

 AGUA Y SANEAMIENTO <small>ORGANIZACIÓN SUPERIOR DE DIRECCIÓN EMPRESARIAL</small>	PROCEDIMIENTO DE LA UEB DE SERVICIOS INTERNOS PARA LOS SERVICIOS GENERALES DE LA OFICINA CENTRAL DE LA OSDE AGUA Y SANEAMIENTO.	Edición: 02
		Vigente: 4/11/2021

PROCEDIMIENTO DE LA UEB DE SERVICIOS INTERNOS PARA LOS SERVICIOS GENERALES DE LA OFICINA CENTRAL DE LA OSDE AGUA Y SANEAMIENTO.

ÍNDICE:

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE.
3. NIVEL DE ACCESO.
4. REFERENCIAS.
5. DEFINICIONES.
6. RESPONSABILIDADES.
7. DESARROLLO.
8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.
9. ANEXOS.

	Nombre y apellidos	Cargo	Firma
Elaborado	Ing. Aydelis Pérez Monzón	Especialista A en Gestión Comercial (EP)	
Revisado	Mc. Víctor Janier Jara Jorge	Director de la UEB Servicios Internos	
Aprobado	Ing. Abel Elpidio Salas García	Presidente OSDE AyS	

Observaciones

No. revisión	Motivo del cambio	Fecha	Aprobación	Firma

1. OBJETIVO:

Organizar y controlar la tramitación de los servicios generales recibidos por la Oficina Central de la Organización Superior de Dirección Empresarial Agua y Saneamiento (OSDE AyS).

2. ALCANCE:

El presente procedimiento tendrá alcance a la tramitación de los servicios generales que recibe la Oficina Central de la OSDE AyS consistentes en:

- Alojamiento
- Gastronomía
- Viajes
- Transportación
- Limpieza y organización de locales
- Atención a pantrys, reuniones y eventos

3. NIVEL DE ACCESO

Se otorga acceso de SOLO LECTURA a todo el personal de la organización que lo requiera para su consulta. Tendrá ACCESO TOTAL, el presidente de la OSDE AyS, director de la UEB SI y Especialista A en Gestión Comercial (EP).

4. REFERENCIAS

- Asamblea Nacional del Poder Popular. Ley No. 116. "Código del Trabajo". De fecha 20 de diciembre de 2013.
- Consejo de Ministros. Decreto No. 326. "Reglamento del Código de Trabajo". De fecha 12 de junio de 2014.
- NC.45001: 2018. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Convenio Colectivo de Trabajo aprobado en la entidad
- Procedimiento para la creación, actualización y control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de la Oficina Central de la OSDE Agua y Saneamiento. Edición 03
- Contratos suscritos con proveedores

5. DEFINICIONES

OSDE: Organización Superior de Dirección Empresarial.

UEB: Unidad Empresarial de Base.

SI: Servicios Internos

SALUD LABORAL: La salud laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

REPRESENTANTE DEL RECORRIDO: Trabajador designado por el personal que recibe el servicio de transportación interna en cada recorrido definido, para cumplir con las funciones que se le otorgan.

6. RESPONSABILIDADES

6.1 El Presidente de la OSDE, es el responsable de la aprobación del presente procedimiento; así como, de las modificaciones e instrucciones que se dicten para su eficaz establecimiento y cumplimiento.

6.2 Es responsabilidad del Director de la UEB de SI la ejecución y control de lo establecido en este procedimiento.

6.3 El Especialista A en Gestión Comercial (EP), es responsable de gestionar los servicios de la Oficina Central de la OSDE.

6.4 El grupo de aseguramiento y logística de la UEB de SI es el responsable de garantizar los servicios y velar por la calidad de los mismos.

7. DESARROLLO

Este procedimiento está diseñado como guía de trabajo para la tramitación de los servicios generales que desarrolla la UEB de Servicios Internos de la OSDE.

Todos los servicios que sean requeridos por la Oficina Central de la OSDE, se tramitarán y garantizarán por parte del grupo de aseguramiento y logística perteneciente a la UEB de SI, siendo el Especialista Principal de dicha área, el máximo responsable de velar por la calidad de los servicios.

En el caso de que se requiera algún servicio por parte de las áreas de regulación y control de la OSDE, que no esté incluido en este procedimiento, el mismo deberá estar aprobado por la Presidencia, siempre y cuando se encuentre contemplado en el presupuesto de gastos para el año.

