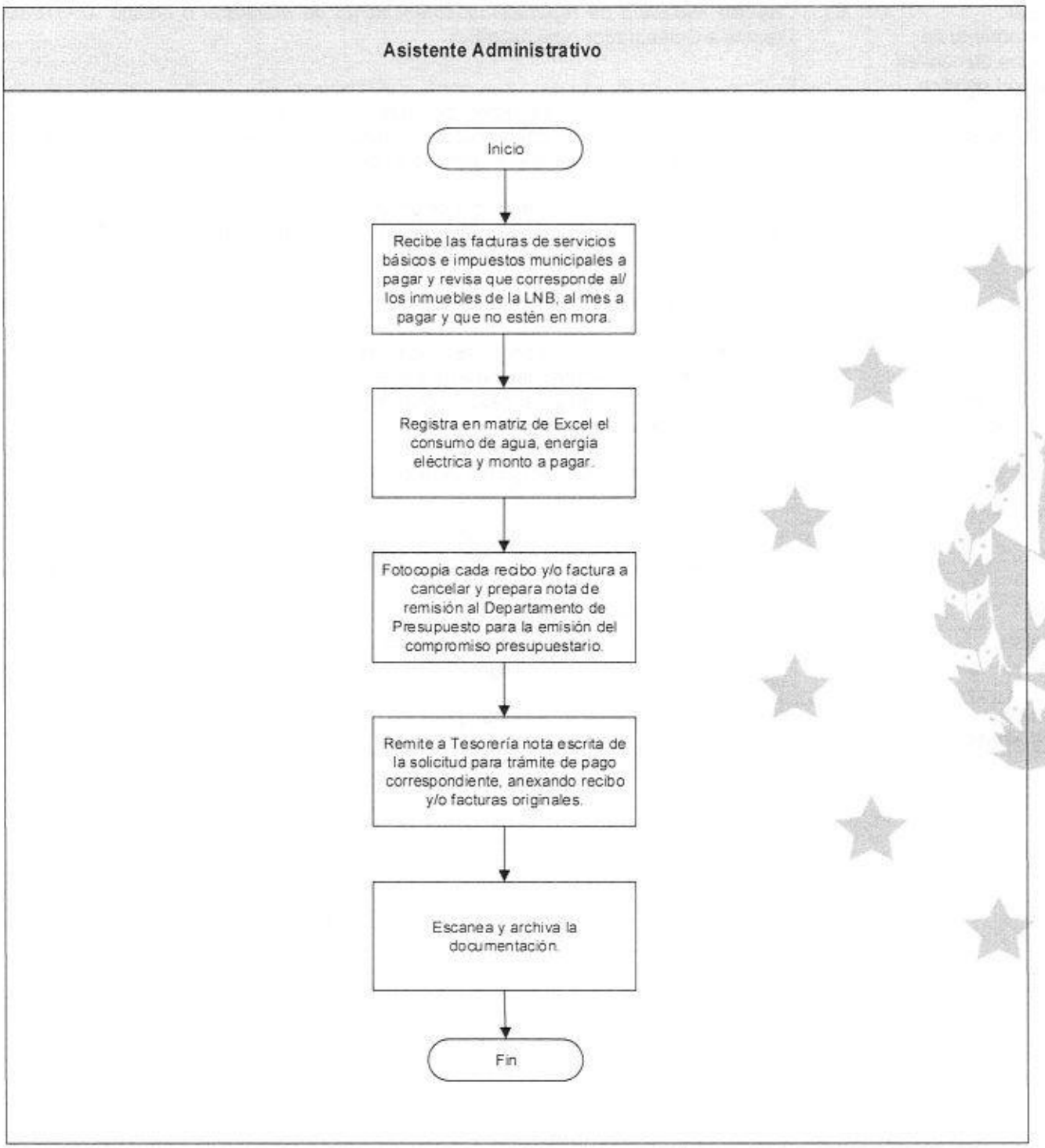
FLUJOGRAMA: ADMINISTRACIÓN DEL SALÓN DE USOS MÚLTIPLES



3. Pago de servicios básicos e impuestos municipales

Responsable	Paso	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1.	Recibe las facturas de servicios básicos e impuestos municipales a pagar y revisa que corresponde al/los inmuebles de la LNB, al mes a pagar y que no estén en mora. ***Nota:*** *Si el recibo o factura de alguna Agencia presenta mora del mes anterior, por pagarse en tiempo extemporáneo, ésta será reintegrada por el Encargado de Agencia, a través de Abono a la cuenta de Tesorería correspondiente.*
Asistente Administrativo	2.	Registra en matriz de Excel el consumo de agua, energía eléctrica y monto a pagar. ***Nota:*** *Según requerimiento del MARN.*
	3.	Fotocopia cada recibo y/o factura a cancelar y prepara nota de remisión al Departamento de Presupuesto para la emisión del compromiso presupuestario.
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	4.	Remite a Tesorería nota escrita de la solicitud para trámite de pago correspondiente, anexando recibo y/o facturas originales.
Asistente Administrativo	5.	Escanea y archiva la documentación.
	6.	Fin.

