



CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

“Año de la Innovación y la Competitividad”

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (GGCNSS) NO. 005-2019, QUE ACTUALIZA EL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES.

CONSIDERANDO 1: Que dentro de la Dirección Administrativa funciona la **División de Servicios Generales** que es el órgano encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento y servicios generales de la institución y que las mismas se mantienen en constante revisión para lograr brindar un servicio eficiente y eficaz, para tales fines, es necesario contar con manuales de usuarios de sistemas de gestión a los procesos de los fondos de combustible, de efectivo, viáticos, documental y manejo de residuos sólidos.

CONSIDERANDO 2: Que en fecha 03 de septiembre del 2014, mediante la **Resolución Administrativa de la GGCNSS No. 008-2014** fue aprobado el Manual de Procedimiento de la División de Servicios Generales, cuyo objetivo es realizar los mantenimientos oportunos a las estructuras y equipos a cargo de la División de Servicios Generales, de manera que siempre se encuentren en buen estado, proporcionando un adecuado alojamiento a la Gerencia General del CNSS y de manera general, a la Torre de la Seguridad Social.

CONSIDERANDO 3: Que en fecha 19 de noviembre del 2015, mediante la **Resolución Administrativa de la GGCNSS No. 013-2015** fue aprobada la actualización del Manual de la División de Servicios Generales donde se adecuaron los procesos del área, conforme a la nueva estructura de la Dirección Administrativa.

CONSIDERANDO 4: Que conforme a lo establecido en las Políticas Generales de los Manuales del CNSS, aprobadas mediante la Resolución Administrativa de la GGCNSS No. 015-2017, de fecha 10 de noviembre del 2017, cada dos (2) años se actualizarán los manuales en los casos que sea necesario, por tales motivos, la presente Resolución Administrativa, actualiza el Manual de Políticas y Procedimientos de la División de Servicios Generales, en lo relativo a nuevos cambios que han surgido a los procesos del área que incluyen la ***Distribución de Asignación de Combustible; el Procedimiento de Manejo de Residuos Sólidos; la Elaboración y Actualización del Plan de Mantenimiento Anual y las Políticas Generales antes citadas.***



CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

“Año de la Innovación y la Competitividad”

CONSIDERANDO 5: Que en atención a lo antes indicado, el presente Manual de Actualización de Políticas y Procedimientos de la División de Servicios Generales del CNSS, detalla todas las actividades a realizar para el cumplimiento de las funciones del área, ya que como se estableció anteriormente, dicha División debe dirigir, coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento y transportación de la institución, así como, el seguimiento de los servicios administrativos contratados con terceros.

CONSIDERANDO 6: Que asimismo la División de Servicios Generales del CNSS tiene a su cargo las funciones de gobernación de la Torre de la Seguridad Social, que representa el mantenimiento y conservación de las áreas comunes y de comandar la Brigada de Emergencia de la Torre de Seguridad Social.

CONSIDERANDO 7: Que la División de Servicios Generales del CNSS, se encuentra actualmente integrada por: El/la encargado/a de División; Encargado/a de Sección de Mantenimiento; Ayudante de Mantenimiento; Choferes; y Conserjes.

VISTOS: La Constitución de la República; la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social, la Ley 41-08 de Función Pública, la Ley No. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, de fecha 08 de enero del 2007 y su reglamento de aplicación; el Modelo CAF del MAP y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Por todo lo anteriormente expuesto y en ejercicio de las atribuciones que me confiere la Ley 87-01 que crea el SDSS, dicto la siguiente Resolución Administrativa:

RESUELVE:

PRIMERO: Se aprueba la actualización del **Manual de Políticas y Procedimientos de la División de Servicios Generales**, que pertenece a la Dirección Administrativa del CNSS, en el cual se detallan cambios que han surgido en los procesos del área que incluyen la Distribución de Asignación de Combustible; el Procedimiento de Manejo de Residuos Sólidos; la Elaboración y Actualización del Plan de Mantenimiento Anual, las Políticas Generales para las actividades de mantenimiento y transportación de la institución, así como, el seguimiento de los servicios administrativos contratados con terceros, cuyo documento se encuentra anexo a la presente resolución.



CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

“Año de la Innovación y la Competitividad”

SEGUNDO: La presente Resolución Administrativa deja sin efecto cualquier otra que le sea contraria y será comunicada a través de la Dirección de Recursos Humanos del CNSS a todo el personal de la institución, así como, a las demás personas naturales o jurídicas que proceda.

DADO en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiséis (26) días del mes de marzo del año dos mil diecinueve (2019).


LIC. JOSÉ RAFAEL PÉREZ MODESTO
Gerente General del CNSS



Anexo: Manual actualizado de Políticas y Procedimientos División de Servicios Generales

RPM/AE/kv

6/13/19
Aprobación de Recursos
Dirección Jurídica



CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

Manual de Políticas y Procedimientos

División de Servicios Generales

Ver. 3.0

2019

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



Historial del Documento

Fecha	Autor	Versión	Razón de la Actualización
Mayo 2013		1	Versión inicial
Septiembre 2014		1.1	Versión Aprobada por Res. Adm no.008-2014
Marzo 2015		2	Versión Actualizada según nueva estructura
Noviembre 2015		2.1	Versión Aprueba Actualización Res. Adm. No.013-2015
Marzo 2019		3.0	Aprobada por Res. Adm. No. XXXX Actualización de procedimientos, inclusión proced. Gestión de residuos sólidos y de las políticas generales (Res. Adm. No. 015-2017). Actualización a nueva portada institucional.

Lista de Distribución

Nombre	Rol	Revisión/Comentarios
Gerente General	Aprobación	
Director Administrativo	Supervisor	
Encargado División de Servicios Generales	Responsable/Supervisión	
Encargado Sección de Mantenimiento	Responsable/Supervisión	
Personal de Servicios Generales	Responsable	
Personal CNSS	Conocimiento	

PREPARADO POR:

División de Servicios Generales

Dirección Administrativa

Departamento Desarrollo Institucional y Calidad Gestión

REVISADO POR:

Dirección Administrativa

FECHA REVISIÓN:

MARZO 2019

SENSIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN:

BAJA

APROBADO POR:

GERENCIA GENERAL

EN VIGENCIA A PARTIR DE:

XXXXXX

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



INDICE

INTRODUCCIÓN	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
POLÍTICAS GENERALES	6
I. ELABORACION Y ACTUALIZACION DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	9
II. SEGUIMIENTO A SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CONTRATADOS.....	12
III. MANTENIMIENTO A TRAVÉS DE CONTRATISTAS NO IGUALDOS	15
IV. MANTENIMIENTO REALIZADO POR PERSONAL INTERNO	18
V. SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN	21
VI. ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE COMBUSTIBLE	23
VII. GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	27
VIGENCIA	30

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



Introducción

DISPOSICIONES GENERALES

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos de la División de Servicios Generales del CNSS detalla todas las actividades a realizar para el cumplimiento de las funciones del área.

La División de Servicios Generales es el órgano encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento y transportación de la institución, así como el seguimiento de los servicios administrativos contratados con terceros.

Adicionalmente, la División de Servicios Generales del CNSS tiene a su cargo las funciones de **gobernación** de la Torre de la Seguridad Social, que representa el mantenimiento y conservación de las áreas comunes, y de **Comandar la Brigada** de Emergencia de la Torre de SS.