7.1. Para la tramitación de los servicios de alojamiento.

La tramitación de los servicios de alojamiento en instalaciones hoteleras destinadas a ello, incluidas las casas de arrendamiento autorizadas, se realizará por parte del grupo de aseguramiento y logística perteneciente a la UEB de SI, siendo recibidos por los trabajadores que forman parte de la Unidad de Auditoría Interna de este grupo empresarial que residan en otras provincias del país, así como quienes participen en eventos tales como (despachos, cursos, seminarios, consejos de dirección, entre otros), convocados por las direcciones generales de la OSDE y aprobadas por la Presidencia.

Las direcciones generales de la OSDE deberán solicitar al vicepresidente que atiende su actividad la aprobación de dicho servicio, y una vez aprobada deberá hacer entrega al director de la UEB de Servicios Internos, a inicios del mes, si está en el plan de actividades y al menos con 7 días hábiles de antelación aquellas actividades no previstas en el plan de actividades.

La solicitud debe incluir los datos generales que requiere el modelo adjunto al presente procedimiento en (anexo 1), para poder efectuar las reservaciones correspondientes. Estos servicios, para el caso de los trabajadores de la OSDE, se tramitarán teniendo en cuenta el presupuesto de gastos de cada dirección.

La UEB de Servicios Internos entregará a los Hoteles, Villas u otro tipo de instalaciones que brinden estos servicios, incluidas las casas de arrendamiento, la lista de los compañeros a alojar, especificando los días y los servicios que necesita, la que deberá coincidir luego con las facturas que se emitan por estos.

El derecho a recibir estos servicios es intransferible.

Será tramitado previa aprobación del presidente de la OSDE, el alojamiento a los trabajadores que no poseen domicilio legal en la provincia de La Habana a los cuales por demás en virtud de lo dispuesto en ley (código de trabajo), se les garantiza condiciones de vida.

7.2. Para la tramitación de servicios de Gastronomía.

Los servicios gastronómicos se tramitarán para las actividades que se desarrollarán por las direcciones de regulación y control del grupo con personal convocado.

Las direcciones de regulación y control de la OSDE deben solicitar al vicepresidente que atiende su actividad la aprobación de los servicios gastronómicos, y posteriormente entregarla en la UEB de Servicios Internos, al inicio del mes, si esta en el plan de actividades y al menos con 7 días hábiles de antelación fuera de plan, reflejando en la solicitud los datos que exige el modelo adjunto al presente procedimiento en (anexo 2).

Estos servicios, para el caso de los trabajadores de la OSDE, se tramitarán teniendo en cuenta el presupuesto de gastos de cada dirección.

Se gestionarán los servicios gastronómicos para el aseguramiento de las actividades convocadas por la Oficina Central de la OSDE, según plan de actividades (consejos dirección, Reuniones de la Junta de Gobierno, reuniones de cuadros, actividades sindicales y políticas, así como las aprobadas en virtud del convenio colectivo de trabajo de la entidad).

En todos los casos la UEB de Servicios Internos, será la encargada de contratar los servicios y garantizar su correcto desarrollo. Cada director de área de regulación y control que solicita el servicio debe entregar listado de todos los que recibieron dicho servicio.

7.3. Para la tramitación de viaje

Se tramitarán los viajes a otras provincias por cuestiones de trabajo, en virtud de dos modalidades:

- Reservas de pasajes en entidades prestadoras del servicio.

- Trámite de viajes con vehículos colectivos pertenecientes a la entidad.

7.3.1. Reservas de pasajes para viajes en entidades prestadoras del servicio.

Las direcciones de regulación y control de la OSDE solicitarán al vicepresidente que atiende su actividad la aprobación para viajes, la cual se entregará al director de la UEB de Servicios Internos, a inicio del mes, si están en el plan de actividades y al menos con 30 días hábiles de antelación las solicitudes fuera de plan, reflejando en la solicitud los datos que exige el modelo adjunto al presente procedimiento (anexo 3).

Estos servicios, se tramitarán teniendo en cuenta el presupuesto de gastos de cada dirección.

Con la solicitud de tramitación del servicio aprobado, el Especialista A en Gestión Comercial se encargará de gestionar el pasaje y tramitar el pago correspondiente.

El Especialista A en Gestión Comercial entregará los pasajes al Técnico A en Gestión Económica (Cajera) que será quien controle y entregue el pasaje a los compañeros que realizarán el viaje.

El compañero a su regreso deberá hacer entrega a la caja del recibo de pago y en caso de no efectuar el viaje la devolución del pasaje con una carta en la cual se aleguen las razones de por qué no viajó, para que con ese documento se proceda a su cancelación.