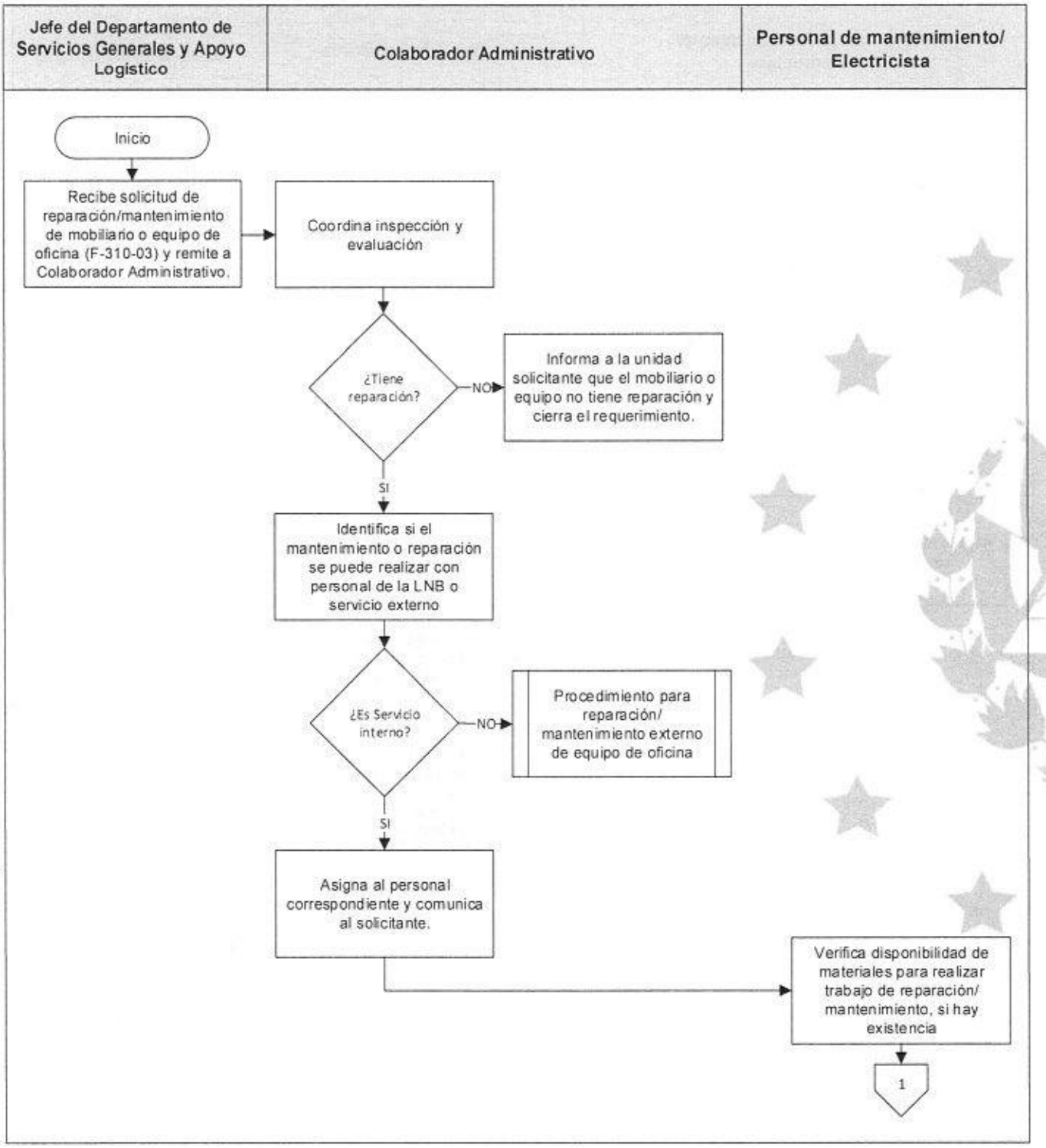
FLUJOGRAMA: PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS E IMPUESTOS MUNICIPALES



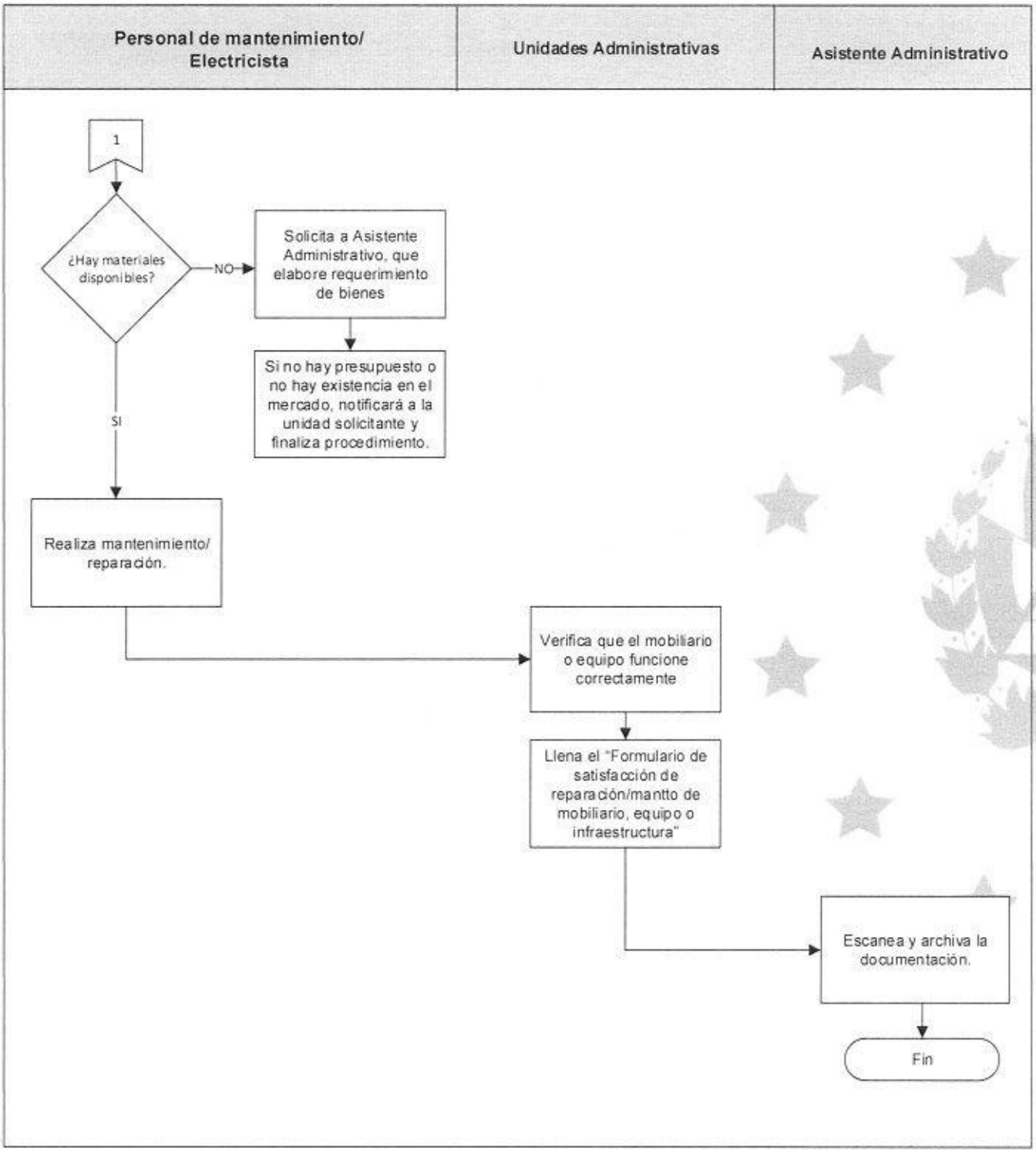
4. Servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal de la LNB.

Responsable	Paso	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logistico	1.	Recibe *"Solicitud de reparación/mantenimiento de mobiliario o equipo" (F-310-03)* y remite a Colaborador Administrativo.
Colaborador Administrativo	2.	Coordina inspección y evaluación del mobiliario o equipo de oficina para verificar los daños e identifica si el mantenimiento o reparación se puede realizar con personal de la LNB o es necesario contratar el servicio externo. ***Nota***: Si se determina que el mantenimiento o reparación necesita contratación de servicio externo, se continuará en procedimiento para reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal externo. Si el mobiliario o equipo no tiene reparación, informa a la unidad solicitante y cierra el requerimiento.
	3.	Asigna al personal correspondiente y comunica al solicitante.
Personal de mantenimiento/ Electricista	4.	Verifica disponibilidad de materiales para realizar trabajo de reparación/mantenimiento, si hay existencia continua al paso 5; caso contrario, solicita a Asistente Administrativo, que elabore requerimiento de bienes. ***Nota:*** *De realizarse requerimiento de bienes, este deberá ser autorizado por el Jefe de Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.* De no contar con presupuesto suficiente para la compra de materiales o repuestos o no encontrarse en existencia en el mercado, se notificará a la unidad solicitante y se finaliza procedimiento.
	5.	Realiza mantenimiento/reparación.
Unidades Organizativas	6.	Verifica que el mobiliario o equipo funcione correctamente y llena el *"Formulario de satisfacción de reparación/mantenimiento de mobiliario, equipo o infraestructura" (F-310-05)*.
Asistente Administrativo	7.	Escanea y archiva la documentación.
	8.	Fin.