La División de Servicios Generales está integrada por:

- Encargado de División
- Encargado de Sección de Mantenimiento
- Ayudante de Mantenimiento
- Choferes
- Conserjes

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Contratista de servicio:** proveedor seleccionado para ofrecer servicios de mantenimiento a los bienes muebles e inmuebles de la Gerencia General del CNSS, bajo contrato igualado o no.
2. **Cultura de las 3Rs:** (reducir, reciclar, reutilizar) es una regla para cuidar el medio ambiente, específicamente para reducir el volumen de residuos o basura generada.
3. **Mantenimiento Correctivo:** es el tipo de mantenimiento de equipos o componentes averiados las cuales solo se realizan cuando el equipo está parado o fuera de servicio.
4. **Mantenimiento Preventivo:** es el que efectúa ajustes parciales que generalmente es necesario realizar a distintos intervalos de tiempo, para prevenir daños mayores derivados del desgaste por su tiempo de uso, efectos del clima o la intensidad de su operación. Este se lleva a cabo antes de que el bien deje de desarrollar eficientemente las funciones para las cuales fue diseñado.
5. **Orden de servicio del contratista:** formulario utilizado para registrar todos los servicios de mantenimiento ofrecidos por contratistas igualados.
6. **Plan de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles del CNSS:** instrumento a través del cual se planifican, se ejecutan y se da seguimiento a las acciones necesarias para mantener en óptimas condiciones los activos de la institución.
7. **Programa para el Manejo de Residuos Sólidos del CNSS:** Conjunto de acciones que implementa la Gerencia General del CNSS para la adecuada gestión de los residuos, su aprovechamiento y reciclaje a través de la Cultura 3rs.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



POLÍTICAS GENERALES

1. Consulta y aclaración procedimientos:

- Es responsabilidad del Director del área, dar a conocer los manuales de procedimientos a todos los empleados bajo su dependencia. En caso de que el personal no disponga de medios electrónicos para tener acceso a los manuales de procedimientos el Director /Encargado deberá gestionar la disponibilidad de consulta permanente para cada empleado.
- Es responsabilidad del supervisor inmediato realizar una inducción al personal bajo su dependencia, en el que explicará sus funciones y responsabilidades en el área. Este taller debe realizarse cada vez que el manual sea actualizado y cumplir con el registro de las evidencias correspondientes.
- Es responsabilidad de cada empleado leer y aprender los procedimientos de su área y conocer los procedimientos de áreas relacionadas.
- En caso de que el empleado no comprenda, tenga cualquier duda o necesite aclaración sobre la forma de aplicar o realizar los procedimientos deberá, antes de realizar una acción, consultar con su supervisor directo y de esta forma prevenir errores o juicios equivocados en la aplicación de los mismos.
- El empleado podrá presentar a su supervisor inmediato a través del formulario correspondiente, las recomendaciones de mejora de procesos que entienda de lugar para un mejor desarrollo de sus funciones. De igual forma a través de los buzones institucionales podrá recomendar mejora a los procesos de cualquier área de la institución.
- La institución pone a disposición de todos los empleados, los manuales a través del intranet y el internet.

2. Reporte de Inconvenientes con sus funciones

- En caso de que el personal detecte inconvenientes relacionados con sus funciones, deberá notificar a su superior de forma escrita dichos inconvenientes. Es responsabilidad del supervisor analizar la situación y buscar la solución más favorable; y reportar los ajustes al Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión en caso de que amerite actualización el manual de procedimiento.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



- En caso de que el supervisor no pueda o no quiera solucionar la situación, el empleado podrá a través de los medios previstos en la institución (Buzón de Sugerencias, Dirección de RRHH) reportar los inconvenientes presentados con sus funciones.

3. Actualización

- Este manual será revisado cada dos (2) años o siempre que surja la necesidad. La Unidad de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, elaborará un calendario de actualización para cada manual.
- La Dirección Jurídica verificará cada dos (2) años el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes de los Manuales de Políticas y Procedimientos; al momento de su actualización o cuando surjan leyes o regulaciones que modifiquen los mismos.
- Es responsabilidad de las diferentes unidades reportar a la Dirección de Planificación y Desarrollo los cambios o mejoras implementados en los procedimientos que no estén registrados en el manual para proceder a su actualización.

Este procedimiento será revisado y auditado **periódicamente** por la Sección de Revisión y Análisis; unidad responsable del monitoreo y evaluación del cumplimiento de los procedimientos y el control interno. En caso de detectar cualquier inconsistencia o incumplimiento, será reportado al supervisor del área para su corrección o actualización en caso de ser necesario.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



Políticas y Procedimientos Operacionales

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



I. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DEL CNSS

CÓDIGO: **GG-DASG-01**

1. Propósito: Documentar el procedimiento que se lleva a cabo para la elaboración y actualización del Plan de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles del CNSS

2. Alcance:

2.1 Inicio: Levantamiento general de las áreas, mobiliarios y equipos.

2.2 Término o Fin: Plan de Mantenimiento Anual aprobado y actualizado

3. Responsable:

Encargado de División de Servicios Generales

4. Supervisor:

Director(a) Administrativo(a)

5. Referencia Normativa:

Manual de Bienes Muebles e Inmuebles del Estado Dominicano.

6. Políticas de Operación:

El Plan de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles del CNSS, es un instrumento que recoge las acciones preventivas y correctivas que se llevan a cabo para gestionar de manera adecuada los activos de la institución. Los servicios de mantenimiento pueden ser ofrecidos por contratistas igualados, contratistas no igualados o por personal interno, según corresponda.

Todo el personal que realice los servicios de mantenimiento, deberá hacer uso de las vestimentas, accesorios y herramientas de protección de salud y seguridad en el trabajo que demande la tarea. Es responsabilidad del Encargado de la División de Servicios Generales, velar porque esta disposición sea observada por todos los involucrados.

El Plan de mantenimiento anual debe ser preparado antes del mes de octubre de cada año, conteniendo los requerimientos sobre mantenimientos, salvaguarda y todas las tareas inherentes al manejo de los activos fijos muebles e inmuebles y remitir a la Dirección Administrativa para incorporarlo en el plan de acción y el presupuesto del próximo año.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



Preparar programa anual de mantenimiento correctivo, preventivo y operacional sobre base mensual o trimestral a ejecutarse sobre los bienes instrumentales e inmuebles que así lo requieran, desglosando los elementos materiales y financieros requeridos.

El Plan de Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles del CNSS, se encuentra acompañado de una matriz de seguimiento, la cual debe ser actualizada de manera permanente a medida que se cumplen los objetivos trazados.

7. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Preparación	Enc. División de Servicios Generales/Enc. Sección de Mantenimiento/ Ayudante de Mantenimiento	Proceder a realizar un levantamiento general de todas las áreas, mobiliarios y equipos.
	Enc. División de Servicios Generales	Coordinar reunión de trabajo con la Directora Administrativa para trabajar borrador del Plan.
2. Aprobación	Directora Administrativa	Presentar Borrador del Plan al Gerente General para aprobación
	Gerente General	Revisar, aprobar y remitir para Resolución Administrativa a la Dirección Jurídica
	Dirección Jurídica	Elaborar Resolución Administrativa y remitir a la Dirección Administrativa
	Dirección Administrativa / División de SG	Socializar el Plan de Mantenimiento Anual y cargar a la Web/ Intranet
3. Actualización	Enc. División de Servicios Generales	Registrar en la Matriz de Seguimiento del Plan el % de ejecución de las actividades a medida que se ejecutan
	Enc. División de Servicios Generales	Elaborar informe trimestral presentando las evidencias correspondiente y remitir a la Dirección Administrativa

