

	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	1 de 13

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA SAC



REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

PREPARANDO EL CAMINO....

	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	2 de 13

ÍNDICE

CAPITULO I DEL OBJETIVO	3
CAPITULO II DE LA BASE LEGAL.....	3
CAPITULO III DEL ALCANCE	3
CAPITULO IV DE LAS POLÍTICAS	3
CAPITULO V DEL OBJETIVO DE LA DIRECCION.....	4
CAPITULO VI DE LOS SUBPROCESOS	4
CAPITULO VII DE LAS ETAPAS DE LOS PROCESOS.....	7
CAPITULO VIII DE LA GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN	7
CAPITULO IX ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES	8
CAPITULO X DE LOS SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO.....	9
CAPITULO XI DE LA SEGURIDAD INTERNA	9
CAPITULO XII DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO.....	10
CAPITULO XIII RECURSOS HUMANOS POR PROCESOS	10
CAPITULO XIV CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS	11
CAPITULO XV CRITERIOS PARA LA MEJORA CONTÍNUA.....	11
CAPITULO XVI DE LA GESTION DEL TIEMPO	11
CAPITULO XVII DE LA GESTION DE LAS COMUNICACIONES.....	12
CAPITULO XVIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.....	13

	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	3 de 13

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO I DEL OBJETIVO

Art.1. El presente documento tiene como objetivo describir las funciones y organización de la Dirección de Servicios Generales.

CAPITULO II DE LA BASE LEGAL

Art.2. Este Reglamento se basa en las siguientes normas:

- 2.1 Constitución Política del Perú.
- 2.2 Ley Universitaria N° 30220.
- 2.3 Estatuto de la UPSJB.

CAPITULO III DEL ALCANCE

Art. 3. Las disposiciones del presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio por el personal que labora en la Dirección de Servicios Generales y usuarios de la Sede Lima y filial de Ica y filial Chíncha.

CAPITULO IV DE LAS POLITICAS

Art.4. Desarrollar una cultura de eficacia en la comunidad universitaria de la UPSJB, en base a la auto exigencia, la mejora continua y la rendición de cuentas que se concreta en la gestión realizada en cada una de sus jefaturas.

Art.5. La elaboración de los planes operativos es participativa, se basa en el análisis de fortalezas y debilidades y el nivel de cumplimiento de los indicadores de gestión de períodos anteriores.

Art.6. La organización de la Dirección responde a la necesidad de una gestión integral basada en procesos claramente identificados, donde los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad de su servicio están bajo control y en el que la toma de decisiones se basa en un sistema de comunicación e información eficiente.

Art.7. Los principios aplicables a la administración en la Dirección son la eficacia, eficiencia, responsabilidad, transparencia y satisfacción del usuario, dentro de un esquema de cumplimiento de los requisitos de un Sistema de Calidad que comprenda la implementación de un programa de mejora continua en el que sus procesos están sujetos a evaluaciones permanentes respetando siempre el medio ambiente.

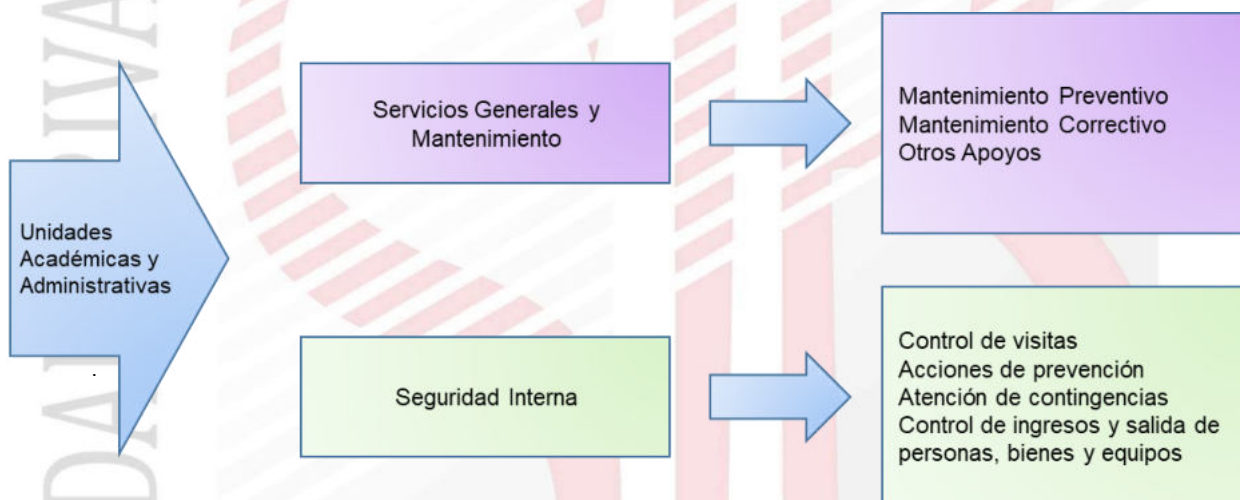
	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	4 de 13

