



AV. PRINCIPAL DE LOS RUICES, EDIFICIO SEDE VENEZOLANA DE TELEVISIÓN, C.A,
MUNICIPIO SUCRE, CARACAS - VENEZUELA
+58 212 207.1221 | 212 207.1222

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE- 2019

CÓDIGO

GISG-DSG-03

PÁGINA

1 DE 15

VERSIÓN

01

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

RESOLUCIÓN DE JUNTA DIRECTIVA

PRESIDENTE EJECUTIVO

AGENDA DE CTA. N° GPP/DP/004

PTO. CTA. N° 004

FECHA:01-11-2019

AGENDA N° GPP/DP/004

PTO.CTA. N° 004

FECHA:01-11 2019

FREDDY NAÑEZ

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE- 2019

CÓDIGO

GISG-DSG-03

PÁGINA

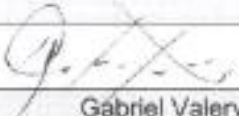
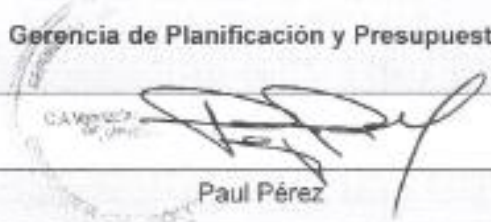
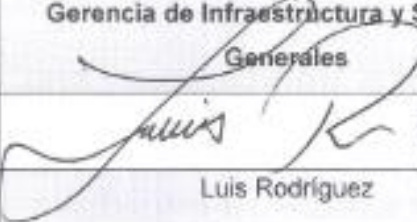
2 DE 15

VERSIÓN

01

HOJA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Por medio de la presente se certifica que el siguiente documento: **“Manual de Normas y Procedimientos Para el Servicio de Atención 78”**, ha sido revisado y certificado, por las unidades y responsables que intervienen en el proceso.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	
ELABORADO POR:	REVISADO Y AVALADO POR:
Analista	Coordinación de Organización y Procesos
	
Gabriel Valery	Alba Sanabria
	División de Planificación
	
	Homero Aponte
APROBADO POR:	
Gerencia de Planificación y Presupuesto	Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales
	
Paul Pérez	Luis Rodríguez
Consultoría Jurídica	Vicepresidencia Ejecutiva
Omaira Alzuarde	Paola Gómez

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

NOVIEMBRE- 2019

PÁGINA

3 DE 15

CÓDIGO

GISG-DSG-03

VERSIÓN

01

CONTENIDO

PÁGINA

Hoja de Revisión y Aprobación.....	2
Objetivo.....	4
Alcance.....	4
Unidades que Intervienen.....	4
Marco Jurídico.....	5
Definición de Términos Utilizados.....	6
Normas Generales.....	8
Procedimiento Para el Servicio de Atención 78.....	10
Diagrama de Flujo del Servicio de Atención 78.....	13
Matriz de Seguimiento y Control de Asignaciones Según de Trabajo Finalizados y por Finalizar Código: GISG-DSG-03-A.....	15

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2019

PÁGINA

4 de 15

CAPÍTULO

III

CÓDIGO

GISG-DSG-03

VERSIÓN

01

OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos que orienten a las unidades solicitantes en el Servicio de Atención 78, a fin de satisfacer las necesidades operativas y/o administrativas de las actividades inherentes a las mismas, estableciendo las responsabilidades de cada uno de los integrantes que intervienen en este proceso.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Gerencia de Servicios Generales de C.A. Venezolana de Televisión, inicia desde la Solicitud hasta dar cumplimiento a la Unidad Solicitante en lo referente al Servicio de Atención 78.

UNIDADES QUE INTERVIENEN

- Gerencia de Servicios Generales.
- División de Servicios Generales.
- Todas las Unidades Solicitantes.

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
OCTUBRE- 2019		5 de 15
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GISG-DSG-03	01

MARCO JURÍDICO

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 de fecha 24-03-2000.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República de Venezuela N° 2.818 de fecha 01-07-1981.
- Ley Orgánica de la Administración Pública, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.147 de fecha 17-11-2014.
- Ley Contra la Corrupción, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.155 de fecha 19-11-2014.
- Ley de Contrataciones Públicas, publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.154 de fecha 19-11-2014.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 6.147 Extraordinario de fecha 17-11-2014.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 40.549 de fecha 26-11-2014.

ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
Gabriel Valery	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2019

PÁGINA

6 de 15

CAPÍTULO

III

CÓDIGO

GISG-DSG-03

VERSIÓN

01

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS UTILIZADOS

Términos	Descripción
Comunicación Telefónica	Es un medio de comunicación que utilizan las organizaciones con el entorno en la atención al usuario para identificar sus necesidades.
Calidad de Servicio	Satisfacción de las necesidades y expectativas que resuelve una necesidad sentida. de los clientes sobre el producto o servicio que reciben.
Servicio	Es un conjunto de actividades que busca satisfacer las necesidades del usuario de forma tangible y no tangible.
Unidad Solicitante	Es la unidad medular u operativa de la C.A. Venezolana de Televisión responsable de realizar la solicitud de un material a la Unidad de Almacén, conforme al procedimiento aprobado y establecido para tal fin.
Usuario	Se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
OCTUBRE- 2019		7 de 15
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GISG-DSG-03	01

Tiempo de Respuesta	Hace la referencia a la cantidad de tiempo que transcurre desde que percibimos algo hasta que damos una respuesta en consecuencia. Por tanto, es la capacidad de detectar, procesar y dar respuesta a un estímulo.
Servicio de Atención 78	Es un sistema integrado que simplifica los procesos de atención al usuario en la C.A. Venezolana de Televisión, a fin en dar respuesta inmediata y oportuna a los requerimientos recurrentes o no recurrentes en la infraestructura.

ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
Gabriel Valery	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2019

PÁGINA

8 de 15

CAPÍTULO

III

CÓDIGO

GISG-DSG-03

VERSIÓN

01

NORMAS GENERALES

1. La División de Servicios Generales adscrita a la Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales, deberá aplicar controles internos para el seguimiento de los requerimientos, establecidos en el presente manual.
2. Todo requerimiento del Servicio de Atención 78, deberá respaldarse a través un correo electrónico con el estatus del mismo y debe enviarse al supervisor de inmediato y a la Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales.
3. Sera responsable la Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales/División de Servicios Generales, realizar reuniones periódicas con el propósito de planificar, atender y ejecutar los requerimientos requeridos.
4. La Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales será responsable de monitorear la ejecución de los requerimientos según la matriz: servicio de atención 78, a fin de dar respuesta a la unidad solicitante.
5. Es responsabilidad de la Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales hacer seguimiento en lo referente a la Solicitud y adquisición del repuesto, al fin de cerrar el requerimiento con la Unidad Solicitante.
6. Los tipos de requerimientos que atienden el Servicio de Atención 78, son los siguientes. A continuación se enumeran:

Requerimiento Recurrente	Requerimiento No Recurrente
Limpieza General en las unidades del C.A. Venezolana de Televisión.	Limpieza de Aires Acondicionados.
Destapar Baños.	Remodelaciones Generales.
Arreglos de Ventanas, Puertas, Llaves.	Reparación de Filtraciones.
Arreglos de Bombillos/Lámparas.	Colocación de Rodapié.
Reparación de Pared y Pintura.	Colocación Marcos de Madera.

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2019

PÁGINA

9 de 15

CAPÍTULO

III

CÓDIGO

GISG-DSG-03

VERSIÓN

01

Instalación Cerradura.

Traslados de Escritorio y Flipper.

7. La Gerencia de Servicios Generales /División de Servicios Generales deberá dar respuesta en un tiempo promedio de: Un (1) día dependiendo de los requerimientos de acuerdo al tipo solicitud de servicio.
8. La Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales será responsable de velar por el cumplimiento de las normativas establecidas en este manual.
9. Cualquier modificación al presente Manual, deberá ser solicitada a la División de Planificación, adscrita a la Gerencia de Planificación y Presupuesto.