FLUJOGRAMA: SERVICIO DE REPARACIÓN/MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO CON PERSONAL DE LA LNB



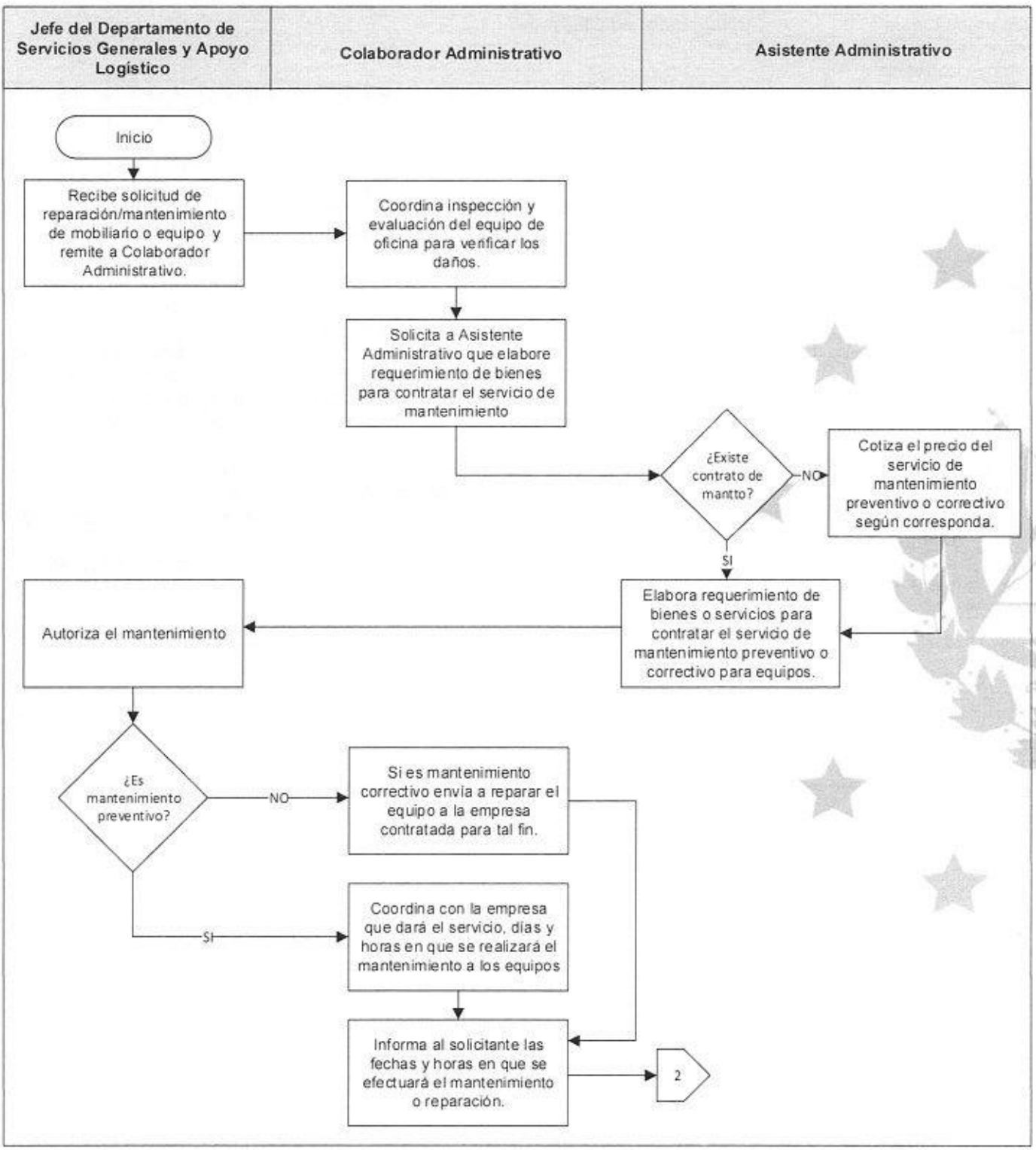
FLUJOGRAMA: SERVICIO DE REPARACIÓN/MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO CON PERSONAL DE LA LNB



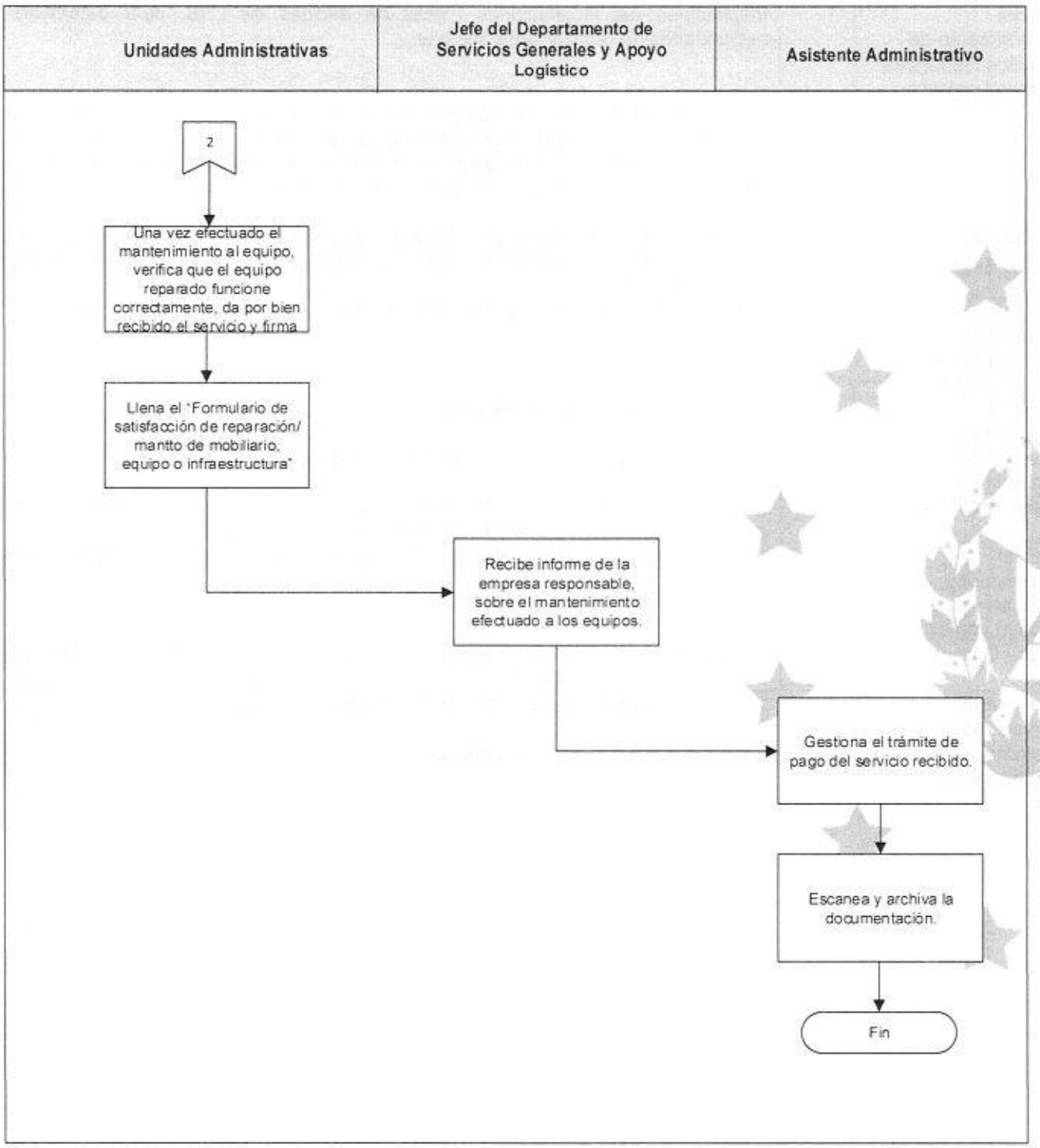
5. Servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal externo.