8. Documentos/Registros

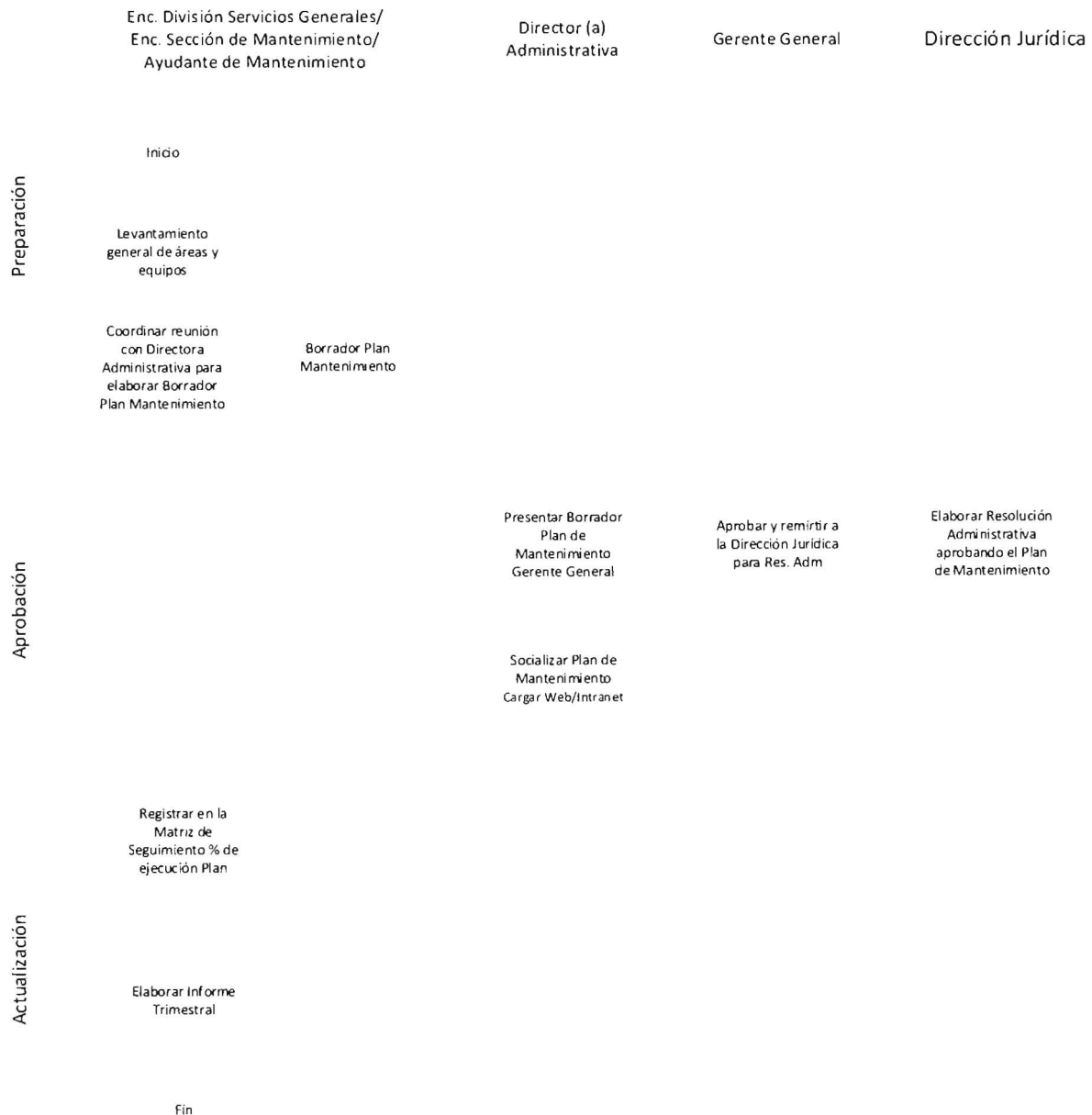
Documentos	Código
Formulario de Inspección de Bienes e Inmuebles	Form.ADM-SG-02-2017
Formulario de planta eléctrica	Form.ADM-SG-05-2017
Formulario de Baños	Form.DA-SG-04-2017
Formulario de Bomba de Agua	Form.ADM-SG-06-2017
Formulario de inspección de Local	Form.ADM-SG-03-2017
Matriz de Seguimiento Plan de Mantenimiento	N/A
Informe de Ejecución	N/A

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



9. Diagrama de flujo

ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO



Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



II. SEGUIMIENTO A SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CONTRATADOS

CÓDIGO: GG-DASG-02

1. Propósito: Documentar el procedimiento que se lleva a cabo para el seguimiento de los servicios de mantenimiento que se aplican a los bienes muebles e inmuebles del Consejo Nacional de Seguridad Social, a través de igualas.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Una vez firmado el contrato de mantenimiento de servicios administrativos

2.2 Término o Fin: Cuando el Encargado de División remite a la Dirección Administrativa las ordenes de servicios y el formulario de recepción.

3. Responsable:

Encargado de División de Servicios Generales/ Encargado de Sección de Mantenimiento

4. Supervisor:

Director(a) Administrativo(a)

5. Referencia Normativa:

Plan de mantenimiento bienes muebles e inmuebles del CNSS.

6. Políticas de Operación:

Los servicios igualados deberán estar bajo contratos debidamente aprobados y notariados. Es responsabilidad de la División de Servicios Generales reportar por escrito a la Dirección Administrativa cualquier insatisfacción o incumplimiento de parte de la empresa contratada. En caso que proceda someter para aprobación la modificación o el término del contrato.

Periódicamente el personal de servicios generales realizará una inspección de rutina a través del formulario que corresponda, dejando documentada cualquier observación y/o recomendación; entregando este documento debidamente firmado al Encargado de la División Servicios Generales.

En los casos de mantenimiento a edificaciones, maquinarias y equipos que afecten las áreas comunes, se deberá realizar la coordinación previa con las instancias del sistema alojadas en la Torre de la Seguridad Social.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



7. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Gestión servicios de mantenimiento preventivo	Encargado División de Servicios Generales	Verificar en el Plan de mantenimiento las fechas previstas.
	Encargado División de Servicios Generales	Coordinar con el proveedor día y hora para realizar el mantenimiento.
2. Gestión servicios de mantenimiento correctivo	Enc. División Servicios Generales / Enc. Sección de Mantenimiento / Ayudante de Mantenimiento	Detectar e informar a la Dirección Administrativa.
	Encargado División de Servicios Generales	Gestionar aprobación de la Dirección Administrativa, en caso de ser necesario.
3. Aplicación de los servicios	Encargado División de Servicios Generales	Informar a la Dirección Administrativa y/o instancias de la torre, vía correo electrónico, la fecha y hora en que se realizará el trabajo y áreas afectadas (en caso que aplique).
	Enc. División de Servicios Generales/Enc. Sección de Mantenimiento/ Ayudante de Mantenimiento	Supervisar y acompañar durante el desarrollo del trabajo a la empresa contratada
	Enc. División de Servicios Generales/Enc. Sección de Mantenimiento/ Ayudante de Mantenimiento	Firmar la orden de servicio del proveedor, verificar que corresponde con el servicio ofrecido, haciendo constar cualquier observación y entregar al Enc. División de Servicios Generales.
	Encargado División de Servicios Generales	Actualizar el Plan de Mantenimiento.
	Encargado de División de Servicios Generales	Entregar ordenes de servicio debidamente firmadas a Soporte Administrativo, a fin de mes,