7.3.2. Trámite de viajes con vehículos colectivos pertenecientes o no a la entidad

El servicio de transportación a trabajadores para la realización de viajes colectivos en vehículos pertenecientes o no a la entidad, serán solicitados al director de la UEB de SI, con previa aprobación del Presidente o Vicepresidente frente a la actividad de que se trate (**ANEXO 3**); a inicio del mes, si esta en el plan de actividades y al menos con 7 días hábiles de antelación las solicitudes fuera de plan.

7.4. Para los servicios de transportación interna del personal de la Oficina Central de la OSDE.

La trasportación de los trabajadores de la Oficina Central de la OSDE se desarrollará con los ómnibus y/o microbuses pertenecientes a la misma, para la cual se han definido tres recorridos que garantizan el traslado de la mayoría de los trabajadores al centro.

Cuando se incorpora un trabajador nuevo a la entidad, este debe ajustarse al recorrido aprobado y si no le es factible su jefe inmediato deberá solicitar al Especialista A en Gestión Comercial (EP), para de conjunto con el Sindicato, realizar análisis de cambio de recorrido sin afectar a otro trabajador, ni que se incurra en mayor gasto.

Es responsabilidad de los choferes el cumplimiento del recorrido establecido sin desviaciones y paradas fuera del mismo. Es responsabilidad del representante del recorrido velar porque los asientos de los vehículos estén a disposición de los trabajadores de la entidad, que el chofer cumpla con el horario y el recorrido aprobado y que los trabajadores cuiden los vehículos.

En el caso de que alguna dirección necesite los servicios de trasportación en los ómnibus pertenecientes a la Oficina Central de la OSDE, debe solicitar al Vicepresidente que atiende su actividad la aprobación de dichos servicios, y posteriormente entregarla en la UEB de Servicios Internos, a inicio del mes, si esta en el plan de actividades y al menos con 7 días hábiles de antelación las solicitudes fuera de plan, reflejando en la solicitud los datos que exige el modelo adjunto al presente procedimiento (anexo 3).

Estos servicios se garantizarán de lunes a viernes en el horario comprendido entre las 6:30 y las 18:30 horas; fuera de esos días y horarios, solo prestará servicio con un documento del Presidente o Vicepresidente Primero que lo autorice.

7.5. Para los servicios de limpieza, organización de oficinas y locales de uso múltiple.

Para la actividad de limpieza, organización de oficinas y locales de uso múltiple se deberán emplear los productos, materiales e instrumentos adecuados y respetar las normas de utilización previamente señaladas.

El Especialista A en Gestión Comercial velará por la calidad de la limpieza, organización de oficinas y locales de uso múltiple, con el objetivo de garantizar la higiene y pulcritud en todas las áreas de la Oficina Central de la OSDE.

Con el objetivo de conocer la satisfacción de los clientes internos de la organización, se oirá el criterio de los mismos en el marco de actuación de las asambleas de afiliados u otros espacios que se requieran.

7.5.1 Para la limpieza diaria de las oficinas

- Todas las áreas asignadas deberán ser sometidas a limpieza diaria, preferentemente antes de comenzar a trabajar.
- Vaciar el contenido de los recipientes de desechos de todas las oficinas y llevarlo en bolsas al área asignada para el traslado al depósito de desechos, apoyando en la labor de separación de productos reciclables
- Limpiar el mobiliario en general, escritorios, mesas, credenzas, gabinetes, archivos, estantería de aluminio y vidrio, etc. Es necesario retirar los objetos que se encuentran encima del mobiliario para poder realizar una limpieza integral del mismo, teniendo cuidado con los objetos delicados, según sea el caso.
- Asear y conservar el área asignada, debiendo poner debida atención al sucio debajo de los escritorios, sillas, techos y a las esquinas.
- Se deberá informar al Especialista A en Gestión Comercial del mal manejo de los desechos, por parte del personal que labora en el área, así como de los desperfectos del mobiliario a fin de solicitar el arreglo de los mismos.

7.5.2 Para la limpieza diaria de otros locales del inmueble.

- Mantener limpias y organizadas las áreas comunes o salas de esperas que contienen mobiliarios lujosos.
- Mantener limpios y/o higienizados los locales de servicios sanitarios.
- Mantener la limpieza y organización en el pantry, conservar la limpieza en refrigeradores, dispensadores de agua, microondas, entre otros efectos electrodomésticos que sen empleen en el área.