Responsable	Paso	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1.	Recibe solicitud de reparación/mantenimiento de mobiliario o equipo y remite a Colaborador Administrativo.
Colaborador Administrativo	2.	Coordina inspección y evaluación del equipo de oficina para verificar los daños. Solicita a Asistente Administrativo que elabore requerimiento de bienes para contratar el servicio de mantenimiento.
Asistente Administrativo	3.	Elabora requerimiento de bienes o servicios para contratar el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo para equipos.
	4.	En caso de no contar con contrato de mantenimiento vigente, cotiza el precio del servicio de mantenimiento preventivo o correctivo según corresponda.
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	5.	Autoriza el mantenimiento. ***Nota:*** *en caso de no tener presupuesto para dicho servicio de mantenimiento, se informará a la unidad solicitante y se finaliza el proceso.*
Colaborador Administrativo	6.	Si es mantenimiento preventivo, coordina con la empresa que dará el servicio, días y horas en que se realizará el mantenimiento a los equipos; y si es mantenimiento correctivo envía a reparar el equipo a la empresa contratada para tal fin.
	7.	Informa al solicitante las fechas y horas en que se efectuará el mantenimiento o reparación.
Unidades Organizativas	8.	Una vez efectuado el mantenimiento al equipo, verifica que el equipo reparado funcione correctamente, da por bien recibido el servicio y firma.
	9.	Llena el *"Formulario de satisfacción de reparación/mantenimiento de mobiliario, equipo o infraestructura" (F 310-05).*
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	10.	Recibe informe de la empresa responsable, sobre el mantenimiento efectuado a los equipos.
Asistente Administrativo	11.	Gestiona el trámite de pago del servicio recibido.
	12.	Escanea y archiva la documentación.
	13.	Fin.

FLUJOGRAMA: SERVICIO DE REPARACIÓN/MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO CON PERSONAL EXTERNO



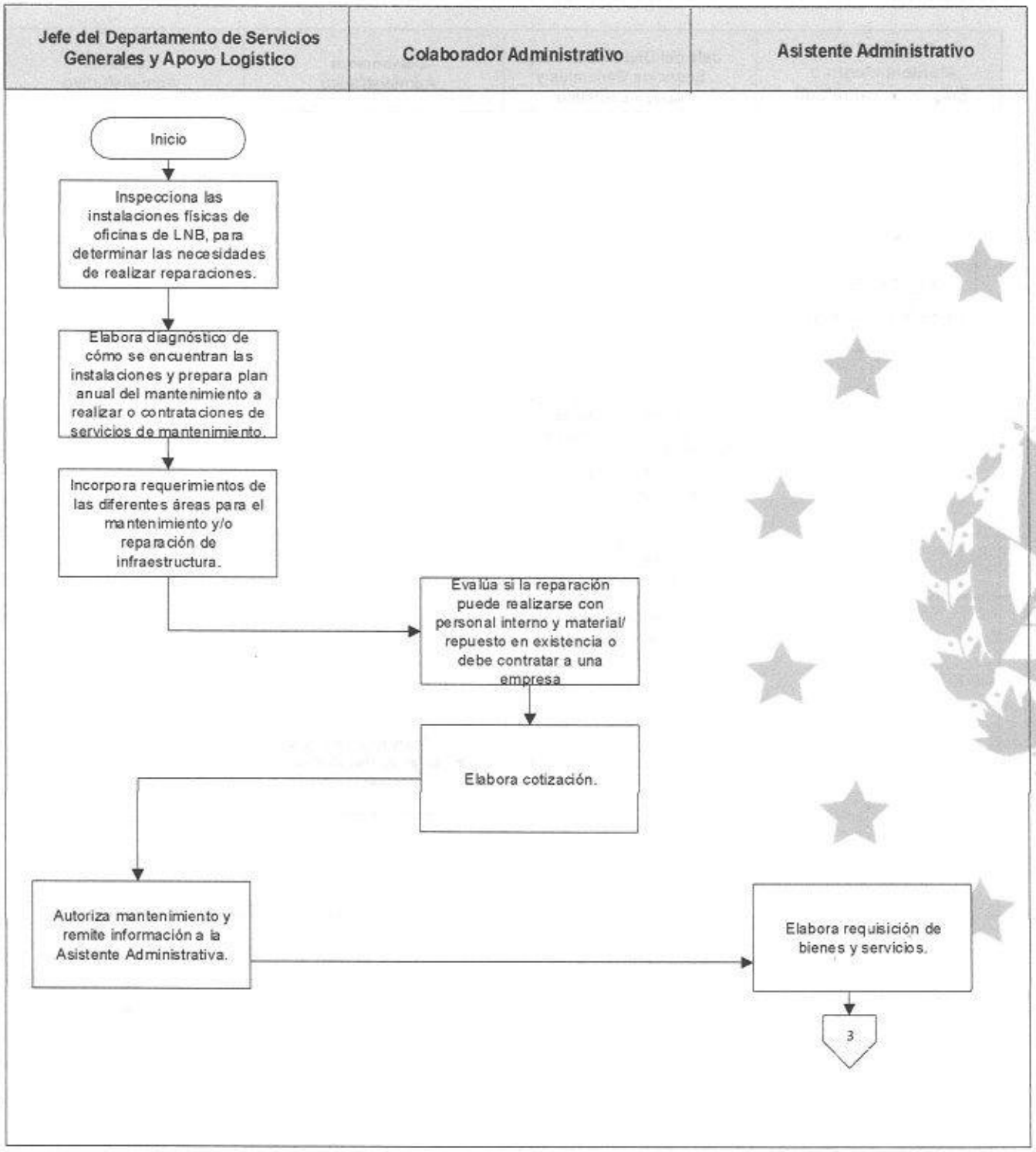
FLUJOGRAMA: SERVICIO DE REPARACIÓN/MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO CON PERSONAL EXTERNO