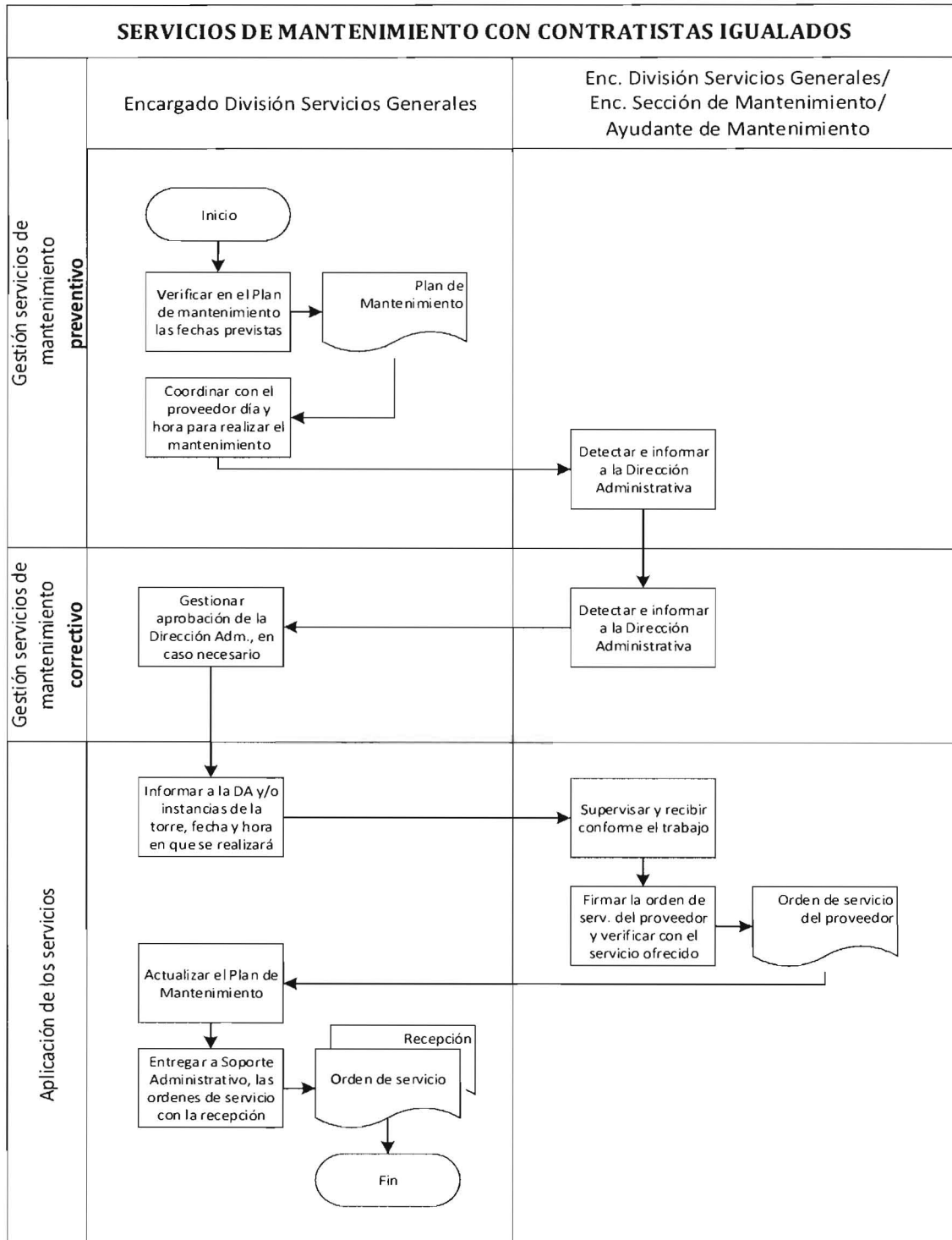
8. Documentos/Registros

Documentos	Código
Plan de mantenimiento bienes muebles e inmuebles del CNSS	FORM.ADM-SG-02-2017
Orden de servicio del proveedor	N/A
Formulario de recepción de servicios	FORM.ADM-SG-07

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



9. Diagrama de flujo



Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



III. MANTENIMIENTO A TRAVÉS DE CONTRATISTAS NO IGUALADOS

CÓDIGO: GG-DASG-03

1. Propósito: Documentar el procedimiento que se lleva a cabo para la realización de los servicios de mantenimiento no igualados, los cuales son contratados a través de previas solicitudes a la Dirección Administrativa.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Al verificar en el Plan de mantenimiento las fechas previstas.

2.2 Término o Fin: Al entregar a soporte administrativo las ordenes de servicio junto con la recepción correspondiente.

3. Responsable:

Encargado de División de Servicios Generales / Encargado de Sección de Mantenimiento

4. Supervisor:

Director(a) Administrativo(a)

5. Referencia Normativa:

- Plan de mantenimiento bienes muebles e inmuebles del CNSS.

6. Políticas de Operación:

Los servicios de mantenimiento no igualados deberán ser previamente aprobados por la Dirección Administrativa.

7. Descripción del procedimiento:

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Gestión servicios de mantenimiento preventivo	Encargado División de Servicios Generales	Verificar en el Plan de mantenimiento las fechas previstas.
	Encargado División de Servicios Generales	Gestionar autorización para contratación del servicio.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



2. Gestión servicios de mantenimiento correctivo	Enc. División de Servicios Generales/Enc. Sección de Mantenimiento/ Ayudante de Mantenimiento	Detectar la necesidad e informar a la Dirección Administrativa.
	Encargado División de Servicios Generales	Gestionar aprobación de la Dirección Administrativa, en caso de ser necesario.
3. Aplicación de los servicios	Encargado División de Servicios Generales	Recibir orden de compra y coordinar con el proveedor día y hora para realizar el mantenimiento.
	Encargado División de Servicios Generales	Informar a la Dirección Administrativa y/o instancias de la torre, vía correo electrónico, la fecha y hora en que se realizará el trabajo y áreas afectadas (en caso que aplique).
	Enc. División de Servicios Generales/Enc. Sección de Mantenimiento/ Ayudante de Mantenimiento	Supervisar y recibir conforme el trabajo.
	Enc. División de Servicios Generales/Enc. Sección de Mantenimiento/ Ayudante de Mantenimiento	Firmar la orden de servicio del proveedor, verificar que corresponde con el servicio ofrecido, haciendo constar cualquier observación y entregar al Enc. División de Servicios Generales.
	Encargado División de Servicios Generales	Actualizar el Plan de Mantenimiento.
	Encargado División de Servicios Generales	Entregar a soporte administrativo, a fin de mes, las ordenes de servicio junto con la recepción correspondiente.