CAPITULO V DEL OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN

Art.8. El objetivo de la Dirección de Servicios Generales es formular el Plan de Mantenimiento y el Procedimiento de Seguridad Interna lo que nos permitirá condicionar, conservar y brindar seguridad a los espacios de estudio, investigación, bienestar universitario, recreación, deporte y soporte administrativo, para satisfacer las necesidades de los estudiantes, docentes, personal académico y administrativo y visitantes de la Universidad.

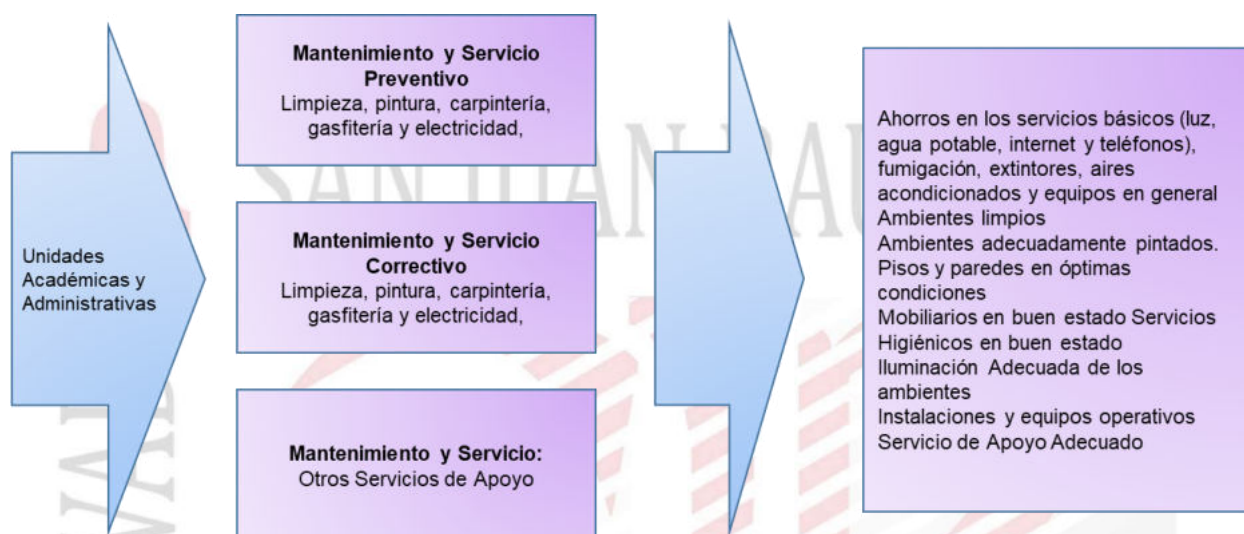
CAPITULO VI DE LOS SUB PROCESOS

Art.9. El Proceso de Servicios Generales está conformado por dos sub procesos referidos a Servicios Generales - Mantenimiento y Seguridad Interna.