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN

OCTUBRE- 2019

PÁGINA

10 de 15

CAPÍTULO

III

CÓDIGO

GISG-DSG-03

VERSIÓN

01

PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

Responsable	Actividad
Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales/ Analista	1. Recibe comunicación por vía telefónica y correo electrónico para ejecutar la solicitud del requerimiento. 2. Registra en la “matriz de seguimiento y control de asignaciones” según orden de trabajo finalizado y por finalizar. 3. Comunica por vía telefónica o correo electrónico al Jefe de División de Servicios Generales o Jefe de División de Infraestructura para asignación del personal que atenderá el requerimiento.
Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales/División de Servicios Generales/Jefe de División	4. Recibe comunicación por vía telefónica o correo electrónico y remite al Analista para que atienda el requerimiento. 5. Asigna personal para atender el requerimiento.

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
OCTUBRE- 2019		11 de 15
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GISG-DSG-03	01

Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales/División de Servicios Generales /Analista	6. Recibe comunicación por vía telefónica o correo electrónico del Jefe de Servicios Generales o el Jefe de División de Infraestructura. 7. Realiza la visita al sitio y verifica el tipo de requerimiento. 8. Registra en el correo el tipo de requerimiento. 8.1 .Si el requerimiento requiere repuesto: registra en el correo. Ver Procedimiento de Adquisición de Bienes, Prestación de Servicios y Ejecución de Obras. 8.2.No requiere repuesto: realizar la reparación al requerimiento en la unidad solicitante. 9. Comunica por vía correo electrónico el estatus del requerimiento al Jefe de División.
Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales/División de Servicios Generales /Jefe de División	10. Recibe por vía correo electrónico el estatus del requerimiento. 11. Mantiene en espera el requerimiento hasta la recepción del repuesto.
Gerencia de Infraestructura y Servicios/División de Servicios Generales /Analista	12. Recibe repuesto y se traslada a la unidad solicitante para culminar el requerimiento. 13. Realiza la visita al sitio y culmina el requerimiento de la unidad solicitante. 14. Comunica por vía correo electrónico el estatus del requerimiento al Jefe de División.

ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
Gabriel Valery	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
OCTUBRE- 2019		12 de 15
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GISG-DSG-03	01

Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales/División de Servicios Generales/Jefe de División	15. Recibe por vía correo electrónico el estatus del requerimiento culminado. 16. Comunica por vía correo electrónico al analista de la Gerencia de Servicios Generales la culminación del requerimiento.
Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales/Analista	17. Recibe por vía correo electrónico del Jefe de División de Servicios Generales culminación del requerimiento. 18. Registra en la “Matriz de seguimiento y control de asignaciones” el requerimiento culminado. Fin del Procedimiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
Gabriel Valery	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