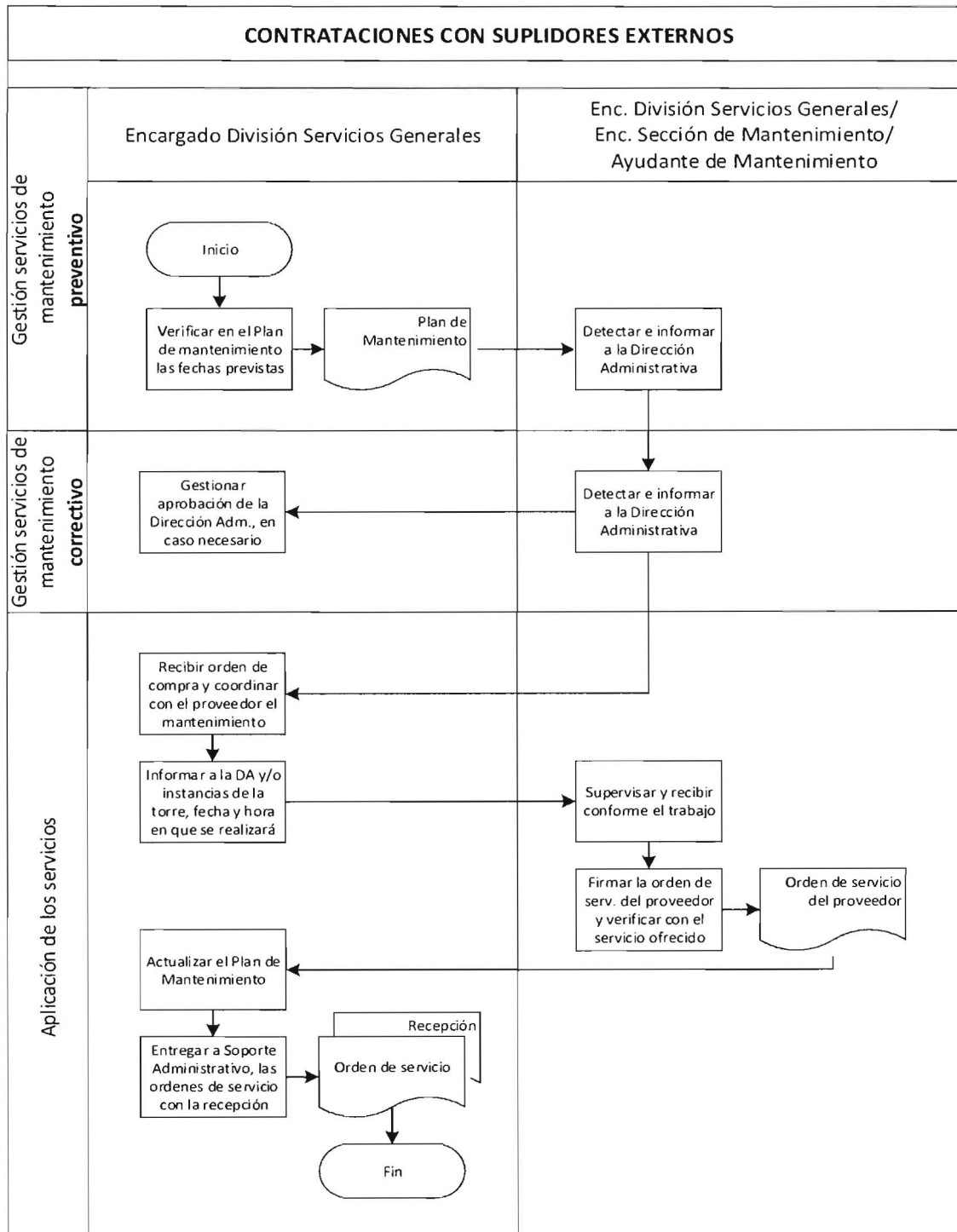
8. Documentos/Registros

Documentos	Código
Plan de Mantenimiento Anual	N/A
Orden de servicio del proveedor	N/A
Formulario de recepción de servicios	FORM.ADM-SG-07
Orden de compra	N/A

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



9. Diagrama de flujo



Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



IV. MANTENIMIENTO REALIZADO POR PERSONAL INTERNO

CÓDIGO: GG-DASG-04

1. Propósito: Documentar el proceso que se lleva a cabo para la realización de los servicios de mantenimiento, ejecutados por el personal de Servicios Generales.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Cuando se realiza inspección o se reciben notificaciones de requerimiento de mantenimiento.

2.2 Término o Fin: Cuando se tramita la solicitud de pago horas extras y/o viáticos, en caso de que corresponda.

3. Responsable:

Encargado de División de Servicios Generales

4. Supervisor:

Director(a) Administrativo(a)

5. Referencia Normativa:

Plan de mantenimiento bienes muebles e inmuebles del CNSS.

6. Políticas de Operación:

Los mantenimientos realizados por el personal de Servicios Generales, son los siguientes:

- 1) Lavado de los parqueos
- 2) Pintura de las áreas internas de los locales
- 3) Reparaciones menores (plomaría, ebanistería, electricidad, otros)

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



7. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Inspección	Enc. División de Servicios Generales/Enc. Sección de Mantenimiento/ Ayudante de Mantenimiento	Realizar inspección periódica y/o recibir notificaciones de requerimiento y notificar a su superior inmediato.
	Encargado División de Servicios Generales	Coordinar con el personal la realización de los trabajos.
2. Servicios de mantenimiento	Encargado División de Servicios Generales	Solicitar a la Dirección Administrativa autorización vía correo electrónico, especificando la necesidad de materiales y equipos, si aplica.
	Encargado División de Servicios Generales / Encargado Sección de Mantenimiento	Informar al personal el trabajo que realizará, fecha y hora.
	Personal de Servicios Generales	Realizar el trabajo.
	Encargado División de Servicios Generales / Encargado Sección de Mantenimiento	Supervisar el trabajo.
	Encargado División de Servicios Generales	Actualizar Plan de Mantenimiento, si aplica.
	Encargado División de Servicios Generales	Tramitar a RRHH vía la Dirección Administrativa solicitud de pago horas extras y/o viáticos, en caso de que corresponda.