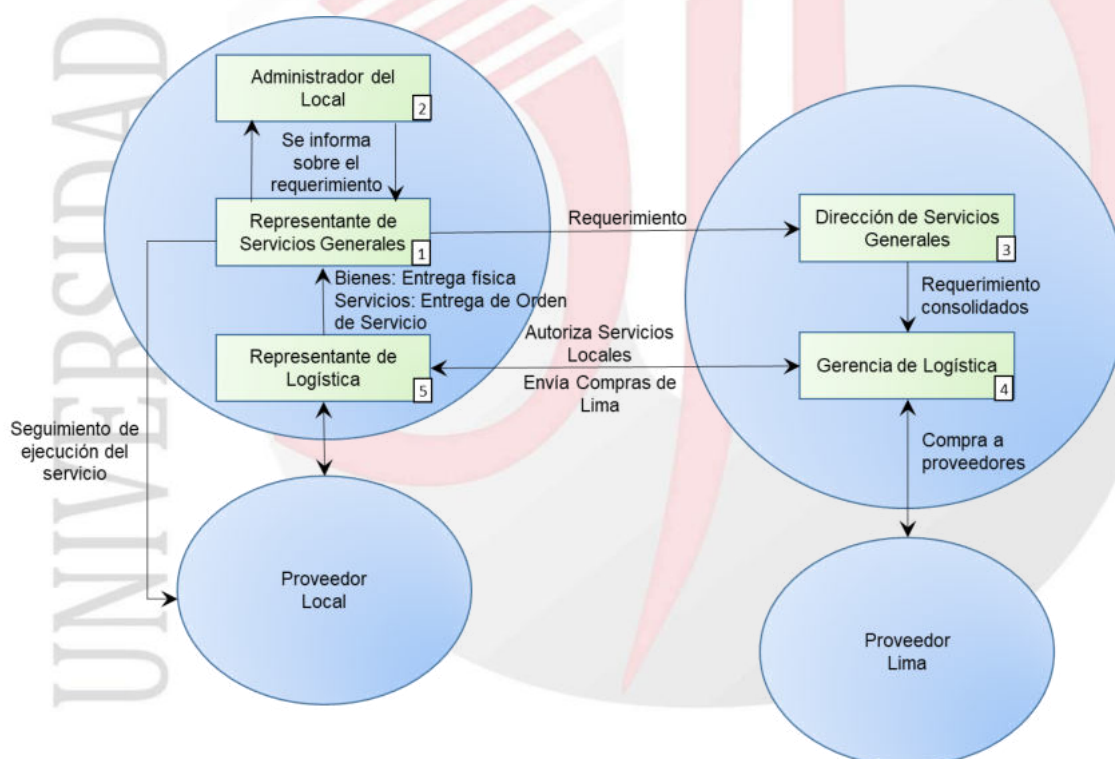


	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	5 de 13

9.1 SERVICIOS Y MANTENIMIENTO

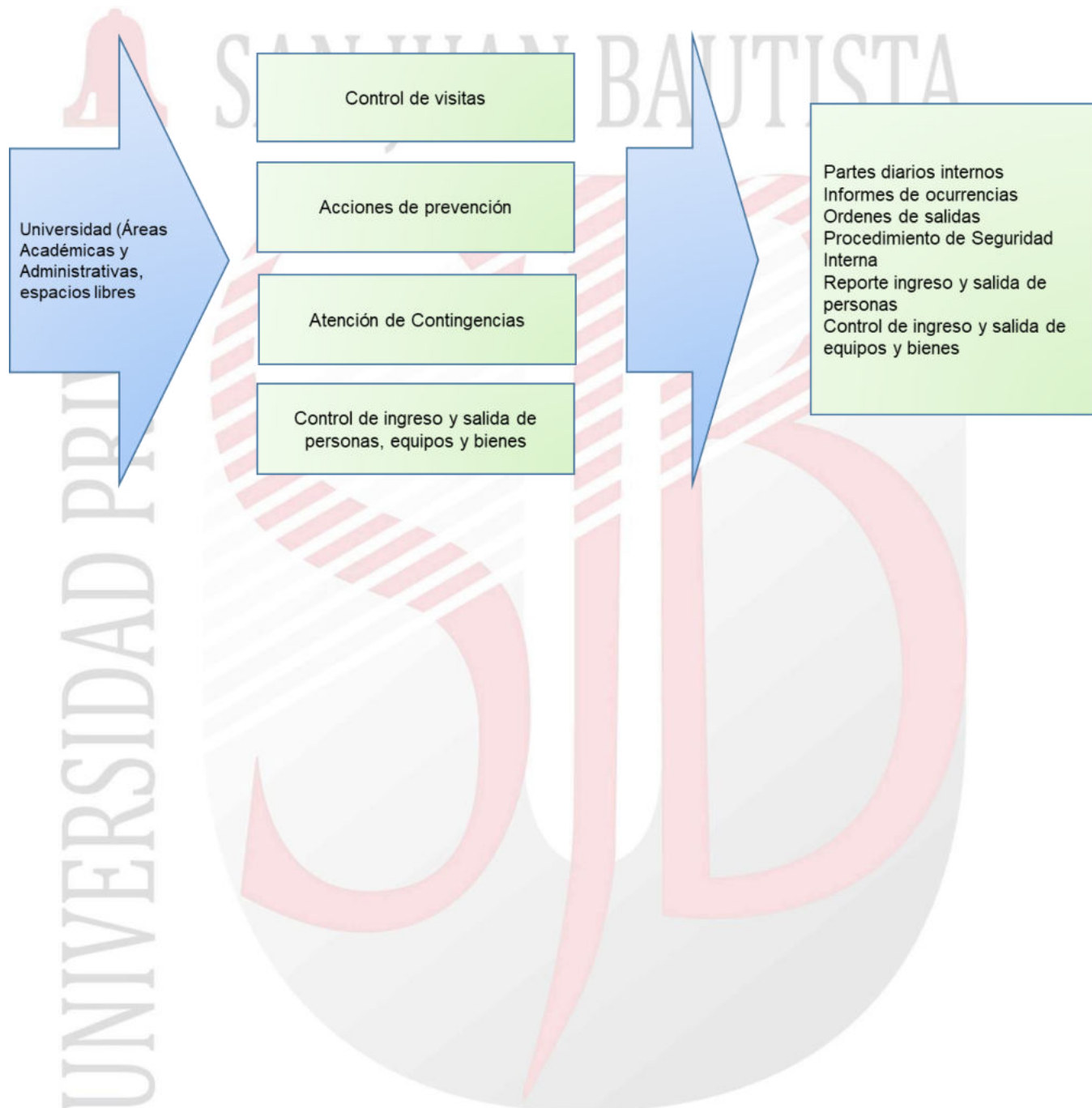


9.1.1 Coordinación entre la Sede y Filiales



	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	6 de 13

9.2 SEGURIDAD INTERNA



	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	7 de 13

CAPITULO VII DE LAS ETAPAS DE LOS PROCESOS

Art.10. Las etapas de los procesos se basan en el Círculo de Deming:

10.1 Planear:

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

10.2 Hacer:

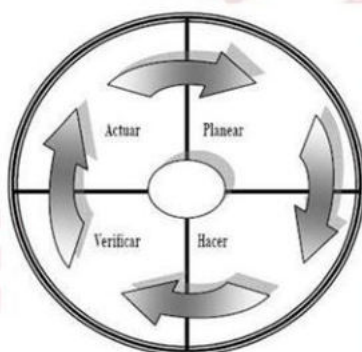
Implementación de los procesos.

10.3 Verificar:

Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el servicio, e informar sobre los resultados.

10.4 Actuar:

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Art.11. Los criterios para la ejecución de los procesos son: planear, ejecutar, verificar y mejorar o corregir según corresponda.

Art.12. El método para la ejecución de los procesos es la mejora continua.

Art.13. Con fines de control y mejorar el servicio, se realizará visitas inopinadas para verificar el cumplimiento del presente documento.