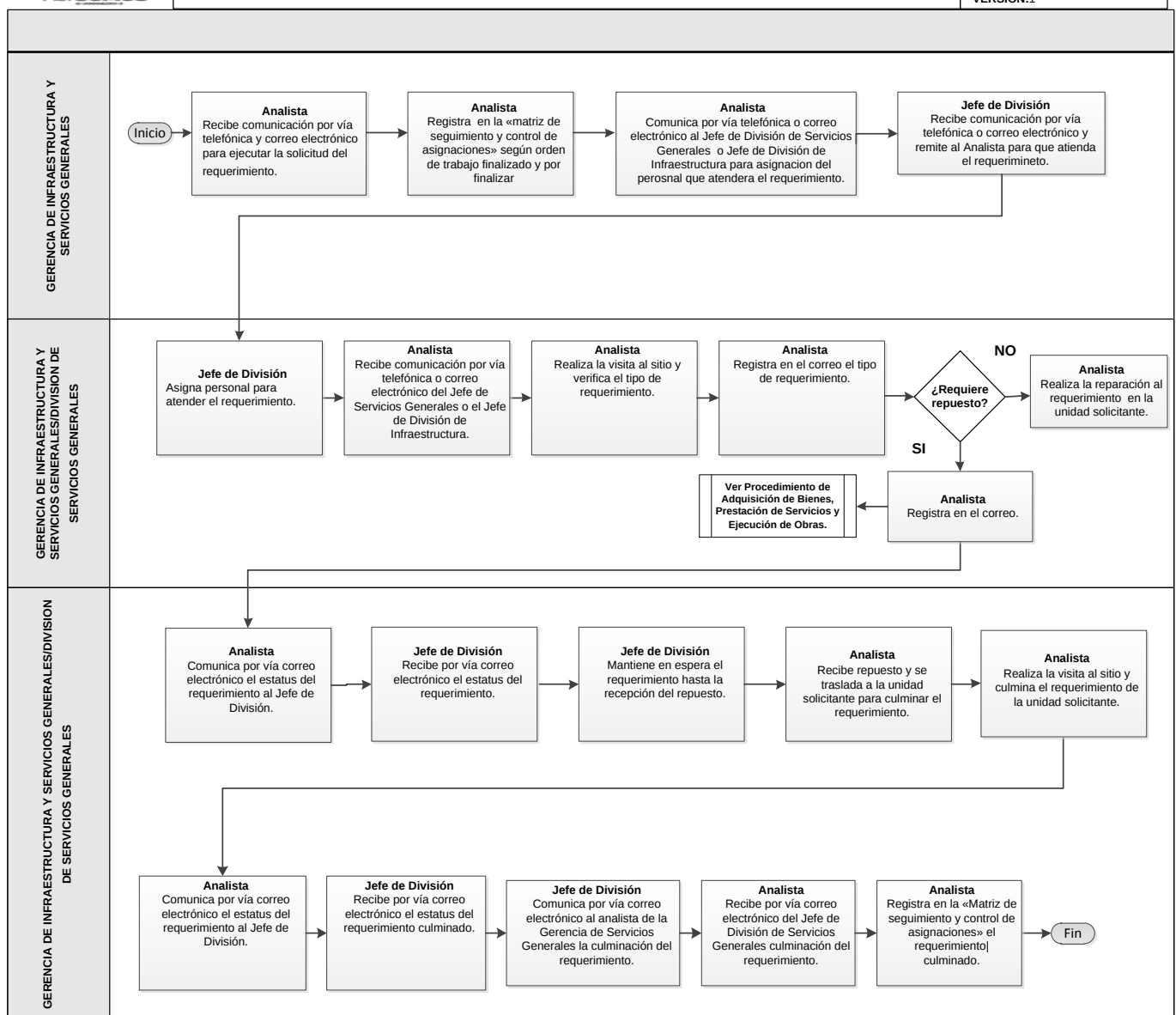
FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
OCTUBRE- 2019		13 de 15
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GISG-DSG-03	01

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78



PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

PÁG.: 1	DE: 1
FECHA: NOVIEMBRE/2019	
VERSION:1	



ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
Gabriel Valery	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
OCTUBRE- 2019		14 de 15
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GISG-DSG-03	01

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ASIGNACIONES SEGÚN ORDEN DE TRABAJO FINALIZADOS Y POR FINALIZAR CÓDIGO: GISG-DSG-03-A

GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
División de Servicios Generales