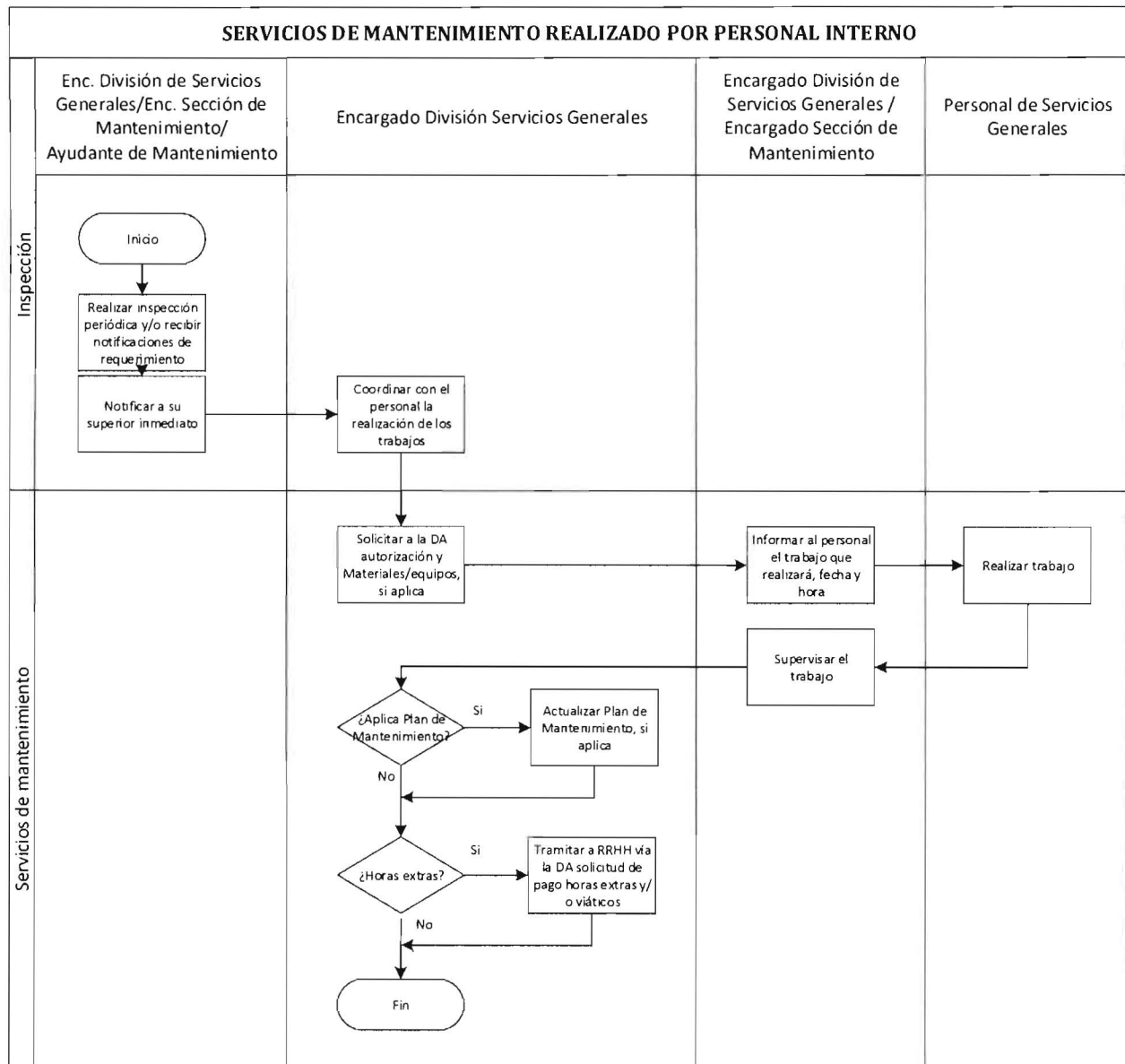
8. Documentos/Registros

Documentos	Código
Formulario de Inspección	DA.SG-02-2014
Formulario de Solicitud de Compra	Form.DA-DC-01
Plan de mantenimiento bienes muebles e inmuebles del CNSS	N/A

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



9. Diagrama de flujo



Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



V. SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN

CÓDIGO: **GG- DASG-05**

1. **Propósito:** Documentar el proceso que se lleva a cabo para hacer uso de los vehículos institucionales.

2. **Alcance:**

2.1 **Inicio:** Al recibir una solicitud de transporte.

2.2 **Término o Fin:** Cuando el chofer notifica su llegada a la institución al Encargado de la División de Servicios Generales.

3. **Responsable:**

Encargado de la División de Servicios Generales.

4. **Supervisor:**

Director(a) Administrativo(a)

5. **Referencia Normativa:**

Resolución Adm. GGCNSS No. 24-12, sobre el uso y asignación de vehículos oficiales.

6. **Políticas de Operación:**

El Encargado de la División de Servicios Generales coordinará las salidas de los choferes según requerimientos.

Las solicitudes de transporte deberán especificar: lugar a donde se dirige, fecha, hora y motivo del traslado.

Los choferes no deberán actuar por requerimiento directo de los empleados, ni desviarse de la ruta asignada. En caso de recibirla deberá notificar a su supervisor.

Los choferes no deberán transportar personas ni enseres ajenos a la institución sin previa autorización.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



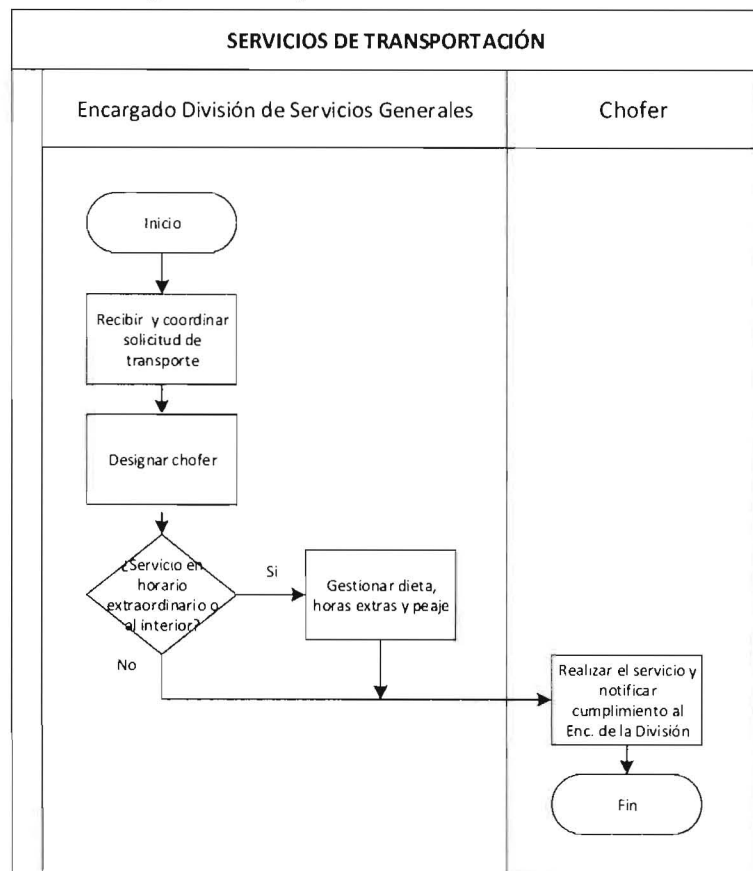
7. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
	Encargado División Servicios Generales	Recibir y coordinar la solicitud de transporte.
	Encargado División Servicios Generales	Designar chofer
	Encargado División Servicios Generales	Gestionar dieta, horas extras y peaje, si aplica.
	Chofer	Realizar el servicio y notificar cumplimiento y su llegada a la institución al Encargado de la División de Servicios Generales.

8. Documentos/Registros

Documentos	Código

9. Diagrama de flujo



Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



VI. ADMINISTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE COMBUSTIBLE

CÓDIGO: GG- DASG-06

1. Propósito: Documentar el proceso para la administración y distribución de asignación de combustible.

2. Alcance:

2.1 Inicio: Con la requisición periódica de combustible.

2.2 Término o Fin: Remisión del cuadro de liquidación del Fondo a la Dirección Financiera.

3. Responsable:

Encargado de la División de Servicios Generales del CNSS.

4. Supervisor:

Director(a) Administrativo(a) del CNSS

5. Referencia Normativa:

- Ley 105-13 sobre Regulación Salarial del Estado Dominicano
- Ley 41-08 de Función Pública
- Manual de Inducción de la Gerencia General del CNSS

6. Políticas de Operación:

La Máxima Autoridad de la Entidad (MAE), establecerá por escrito, los montos de combustible a ser asignados mensualmente de manera uniforme para cada puesto, el cual no podrá exceder el diez por ciento (10%) del salario del servidor según lo establecen los artículos 22 y 27 de la Ley 105-13, en función de la estructura organizacional:

- a) Alta Gerencia
- b) Directores
- c) Encargados Departamentales
- d) Encargados de División
- e) Encargados de Sección (Autorizados por la MAE).

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



En adición la MAE podrá incluir otros cargos que por la naturaleza de sus funciones lo ameriten. Así mismo, autorizará el monto destinado a las operaciones de transporte institucional y mensajería externa, el cual deberá incluir una asignación para imprevistos, no mayor del diez por ciento (10%) del monto total asignado.

El monto asignado podrá ser revisado y/o ajustado al menos una vez cada año, actualizando el listado de cargos y asignaciones, mismo que será aprobado por la MAE.

La División de Servicios Generales, a través de su Encargado(a) deberá tramitar oportunamente la requisición de asignación de combustible, tomando en cuenta los plazos para los procesos de compra, a los fines de asegurar disponibilidad dentro de los primeros tres (3) días laborables de cada mes.

La División de Servicios Generales, deberá llevar el control permanente de los valores que le han sido delegados para su administración y distribución, en consecuencia, deberá remitir a la Dirección Financiera del CNSS, el primer día laborable de cada mes, la liquidación correspondiente al mes anterior de que se trate. Los montos no consumidos deberán ser deducidos de las compras futuras.

El Encargado de la División de Servicios Generales será responsable de mantener una carpeta actualizada con la lista de distribución firmada y/o comprobantes de entrega.

7. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1. Aprobación	DRRHH/DA/DF	Preparar propuesta listado asignación mensual de funcionarios y Servicios Generales y presentar al Gerente General
	Gerente General	Revisar y aprobar listado de asignaciones y remitir a la Dirección Administrativa
	Dirección Administrativa	Entregar a la División de Servicios Generales listado aprobado, para administración del fondo
2. Requisición	Encargado División de Servicios Generales	Solicitar la adquisición de combustible vía la Dirección Administrativa al Encargado de la División de Compras.
	Directora Administrativa	Recibir solicitud y remitir a la división de Compras, para ejecutar el proceso de compras correspondiente al monto.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



	Encargado División de Servicios Generales	Recibir orden de compra y coordinar con la compañía seleccionada el retiro de tickets.
3. Distribución	Encargado División de Servicios Generales	Realizar registro en el sistema de monto a distribuir
	Encargado División de Servicios Generales	Realizar la distribución y generar comprobantes de entrega.
	Encargado División de Servicios Generales	Entregar las asignaciones, registrando acuse de recibo en el listado o comprobante correspondiente. En caso de asignaciones extraordinarias, someter a aprobación y firma de la MAE
	Gerente General	Aprobar asignaciones extraordinarias en los casos que corresponda
	Encargado División de Servicios Generales	Realizar cuadro del fondo y remitir a la Sección de Revisión y Análisis vía Dirección Administrativa
	Encargado Sección de Revisión y Análisis	Revisar y verificar el cumplimiento de la política (firma y sello)
	Encargado Sección de Revisión y Análisis	Remitir a la Dirección Administrativa.
	Directora Administrativa	Remitir a la Dirección Financiera liquidación del Fondo.
	Encargado División de Servicios Generales	Archivar documentos en carpeta física.

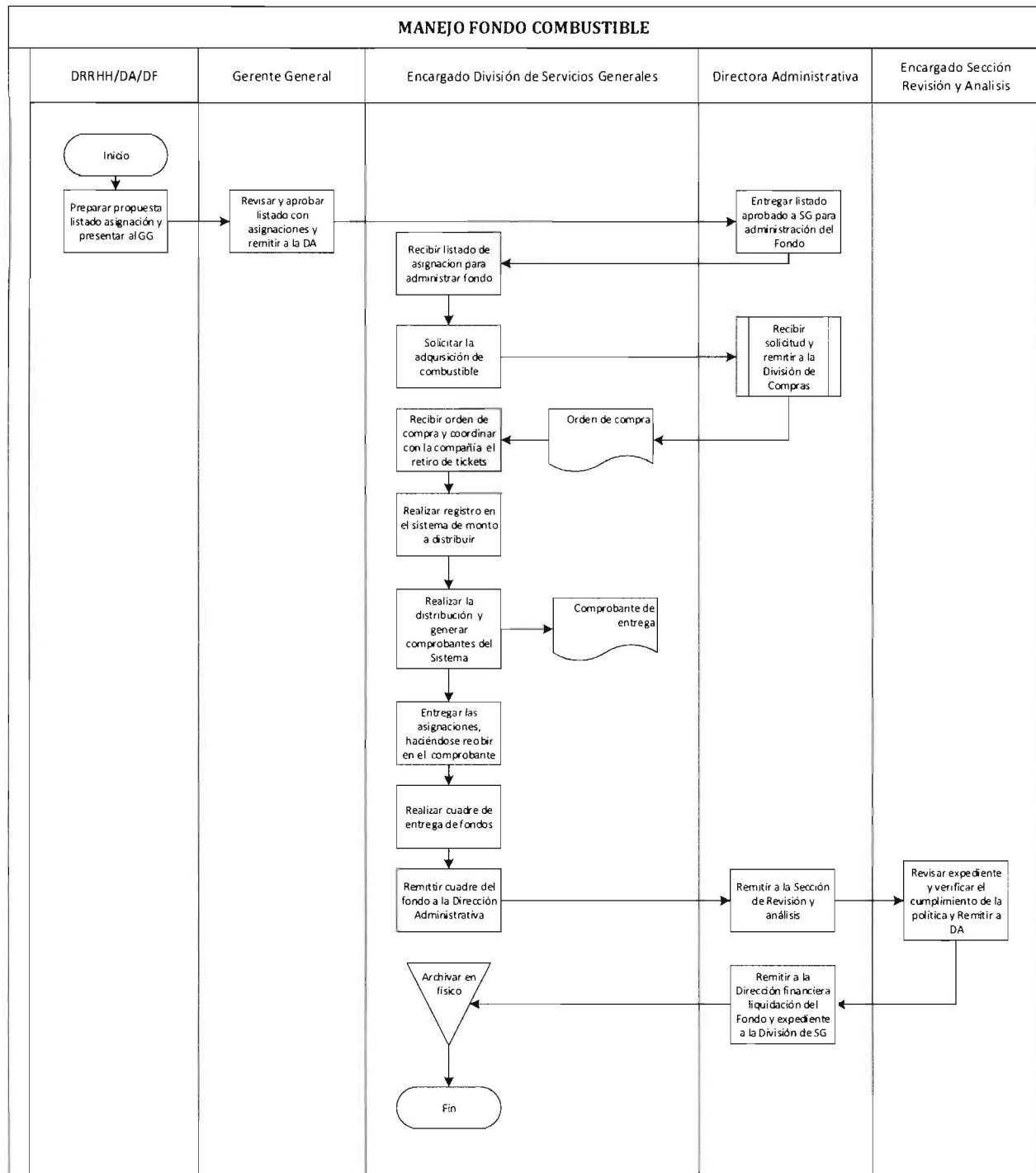
8. Documentos/Registros

Documentos	Código
Comprobante de entrega de combustible (Acuse de Recibo)	Sistema Gestión Fondo combustible
Lista de asignación funcionarios y Servicios Generales	N/A
Liquidación mensual del Fondo de Combustible	N/A
Manual de Usuario Sistema de Gestión Fondo de Combustible	N/A

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



9. Diagrama de flujo



Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



VII. GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS

CÓDIGO: GG- DASG-07

1. **Propósito:** Documentar el proceso que se lleva a cabo para gestionar los residuos sólidos de la Institución dentro del marco de la Cultura 3R's (Reduce, Reúsa, Recicla).

2. **Alcance:**

2.1 **Inicio:** Cuando se generan los residuos.

2.2 **Término o Fin:** Cuando se entregan los residuos al recolector.

3. **Responsable:**

Encargado(a) División Servicios Generales

4. **Supervisor:**

Director(a) Administrativo(a)
Comité Gestor del Programa de Manejo de Residuos Solidos

5. **Referencia Normativa:**

- La Constitución de la República.
- Ley 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales 64-00.
- Ley 1-12 sobre la Estrategia Nacional de Desarrollo (END),
- Ley No. 120-99 que prohíbe a toda persona física o moral tirar desperdicios sólidos y de cualquiera naturaleza en calles, aceras, parques, carreteras, contenes, caminos, balnearios, mares, ríos, etc.
- Ley No. 83-89 que prohíbe la colocación de desperdicios de construcción, escombros y desechos, en calles, aceras, avenidas, carreteras y áreas verdes, solares baldíos, plazas y jardines públicos dentro de las zonas urbanas y suburbanas de la República.
- Plan Operativo Anual del CNSS 2018.
- Programa de Responsabilidad Social del CNSS.

6. **Políticas de Operación:**

La Dirección Administrativa establecerá "Puntos de Acopio", en diferentes lugares de la edificación para facilitar la clasificación y recolección de los desechos. Estos puntos de acopio serán dotados de envases especiales debidamente señalizados por tipo de residuo.

Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



En el caso del papel, cada colaborador deberá contar con un folder en su escritorio debidamente identificado con el símbolo de la Cultura 3R's y eliminar antes de colocarlo en el envase correspondiente, las grapas, clips, gomitas, etc.

El uso de zafacones de oficina solo será utilizado para aquellos desechos que no clasifiquen como papel, cartón y plástico y serán colocados en lugares estratégicos para que puedan ser compartidos por varios colaboradores. Queda eliminado el uso de zafacón debajo de cada escritorio. Los puntos de acopio ubicados en los comedores y cocinas, el (la) Conserje es responsable de velar porque no sean depositados plásticos ni vidrio en los mismos.

El comité gestor del Programa de Manejo de Residuos Sólidos, conformado por: Director (a) Administrativa, Director (a) Recursos Humanos, Director (a) Comunicaciones, Encargado (a) División Servicios Generales y el Encargado (a) de Mantenimiento, serán responsables de promover la Cultura 3R's, insertando en los planes del Programa de Responsabilidad Social del CNSS, actividades de capacitación que aborden este tema.

La Dirección Administrativa, a través de la División de Compras, siempre que el proveedor cumpla los criterios establecidos en cada proceso, dará preferencia a aquellos proveedores que ofrezcan bienes y o servicios amigables con el medio ambiente.

7. Descripción del procedimiento.

Secuencias de las etapas	Responsable(s)	Actividades
1.	Colaborador	Depositar el residuo directamente o limpiar y recolectar el papel en su folder de reciclar para colocarlo periódicamente en el envase que corresponda.
	Encargado(a) Sección Mantenimiento/Auxiliar de Mantenimiento	Verificar si el punto de acopio está lleno, en cuyo caso sustituye la funda plástica y retira los residuos.
	Encargado(a) Sección Mantenimiento/Auxiliar de Mantenimiento	Colocar la funda con material reciclable en el deposito correspondiente.
	Encargado(a) División Servicios Generales	Verificar el deposito periódicamente y cuando las cantidades estén en su tope máximo, coordinar la retirada con el proveedor correspondiente.
	Encargado(a) División Servicios Generales	Alimentar la base de datos de estadísticas del material recolectado y entregado para reciclar.
	Director(a) Administrativo(a)	Analizar periódicamente las estadísticas y elaborar informe de impacto.
	Comité Gestor	Monitorear la implementación del programa y someter acciones de mejora.

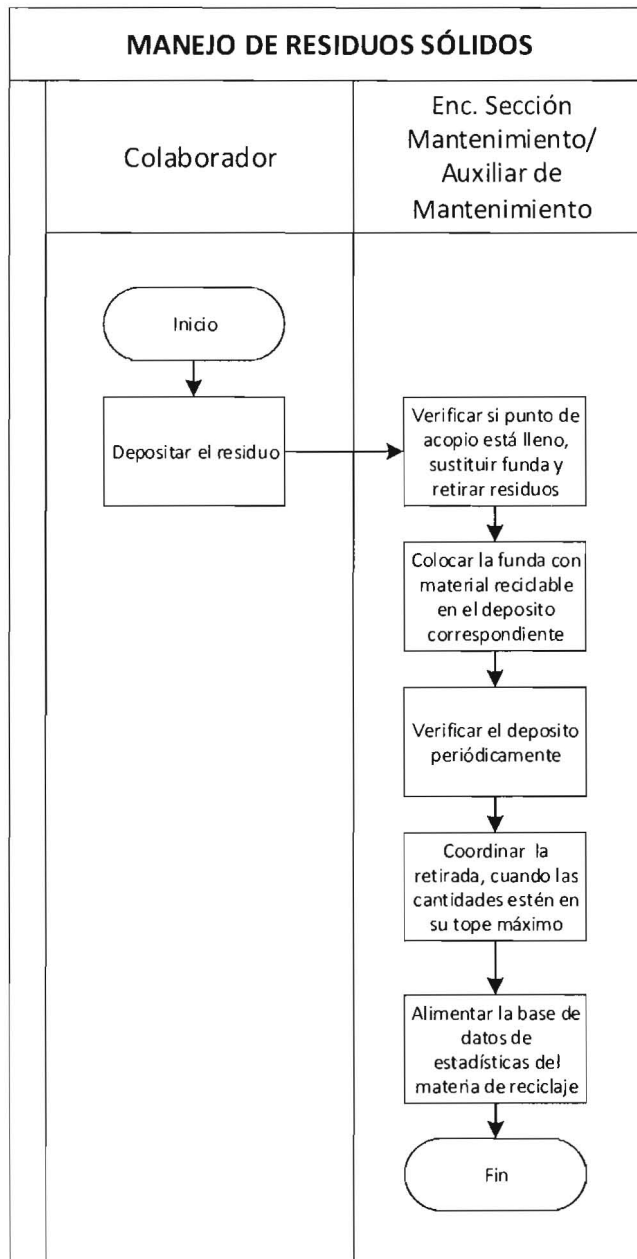
Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



8. Documentos/Registros

Documentos	Código
Base de datos de material de reciclaje	N/A

9. Diagrama de flujo



Proceso: División de Servicios Generales	Revisión: V3.0
Nombre del documento: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES	Fecha actualización: 25/03/2019



VIGENCIA

Este manual entrará en vigor a partir de la fecha de aprobación mediante acto administrativo emitido por el Gerente General del CNSS y deroga cualquier otra que le sea contraria en todo o en parte.



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA GENERAL DEL CNSS NO. 008-2014 QUE APRUEBA EL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES DEL CNSS.

CONSIDERANDO 1: Que la División de Servicios Generales es el órgano encargado de dirigir, coordinar y supervisar las actividades de mantenimiento y servicios generales de la institución, siendo una dependencia de la Dirección Administrativa de la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

CONSIDERANDO 2: Que el objetivo de realizar los mantenimientos oportunos a las estructuras y equipos a cargo de la División de Servicios Generales, es con la finalidad de que los mismos siempre se encuentren en buen estado, proporcionando un adecuado alojamiento a la Gerencia General del CNSS y de manera general, a la Torre de la Seguridad Social.

CONSIDERANDO 3: Que dicha División es la encargada de velar por el adecuado funcionamiento de la estructura física y algunos equipos, según se detalla en el Manual de referencia, es por lo que, la Gerencia General del CNSS, entiende pertinente la creación de un Manual que establezca el Procedimiento del funcionamiento de la División de Servicios Generales del CNSS.

CONSIDERANDO 4: Que el Artículo 26, literal b, de la Ley 87-01 especifica que la Gerencia General del CNSS tiene como función: *"Organizar, controlar y supervisar las dependencias técnicas y administrativas del CNSS"*.

CONSIDERANDO 5: Que la Gerencia General del CNSS tiene como objetivo principal velar por el cumplimiento de todas las normas y reglamentaciones que en la materia aplica, a fin de garantizar, que todos los procesos sean transparentes y eficientes en pro del desarrollo del Consejo Nacional de Seguridad Social.

VISTOS: La Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y el Reglamento Interno del CNSS.

Por todo lo anteriormente expuesto, vistos los documentos que forman el expediente y en ejercicio de las atribuciones que me confiere el Artículo 26 de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social y el Reglamento Interno del CNSS, dicto la siguiente Resolución Administrativa:

RESUELVE:

PRIMERO: Se aprueba el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES**, el cual detalla el Procedimiento del funcionamiento de la misma.

SEGUNDO: La presente Resolución Administrativa deberá ser puesta de conocimiento al personal de la Gerencia General del CNSS, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

DADO en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los Tres (03) días del mes de Septiembre del año dos mil catorce (2014).



Lic. Rafael Pérez Modesto
Gerente General del CNSS