CAPITULO VIII DE LA GESTION Y ORGANIZACION

Art.14. La Gestión Administrativa de los Servicios Generales de la Universidad Privada San Juan Bautista se orienta hacia la mejora continua y considerando la planificación, ejecución y la verificación de lo ejecutado.

Art.15. La sede y filiales, por ser órganos desconcentrados, se rigen por lo dispuesto en el presente reglamento sujetándose a la supervisión y control de la Dirección de Servicios Generales.

Art.16. La Sede y filiales forman parte de la estructura organizacional de la Dirección de Servicios Generales.

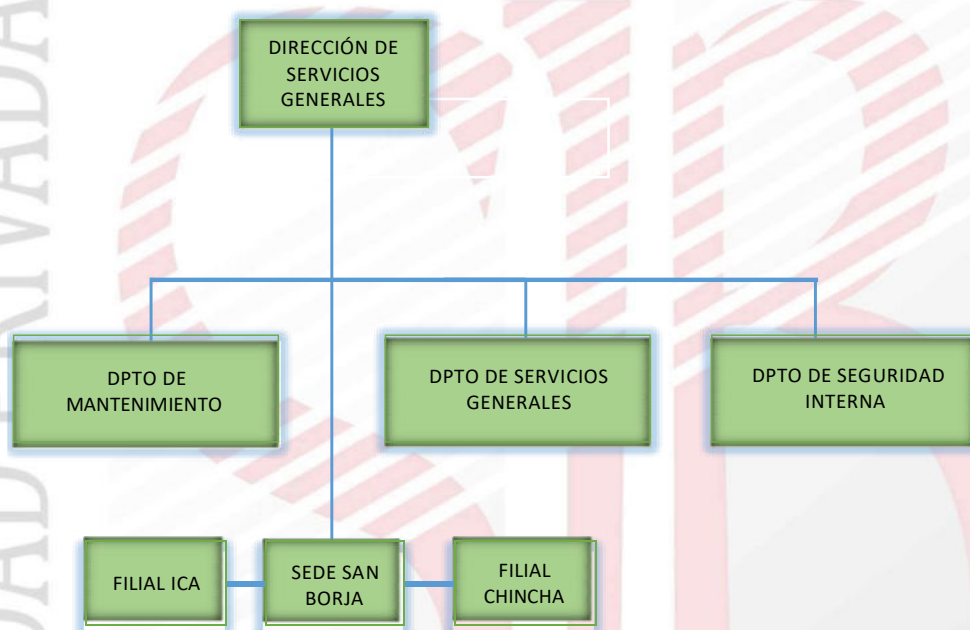
	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	8 de 13

Art.17. Los Representantes de Servicios Generales - Mantenimiento y Seguridad Interna archivan la documentación sustentatoria referente a las tareas realizadas debiendo informarse sobre su estado a la Sede Central de Chorrillos.

Art.18. La sede y Filiales enviarán el resumen de los mantenimientos y servicios brindados, sustentarios de los indicadores de calidad.

Art.19. La estructura organizativa de la Dirección de Servicios Generales es:

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE SERVICIOS GENERALES



	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	9 de 13

Art.20. Se realizan los siguientes controles:

- a) Registro de los servicios realizados en las instalaciones la a UPSJB en los formatos definidos para este fin. La información contenida en los formatos se ingresará en una base de datos de consulta. Los indicadores se calcularán a partir de la data ingresada en la Base de Datos.
- b) Visitas imprevistas de la Dirección para detectar desviaciones, errores y adoptar medidas correctivas oportunas y al término, se verificará el trabajo para la conformidad respectiva.

CAPITULO IX DE LOS SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO

Art.21. El proceso de Servicios Generales comprende labores de pintura, carpintería, gasfitería, electricidad, Limpieza de instalaciones, desinfección, fumigación y servicios de apoyo.

Art.22. El proceso de Mantenimiento la reparación y mantenimiento de instalaciones y equipos de la UPSJB.

Art.23. El objetivo de los procesos de servicios generales y mantenimiento es la conservación ambientes administrativos y académicos y el buen funcionamiento de sus instalaciones y equipos de la UPSJB.