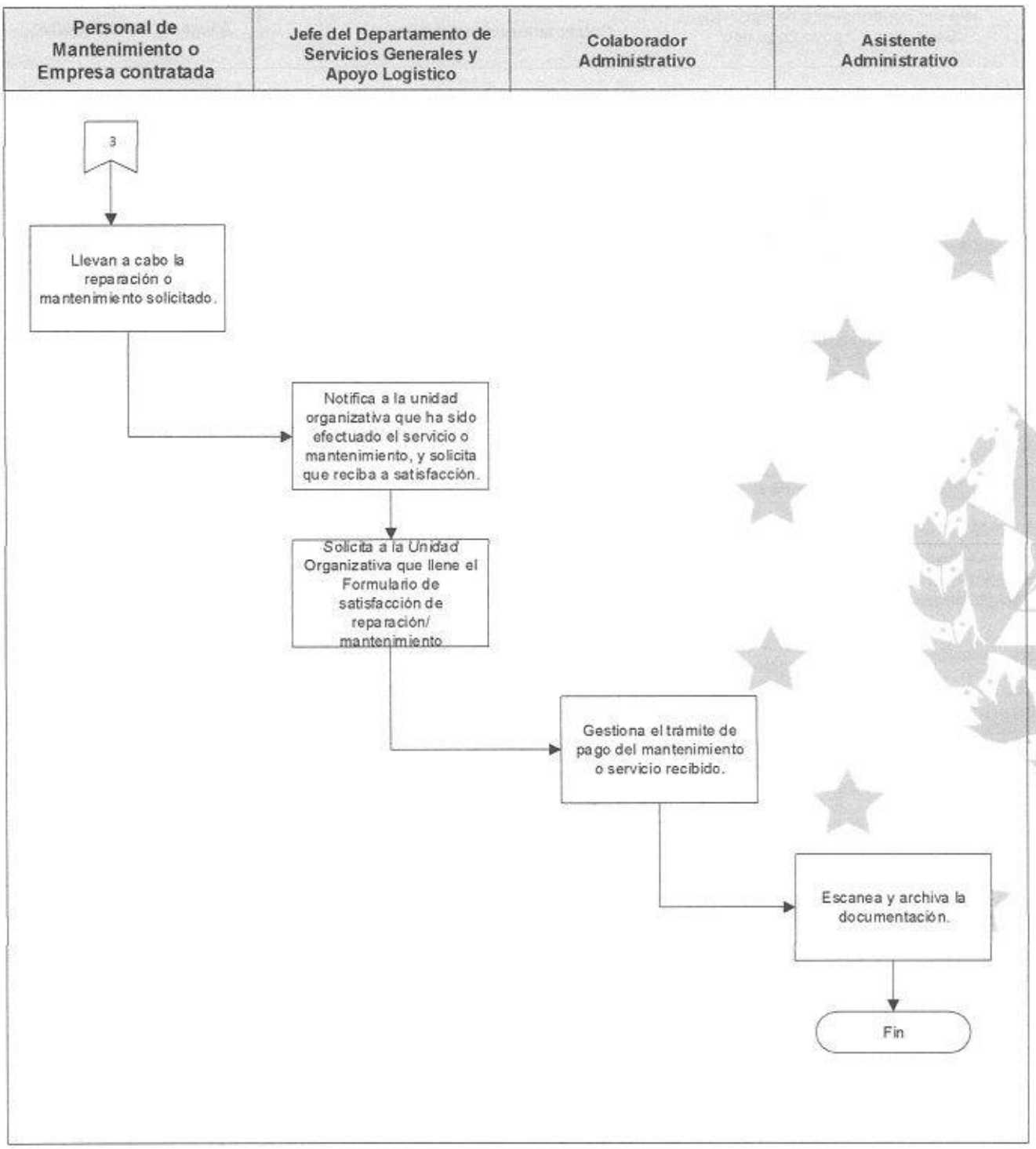
6. Mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura.

Responsable	Paso	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1.	Inspecciona las instalaciones físicas de oficinas de LNB, para determinar las necesidades de realizar reparaciones.
	2.	Elabora diagnóstico de cómo se encuentran las instalaciones y prepara plan anual del mantenimiento a realizar o contrataciones de servicios de mantenimiento.
	3.	Incorpora requerimientos de las diferentes áreas para el mantenimiento y/o reparación de infraestructura "Solicitud *de reparación/mantenimiento de infraestructura" (F-310-04).*
Colaborador Administrativo	4.	Evalúa si la reparación puede realizarse con personal interno y material/repuesto en existencia o se debe contratar a una empresa para dicho servicio de mantenimiento.
	5.	Elabora cotización.
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	6.	Autoriza mantenimiento y remite información a la Asistente Administrativa.
Asistente Administrativo	7.	Elabora requisición de bienes y servicios.
Personal de Mantenimiento o Empresa contratada	8.	Llevan a cabo la reparación o mantenimiento solicitado. ***Nota:*** *Si la reparación o mantenimiento es realizado por empresa externa, este es supervisado por el personal de mantenimiento de la Institución.*
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	9.	Notifica a la unidad organizativa que ha sido efectuado el servicio o mantenimiento, y solicita que reciba a satisfacción.
Unidad Organizativa	10.	Llena el *"Formulario de satisfacción de reparación/mantenimiento de mobiliario, equipo o infraestructura" (F 310-05).*
Colaborador Administrativo	11.	Gestiona el trámite de pago del mantenimiento o servicio recibido.
Asistente Administrativo	12.	Escanea y archiva la documentación.
	13.	Fin.