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ASIGNACIONES SEGÚN ORDEN DE TRABAJO FINALIZADOS Y POR FINALIZAR

REPORTE DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL MES: SEPTIEMBRE DESDE EL 02/09 AL 31/09/2019									UACION DE LA GERENCIA MONITO			
REPORTE DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO. C.A. VENEZOLANA DE TELEVISION					Duración de la Actividad		ESTATUS DEL SERVICIO					
N°	QUIEN REPORTA	ACTIVIDAD ORDEN DE TRABAJO - SERV.	ÁREA DE AFECTACIÓN	RESPONSABLE	Desde	Hasta	PREV.	CORRECT.	R	B	MB	STATUS
1	MARIA LARA EXTENSION 20-17	MANILLA DAÑADA PARA ARREGLAR O SUSTITUIR	ALMACEN TECNICO	FEFE FRANKLIN	02-09-2019	11/09/2019	0	1	X			LISTO
2	MARIA LARA EXTENSION 20-17	ENCHUFES DAÑADOS	ALMACEN TECNICO	JEFE GOLFREDO	02-09-2019	02-09-2019	0	1		X		LISTO
3	ZULI EXTENSION 2028	RETIRO DE BASURA	CONTROL CENTRAL	FEFE FRANKLIN	03-09-2019	03-09-2019	0	1			X	LISTO
4	ADRIANA 48-06	RETIRO DE BASURA	COCINA VICEPRESIDENCIA	FEFE FRANKLIN	03-09-2019	03-09-2019	0	1			X	LISTO
5	LISET MEDINA	LIMPIZA GENERAL	RECEPCION PRINCIPAL	FEFE FRANKLIN	03-09-2019	03-09-2019	0	1			X	LISTO
6	VIVIANA SECOM	LUCES PRESENTANDO FALLAS	SERVICIOS MEDICOS	JEFE GOLFREDO	04-09-2019	04-09-2019	0	1		X		LISTO
7	SEÑORA LIGIA	LIMPIEZA POR DERRAME DE CAFÉ	VICEPRESIDENCIA	FEFE FRANKLIN	04-09-2019	04-09-2019	0	1			X	LISTO
8	LUIS AMUNDARAY	ENCENDER AIRE ACONDICIONADO	TECNOLOGIA	JEFE GOLFREDO	04-09-2019	04-09-2019	0	1		B		LISTO
9	DIANA MARQUINA	LIMPIEZA POR POR BOTE DE AGUA	EN EL LOBIN	FEFE FRANKLIN	05-09-2019	05-09-2019	0	1			X	LISTO
10	GERENTE INGRID RODRIGUEZ	LIMPIEZA POR POR BOTE DE CAFÉ	FRENTE AL ASCENSOR	FEFE FRANKLIN	05-09-2019	05-09-2019	0	1		B		LISTO

REPORTE_MES SEPTIEMBRE

ELABORADO POR:

Gabriel Valery

REVISADO POR:
COORDINACIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Alba Sanabria

REVISADO POR:
DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN

Homero Aponte

REVISADO POR:
GERENCIA DE
PLANIFICACIÓN Y
PRESUPUESTO

Paul Pérez

REVISADO POR:
GERENCIA DE
INFRAESTRUCTURA Y
SERVICIOS GENERALES

Luis Rodríguez

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN 78

FECHA DE ELABORACIÓN		PÁGINA
OCTUBRE- 2019		15 de 15
CAPÍTULO	CÓDIGO	VERSIÓN
III	GISG-DSG-03	01

INSTRUCTIVO DE MATRIZ SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ASIGNACIONES SEGÚN ORDEN DE TRABAJO FINALIZADOS Y POR FINALIZAR

Objetivo: mantener un control de seguimiento de los requerimientos de las unidades solicitantes.

Solo para ser llenado por: El analista de la Gerencia de Infraestructura y Servicios Generales.

- 1- **Nº:** indique el número de requerimiento por orden de llamadas.
- 2- **Quien reporta:** describir el nombre del usuario de la unidad solicitante.
- 3- **Actividad orden de trabajo – servicio:** coloque elementos como, manilla dañada para arreglar o sustituir.
- 4- **Área de afectación:** describa el nombre de la unidad afectada.
- 5- **Responsable:** indique el nombre y apellido del trabajador que solicite el requerimiento del servicio.
- 6- **Duración de la actividad desde/hasta:** coloque día, mes año de la fecha de la solicitud del servicio.
- 7- **Estatus del servicio preventivo correctivo:** describa el estatus del servicio preventivo, correctivo del servicio finalizado.
- 8- **Evaluación de la gerencia de monitoreo: regular – bueno- muy bueno- status del servicio finalizado**
- 9- **Proyecto / orden de trabajo – servicio:** coloque día, mes año de la fecha de la solicitud del servicio.
- 10- **Estatus del Servicio:** coloque el estatus del servicio preventivo, correctivo del servicio finalizado.
- 11- **Actuación de la Gerencia Monitoreo:** indique con una x, el estatus del requerimiento finalizado Regular, Bueno, Muy bueno.
- 12- **Observaciones:** describa alguna sugerencia al respecto.

ELABORADO POR:	REVISADO POR: COORDINACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	REVISADO POR: DIVISIÓN DE PLANIFICACIÓN	REVISADO POR: GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	REVISADO POR: GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
Gabriel Valery	Alba Sanabria	Homero Aponte	Paul Pérez	Luis Rodríguez