Art.24. El servicio de mantenimiento preventivo trata de anticiparse a la aparición de fallas y averías, debiendo efectuar revisiones en forma periódica y programada, evitando los desperfectos en las instalaciones y equipos de la UPSJB.

Art.25. El mantenimiento correctivo atiende a la reparación de las instalaciones y equipos de la UPSJB, cuando se producen averías o desperfectos.

CAPITULO X DE LA SEGURIDAD INTERNA

Art.26 El proceso de seguridad tiene los Sub Procesos de Control de visitas, Acciones de prevención, Atención de contingencias y control de ingreso y salida de personas.

Art.27 El alcance del control de visitas se circunscribe a personas que ingresan a pie o en vehículos y a proveedores a los ambientes de la Universidad en cualquiera de sus Sedes y Filiales, en los horarios establecidos.

Art.29. Las acciones de prevención impiden actos dolosos que atenten contra la integridad física y/o bienes de las personas, y bienes patrimoniales de la Universidad.

Art.30. La atención de contingencias se refiere a acciones que se despliegan cuando se ha producido un hecho que ponga en riesgo la integridad física de las personas, los bienes muebles o inmuebles que se encuentran en los recintos Universitarios

	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	10 de 13

CAPITULO XI

DOCUMENTACIÓN Y REGISTRO

Art.31. La documentación que se emita para esta Dirección se hará dentro del marco del Sistema de Gestión de la Calidad de la UPSJB, directiva (GCA-DI-02 Directiva del Procedimiento para la elaboración y control de información documentada) aprobada por la Resolución Rectoral N° 144-2018-R-UPSJB:

- 26.1 Manuales:
Proporcionan información coherente sobre las materias que en ellos se describe.
- 26.2 Planes:
Describen no sólo el plan de acción sino también la estrategia y la programación de actividades.
- 26.3 Requerimientos:
Establecen las especificaciones técnicas o profesionales por cada servicio que se brinde en cada proceso.
- 26.4 Directivas:
Establecen mandatos específicos en el servicio, procesos y / o procedimientos.
- 26.5 Registros:
Evidencian las actividades realizadas o los resultados obtenidos.

Art.32. Los documentos y registros deben controlarse considerando:

- 27.1 La documentación debe ser revisada y actualizada cuando sea necesario y someterlos a aprobación; debe asegurarse que se identifiquen los cambios y versiones; asegurarse que sean legibles, fácilmente identificables, su origen; conocer la distribución o destino y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos debiéndose aplicar una identificación adecuada para evitarlo.
- 27.2 Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse los criterios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, tiempo de retención y la disposición de ellos.

Art.33. Los registros de la Dirección de Servicios Generales se ingresarán en los formatos definidos para este fin, para el posterior cálculo de los indicadores de Gestión.

CAPITULO XII

RECURSOS HUMANOS POR PROCESOS

Art.34. La Dirección de Servicios Generales propone a la Gerencia General los requerimientos de recursos humanos, materiales, equipamiento, herramientas y otros necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	11 de 13

Art.35. La Dirección de Servicios Generales debe remitir a la Gerencia de Recursos Humanos el perfil mínimo de competencias de los responsables de las áreas a su cargo.

Art.36. Formación y Capacitación.

La Dirección de Servicios Generales garantiza la formación continua y especializada del personal para asegurar la mejora permanente del Servicio y facilita a su personal la participación en actividades formativas especializadas.

CAPITULO XIII CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

Art.37. Los criterios para el seguimiento, medición y análisis son:

- 32.1 Recopilación de información en base a registros.
- 32.2 Cálculo y medición de los indicadores establecidos.
- 32.3 Análisis sistemático de la información teniendo en cuenta variables previamente seleccionadas e indicadores de gestión.
- 32.4 A partir de los resultados obtenidos se deberá formular el Plan de Mejora
- 32.5 Se deberá informar las medidas correctivas a realizar.