FLUJOGRAMA: MANTENIMIENTO Y/O REPARACIONES DE INFRAESTRUCTURA



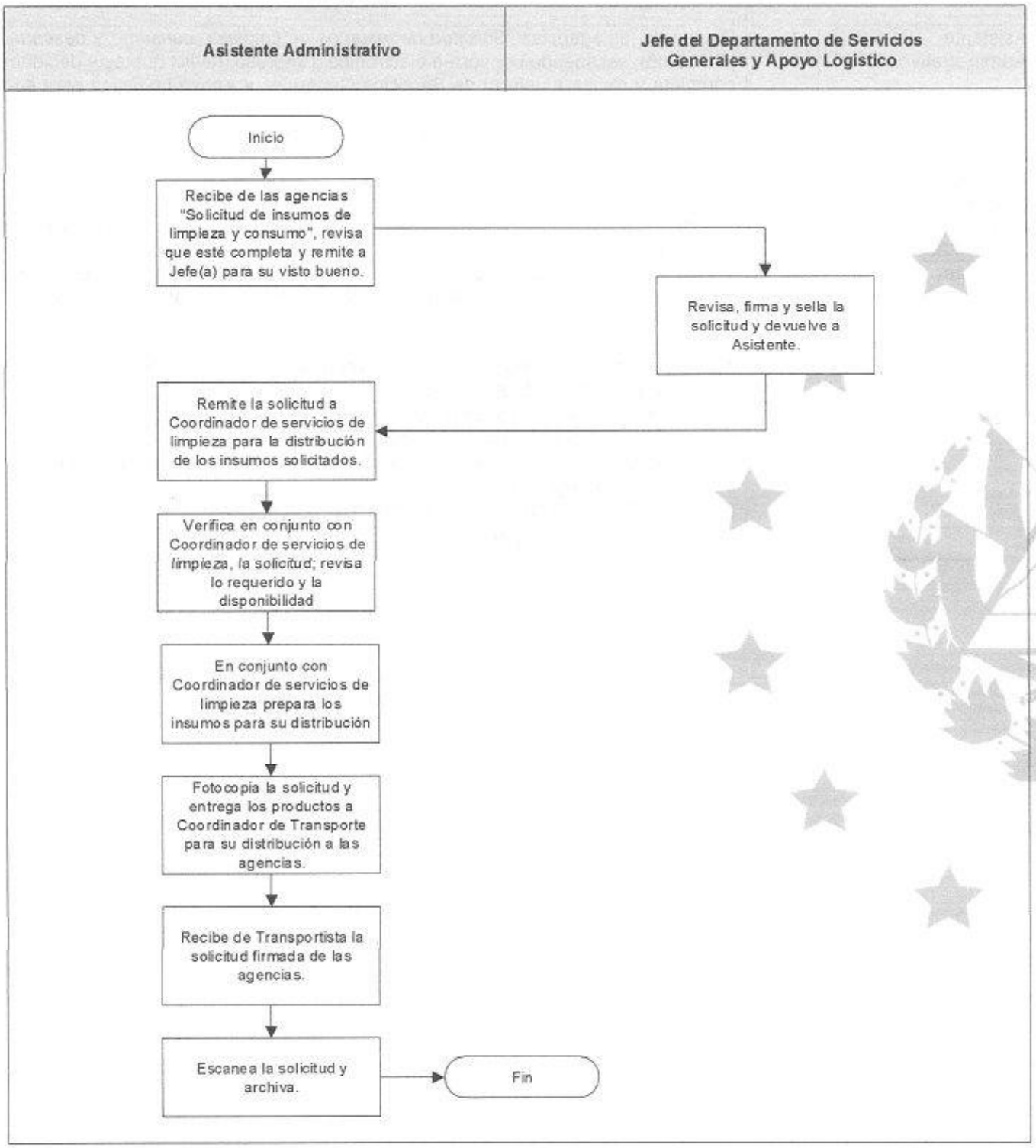
FLUJOGRAMA: MANTENIMIENTO Y/O REPARACIONES DE INFRAESTRUCTURA



7. Distribución de bienes de consumo.

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Administrativo	1.	Recibe de las agencias *"Solicitud de insumos de limpieza, consumo y descartables"* (F-310-06), escaneada por correo electrónico o impresa, revisa que esté debidamente completa y remite a Jefe(a) de Servicios Generales y Apoyo Logístico para su visto bueno.
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	2.	Revisa, firma y sella la solicitud y devuelve a Asistente.
Asistente Administrativo	3.	Remite la solicitud a Coordinador de servicios de limpieza para la distribución de los insumos solicitados.
Asistente Administrativo	4.	Verifica en conjunto con Coordinador de servicios de limpieza, la solicitud; asimismo, revisa lo requerido en el período anterior, para constatar las cantidades y la disponibilidad. ***Nota:*** *Si están solicitando un exceso de productos en comparación al período anterior, se coloca la observación en la solicitud.*
	5.	En conjunto con Coordinador de servicios de limpieza prepara los insumos para su distribución, de acuerdo a lo solicitado.
	6.	Fotocopia la solicitud y entrega los productos a Coordinador de Transporte para su distribución a las agencias.
	7.	Recibe de Transportista la solicitud firmada de las agencias.
	8.	Escanea la solicitud y archiva.
	9.	Fin.