CAPITULO XIV CRITERIOS PARA LA MEJORA CONTÍNUA

Art.38. Los criterios a considerar para la mejora continua son:

- ✓ Definir y calcular los indicadores de gestión.
- ✓ Análisis de resultados
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Plantear y ejecutar acciones correctivas sobre desviaciones en los resultados esperados
- ✓ Reevaluar resultados.

Art.39. Los indicadores de Gestión para la Dirección de Servicios Generales son:

- ✓ % de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo

CAPITULO XV DE LA GESTION DEL TIEMPO

Art.40. El tiempo se gestionará por procesos con el fin de establecer la duración de las actividades de un área.

Art.41. Los procesos de gestión del tiempo son:

- a. Definir las actividades generales que se realizan en el área y su secuencia para determinar los resultados que se esperan de ella en un tiempo determinado.
- b. Estimar la duración de cada periodo de trabajo para finalizar la actividad

	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	12 de 13

- c. Desarrollar un cronograma considerando posibles restricciones.
- d. Controlar el cronograma para analizar las causas de variaciones.

CAPITULO XVI DE LA GESTION DE LAS COMUNICACIONES

Art.42. Las comunicaciones se gestionarán por procesos para que su generación, recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación y su disposición final sean adecuados y oportunos.

Art.43. Los procesos de gestión de las comunicaciones son:

38.1 Identificación de los interesados. Toda información que se genere en el área debe comunicarse a un interesado según nivel jerárquico, nivel de toma de decisiones, interés e insumo para generar otra información.

38.2 Clasificación de las actividades de comunicación en:

- interna (al interior del área) o externa (otras áreas, proyectos, medios de comunicación, público).
- Formal (informes, memorandos, instrucciones, correos electrónicos numerados) e informal (conversaciones, mensajes electrónicos).
- Vertical (por niveles jerárquicos) y horizontal (entre áreas y colegas).
- Oficial (reglamentos, directivas, boletines, informes anuales, estadísticas suscritas por el funcionario competente) y no oficial (comunicaciones masivas no oficiales).
- Escrita y oral
- Verbal y no verbal (inflexión de voz, lenguaje corporal).

38.3 Planificación de la comunicación. El plan de comunicación debe considerar las necesidades de información del interesado, características de la información que debe ser comunicada (idioma, formato, contenido y nivel de detalle), el motivo, plazo, frecuencia y responsable de comunicar la información, así como las personas que recibirán la información, el método o tecnología para transmitir la información, y los recursos que se asignarán (materiales, tiempo y presupuesto).

38.4 Gestión de las expectativas de los interesados. Debe conocerse los objetivos del interesado al recibir la información, registrar los incidentes en el proceso de comunicación, identificar riesgos en tiempo y costos.

38.5 Información sobre el desempeño del área. Constituye la recopilación y distribución de informes de situación o estado de los objetos, metas, indicadores y proyecciones del área.

Art.44. El Plan de Gestión de las Comunicaciones debe considerar los resultados de las estimaciones en la duración de las actividades y el cronograma para sustentar los plazos en la comunicación.

Art.45. El informe de desempeño del área debe estar sustentado en la recopilación de datos reales, análisis periódicos, comparación con una línea base que permita verificar el avance y desempeño, así como proyectar resultados.

	REGLAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Código	SSG-RE-001
		Versión	3.0
		Documento de Aprobación	<i>Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB</i>
		Fecha de Aprobación	<i>09/08/2019</i>
	REGLAMENTO	N° Página	13 de 13

CAPITULO XVII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Art.46. A medida que se va implementando un software especializado se reformularán los formatos y flujogramas.

Art.47. Las situaciones no previstas en el presente reglamento serán resueltas por la Dirección de Servicios Generales

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN
V.1.0	Resolución N°258-2012-R-AUPSJ	Versión inicial
V.2.0	Resolución N° 027-2015-R-UPSJB	Se actualizó conforme a la nueva Estructura Organizacional que separa a la Dirección de Infraestructura de la Dirección de Servicios Generales.
V.3.0	Resolución N° 015-2019-GG-UPSJB	Se agregan las gestiones de Mantenimiento y Seguridad Interna.