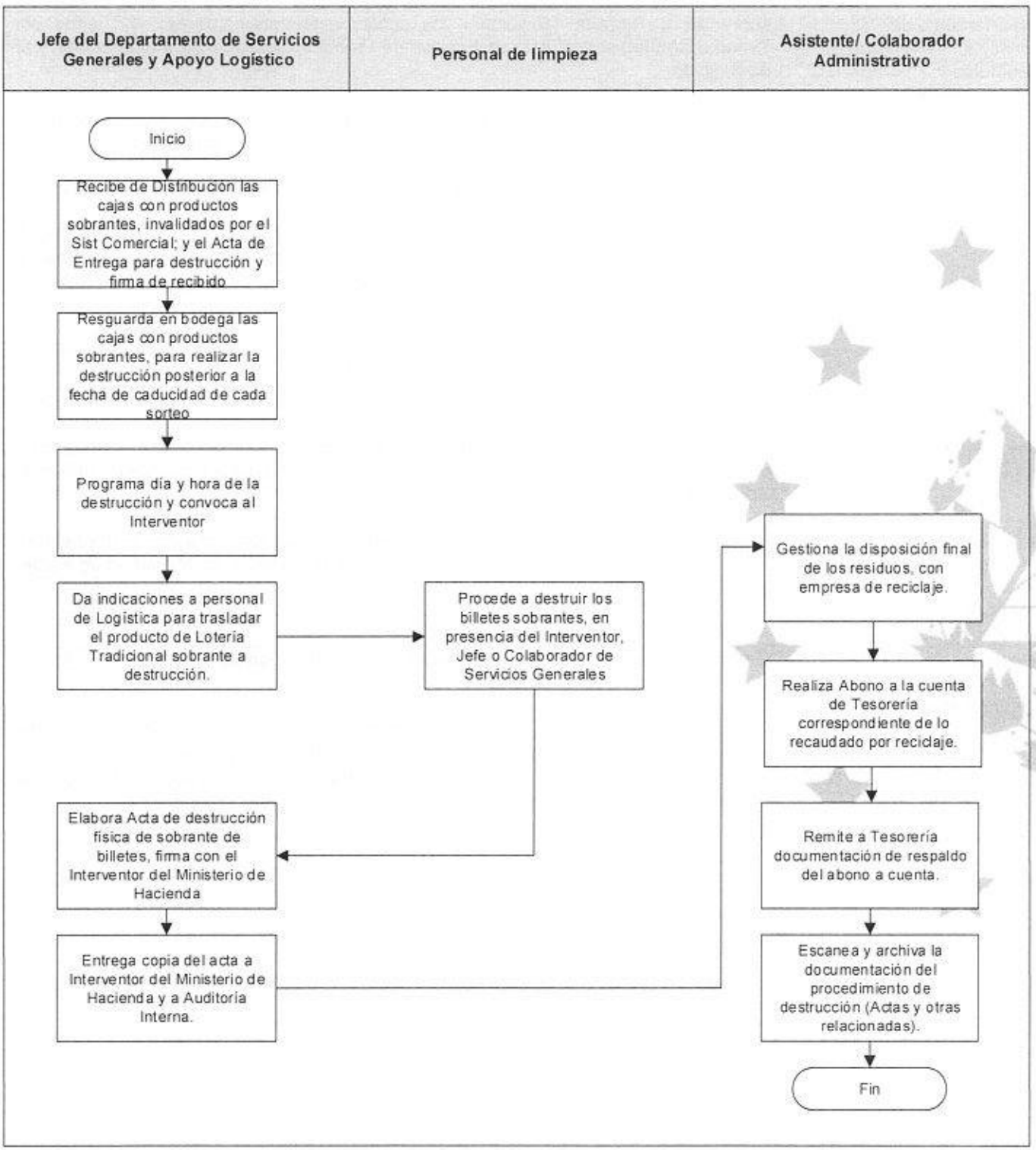
FLUJOGRAMA: DISTRIBUCIÓN DE BIENES DE CONSUMO



8. Destrucción de productos de Lotería Tradicional sobrantes e invalidados por el Sistema Comercial.

Responsable	Paso	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1.	Recibe del Jefe del Departamento de Distribución de Productos las cajas con productos sobrantes de Lotería Tradicional, los cuales están previamente invalidados por el Sistema Comercial; y el *Acta de Entrega de Producto Sobrante* para destrucción y firma de recibido.
	2.	Resguarda en bodega las cajas con productos de Lotería Tradicional sobrantes, para realizar la destrucción posterior a la fecha de caducidad de cada sorteo. ***Nota:*** *Los billetes sobrantes de Lotería Tradicional, se destruirá hasta que el sorteo esté caducado.*
	3.	Programa día y hora que se hará la destrucción y convoca al Interventor del Ministerio de Hacienda para que supervise, en conjunto con el Jefe o el Colaborador Administrativo del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, el proceso de destrucción del producto sobrante. ***Nota****: Se debe destruir el billete sobrante de cada sorteo, dentro de los quince días hábiles posteriores a la caducidad de cada sorteo.*
	4.	Da indicaciones a personal de Logística para trasladar el producto de Lotería Tradicional sobrante a destrucción.
Personal de limpieza	5.	Procede a destruir los billetes de Lotería Tradicional sobrantes, en presencia del Interventor del Ministerio de Hacienda, Jefe o Colaborador del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico.
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	6.	Elabora Acta de destrucción física de sobrante de billetes, firma con el Interventor del Ministerio de Hacienda. Entrega copia del acta a Interventor del Ministerio de Hacienda y a Auditoría Interna.
Asistente/ Colaborador Administrativo	7.	Gestiona la disposición final de los residuos, con empresa de reciclaje.
	8.	Realiza Abono a la cuenta de Tesorería correspondiente de lo recaudado por reciclaje.
	9.	Remite a Tesorería documentación de respaldo del abono a cuenta.
	10.	Escanea y archiva la documentación del procedimiento de destrucción de productos de Lotería Tradicional sobrantes (Actas y otras relacionadas).
	11.	Fin.

FLUJOGRAMA: DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS DE LOTERÍA TRADICIONAL SOBRANTES E INVALIDADOS POR EL SISTEMA COMERCIAL



VI. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

Nombre del documento	Formato (Impreso, electrónico)	Área destino
Acta de destrucción física de sobrantes de billetes	Impreso	Interventor del Ministerio de Hacienda, Auditoria Interna, Distribución de Productos.
Expedientes de Contratos que Administra	Impreso	Administrador de Contrato
Expedientes de órdenes de compra que Administra	Impreso	Administrador de Contrato
Reporte de Control de correspondencia externa.	Impreso	Áreas involucradas
Memorando de mantenimiento correctivo	Impreso	Áreas involucradas
Solicitud de reserva del Salón de Usos Múltiples	Impreso/ Digital	Departamento de Servicios Generales
Solicitud de reparación/mantenimiento de mobiliario o equipo	Impreso	Departamento de Servicios Generales
Solicitud de reparación/mantenimiento de infraestructura	Impreso	Departamento de Servicios Generales
Formulario de satisfacción de reparación/mantenimiento de mobiliario, equipo o infraestructura	Impreso	Departamento de Servicios Generales
Solicitud de insumos de limpieza, consumo y descartables	Impreso	Departamento de Servicios Generales

VII. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 01 Gerente Administrativo	Actualización General de los procedimientos de la LNB e incorporación de una estructura estándar con forme al normativo institucional. Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2013. Quedan sin vigencia los procedimientos: a) Gestión para Pagos de Servicios Básicos (Fecha de autorización: 13 de Junio de 2007); b) Recepción de Correspondencia Externa (Fecha de autorización: 10 de Septiembre 2008); c) Distribución de correspondencia a otras instituciones públicas y privadas (Fecha de autorización: 10 de Septiembre 2008); d) Seguimiento al servicio de vigilancia y portería (Fecha de autorización: 10 de Septiembre 2008); e)Seguimiento y control del servicio de mantenimiento preventivo de equipos eléctricos (Fecha de autorización: 11 de Junio 2008); f) Gestión para la prestación de servicios de mantenimiento correctivo de equipos de oficina (Fecha de autorización: 11 de Junio 2008). Técnico asignado: Glenda de Torres.
Versión 02 Gerente General.	Se trasladó al área de Transporte el Procedimiento "Distribución de correspondencia a instituciones públicas y privadas", ya que es quien lo ejecuta; se renombró el procedimiento de Vigilancia y Portería por Seguimiento al Servicio de Seguridad, se crearon los Procedimientos "Mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura y otros Servicios" y "Distribución de bienes de consumo"; asimismo, se incorporó el procedimiento de destrucción de productos de lotería sobrantes; se estableció que el Departamento de Distribución le dará al Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico Acta de entrega de productos sobrantes para destrucción junto con las cajas de producto sobrante. Fecha de vigencia: 19 de octubre 2020. Queda sin vigencia: Procedimientos de Servicios Generales, Versión 01. Técnico asignado: Dina Córdova.
Versión 03 Presidente Institucional.	Modificaciones: Se modificó el procedimiento de Servicios Generales, a solicitud del Gerente Administrativo y Jefe de Servicios Generales y Apoyo Logístico. Se incorporaron políticas especificas, numeral f) y g).

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
	En el procedimiento N° 1, se incorporó responsable al Colaborador Administrativo en el paso 3, 5 y 6, se incorpora el paso N° 6 "Escanea y Archiva documentación" En el procedimiento N° 2, se modificó el paso N°3 y se incorpora el paso N° 7 "Escanea y Archiva documentación" En el procedimiento N°3, se modificó el paso N° 1 y 5, eliminando al Gerente Administrativo de responsable y se incorpora el paso N° 6 "Escanea y Archiva documentación" En el procedimiento N°4, se modificó el paso N° 8 y se incorpora el paso N° 9 "Escanea y Archiva documentación" En el procedimiento N° 5, se modificó el paso N° 1, 2,3, 4, 5, 7 y se incorpora el paso N° 9 "Escanea y Archiva documentación" En el procedimiento N° 7 "Destrucción de productos de lotería sobrantes"; se incorpora que el billete sobrante de cada uno de los sorteos serán destruidos dentro los quince días hábiles posteriores a la caducidad cada sorteo y el producto sobrante queda resguardado en bodega de Servicios Generales, paso del N°1 al N°5. Se actualizó los responsables del procedimiento con base a la estructura organizativa vigente a partir del 01 de marzo de 2021. Se incorpora el numeral VI "Documentos que se generan". Fecha de vigencia: 01 de marzo 2021. Queda sin vigencia: Procedimientos de Servicios Generales, Versión 02, de fecha 19 de octubre de 2020. Técnico asignado: Patricia Orellana.
Versión 04 Gerente General	Modificaciones: Se renombran los procedimientos: "Control y trámite de pago de servicios básicos" por "Pago de servicios básicos e impuestos municipales"; del procedimiento "Servicio de mantenimiento de equipo de oficina" se crean los siguientes: "Servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal de la LNB" y "Servicio de reparación/mantenimiento de mobiliario y equipo con personal externo"; se elimina el procedimiento "Seguimiento al servicio de seguridad"; se crea el procedimiento "Administración del salón de usos múltiples"; además, se incorporan flujogramas de los procedimientos. Se incorporan los siguientes formularios: "Solicitud de reserva del Salón de Usos Múltiples", "Solicitud de reparación/mantenimiento de mobiliario o equipo", "Solicitud de reparación/mantenimiento de infraestructura", "Formulario de satisfacción de reparación/mantenimiento de mobiliario, equipo o infraestructura", "Solicitud de insumos de limpieza, consumo y descartables". Fecha de vigencia: 24 de junio de 2022. Queda sin vigencia: Procedimientos de Servicios Generales y Apoyo Logístico, Versión 03, de fecha 01 de marzo de 2021. Asignado a: Dina Córdova.

VIII. ANEXOS

1. Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida (F-310-01).
2. Solicitud de reserva del Salón de Usos Múltiples (F-310-02).
3. Solicitud de reparación/mantenimiento de mobiliario o equipo (F-310-03).
4. Solicitud de reparación/mantenimiento de infraestructura (F-310-04).
5. Formulario de satisfacción de reparación/mantenimiento de mobiliario, equipo o infraestructura (F-310-05).
6. Solicitud de insumos de limpieza, consumo y descartables (F-310-06).

Gerencia Administrativa
Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico

REPORTE DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA

Semana Laboral del _____ al _____

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	NOMBRE DEL REMITENTE	UNIDAD ORGANIZATIVA DESTINO	NOMBRE DEL DESTINATARIO	FIRMA DE RECIBIDO

Elaborado por:

_____

Nombre y Firma

SOLICITUD PARA SALÓN DE USOS MÚLTIPLES

Datos del solicitante		
Fecha de Solicitud:	Clic aquí para escribir una fecha.	
Unidad Solicitante:	Clic aquí para escribir texto.	
Nombre del solicitante:	Clic aquí para escribir texto.	
Cargo:	Clic aquí para escribir texto.	
Datos de Reservación		
Fecha para reservación:	Clic aquí para escribir una fecha.	**Otros días de reservación:** Si ☐ No ☐
Colocar las fechas para los próximos días de reservación:	Clic aquí para escribir una fecha. Clic aquí para escribir una fecha. Clic aquí para escribir una fecha. Clic aquí para escribir una fecha. Clic aquí para escribir una fecha.	
Hora de inicio:	Clic aquí para escribir hora de inicio.	
Hora de finalización:	Clic aquí para escribir hora de finalización.	
Motivo de reunión:	Clic aquí para escribir texto.	
Número de asistentes:	Clic aquí para escribir texto.	

Requerimientos	
Sillas: Si ☐ No ☐ **Cantidad:**	**Mesas:** Si ☐ No ☐ **Cantidad:**
Audio: Si ☐ No ☐	**Micrófono:** Si ☐ No ☐
Pantalla para proyectar: Si ☐ No ☐	**Televisor:** Si ☐ No ☐
Cafetera: Si ☐ No ☐	**Mantelería:** Si ☐ No ☐

Observaciones
Coloque la disposición de las mesas según el tipo de reunión.

SOLICITUD DE REPARACIÓN/MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO Y EQUIPO

Datos del solicitante	
Fecha de Solicitud:	Clic aquí para escribir una fecha
Área Solicitante:	Clic aquí para escribir texto

Cantidad	Mobiliario y equipo	Descripción del daño o desperfecto
Clic para escribir	Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic para escribir	Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic para escribir	Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic para escribir	Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic para escribir	Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto

Inspección (Apartado exclusivo para uso de Servicios Generales)			
Mobiliario y equipo	Tipo de servicio		
	Interno	Externo	No tiene reparación
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐

Comentarios

Nombre y firma del Solicitante

Henry Rodríguez
Jefe de Servicios Generales

SOLICITUD DE REPARACIÓN/MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Datos del solicitante	
Fecha de Solicitud:	Clic aquí para escribir una fecha
Área Solicitante:	Clic aquí para escribir texto

Infraestructura	Descripción del daño o deterioro
Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto
Clic aquí para escribir texto	Clic aquí para escribir texto

Inspección (Apartado exclusivo para uso de Servicios Generales)			
Infraestructura	Tipo de servicio		
	Interno	Externo	No tiene reparación
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐

Comentarios

Nombre y firma del Solicitante

Henry Rodríguez
Jefe de Servicios Generales

FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DE REPARACIÓN/MANTENIMIENTO DE MOBILIARIO, EQUIPO E INFRAESTRUCTURA

Datos de la atención	
Fecha:	Clic aquí para escribir una fecha.
Área:	Clic aquí para escribir texto.
Mobiliario, equipo o infraestructura:	Clic aquí para escribir texto.
Nombre del personal de mantenimiento/Electricista/ Empresa externa:	Clic aquí para escribir texto.

Evaluación de satisfacción			
Ítem	**Bueno**	**Regular**	**Malo**
Calidad de la reparación/mantenimiento.	☐	☐	☐
Atención al usuario.	☐	☐	☐

Comentarios

Nombre y firma del usuario

Henry Rodríguez
Jefe de Servicios Generales

SOLICITUD DE INSUMOS DE LIMPIEZA, CONSUMO Y DESCARTABLES

Datos del solicitante	
Fecha de Solicitud:	Clic aquí para escribir una fecha.
Área Solicitante:	Clic aquí para escribir texto.

Producto	Cantidad solicitada	Producto entregado

Material solicitado para el período de
Clic aquí para escribir texto.

Nombre y firma del Solicitante

Henry Rodríguez
Jefe de Servicios Generales

Recibido