- No se deberán arrojar desechos de papel u otros materiales en el suelo o depósitos que contengan plantas que forman parte del embellecimiento del centro.
- No se deberá fumar en ningún área dentro de la OSDE, el que desee realizar ese acto de fumar deberá realizarlo en zonas aledañas exteriores de la OSDE.
- En el área del parqueo se deberá mantener igualmente la limpieza y organización en cuanto a los desechos de materiales o líquidos que puedan derramarse.

7.6. Para los servicios de atención a los pantrys, reuniones y eventos.

7.6.1. Atención a los pantrys

Se brindará servicios de atención a los trabajadores de la Oficina Central de la OSDE en los pantrys habilitados.

El servicio de atención a los pantrys se desarrollará en correspondencia a los horarios establecidos en virtud del Convenio colectivo de trabajo, de manera específica el (almuerzo), las restantes actividades que requieran dichos servicios estarán en correspondencia con las necesidades de las áreas de regulación y control de la entidad, en cada una de sus sedes.

La UEB de Servicios Internos garantizará todas las condiciones necesarias en los pantrys para dar un servicio con calidad.

El especialista A en Gestión Comercial (EP) de la UEB de SI, será el responsable de velar por el normal desarrollo de esta actividad.

7.6.2 Reuniones y eventos.

Se garantizará el servicio de agua y café para las siguientes reuniones:

- Coordinación del presidente.
- Comisión de cuadros.

Se garantizará servicio de agua, café, merienda y almuerzo para las siguientes reuniones:

- Consejo de dirección.
- Junta de Gobierno

En el caso de que se necesite algún tipo de servicio por parte de las direcciones de regulación y control de la OSDE, estas deberán solicitar los servicios que se requieran, al director de la UEB de SI, con no menos de 72 horas de antelación,

previa autorización de la presidencia y siempre serán contabilizados en los gastos de la dirección que los solicita.

Se garantizará la organización de los locales donde se efectuarán las reuniones, velando por el orden y la limpieza para cumplir con calidad en la ejecución de los mismos.

En el caso de los eventos de carácter político y cultural, los servicios que se requieran deben solicitarse con el tiempo necesario para que se desarrollen con calidad, los que serán aprobados en la reunión de factores de la entidad y el convenio colectivo de trabajo.

El salón de reuniones del Presidente debe ser solicitado por escrito a la Jefa de Secretaría de la OSDE, quien será la responsable de coordinar su disponibilidad.

Las reuniones en el salón de la Vicepresidenta Primera se deben coordinar y solicitar a su secretaría con antelación para su planificación, quien será la responsable de coordinar su disponibilidad.

Las reuniones que no se encuentran en el plan de actividades aprobado, que requieran realizarse en el salón del edificio donde se encuentra ubicada la Oficina Central de la OSDE se deben tramitar con el Especialista A en Gestión Comercial de la UEB de Servicios Internos antes de las 9:00 am de cada viernes para la semana siguiente. Este salón solo se utilizará para reuniones de mayor capacidad que no puedan ser asumidas por los otros locales y las direcciones generales.

8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

1. Solicitud de servicios de alojamiento
2. Solicitud de servicios de gastronomía
3. Solicitud de servicios para viajes

9. ANEXOS.

1. Anexo 1. Modelo “Solicitud de servicios de alojamiento”.
2. Anexo 2. Modelo “Solicitud de servicios de gastronomía”.
3. Anexo 3. Modelo “Solicitud de servicios para viajes.”

Anexo 1. Solicitud de servicios de alojamiento

Solicitud de servicios de alojamiento

Fecha: _____

A: Visepresidente _____

De: Dirección _____

Asunto: Solicitud de servicio de alojamiento

Por medio de la presente se solicita la aprobación de los servicios de alojamiento para los compañeros que se relacionan a continuación, quienes fueron convocados para _____, que se realizará en fecha _____.
(actividad planificada o autorizada)

Nombre y Apellidos	CI	Empresa a la que pertenece	Fecha de entrada	Fecha de salida

Los gastos de alojamiento y los servicios que se reciban en el lugar del alojamiento serán financiados por la empresa a la que pertenece la persona autorizada.

Solicitud presentada por: _____
(Nombre y Apellidos) (Firma)

Aprobada por Visepresidente _____
(Nombre y Apellidos) (Firma)

Anexo 2. Solicitud de servicios de gastronomía

Solicitud de servicios de gastronomía

Fecha: _____

A: Visepresidente _____

De: Dirección _____

Asunto: Solicitud de servicio de gastronomía

Por medio de la presente se solicita la aprobación de los servicios de gastronomía para _____, que se realizará en fecha _____ en la que

(actividad planificada o autorizada)

participarán _____ personas, la cual se desarrollará en _____

(lugar

donde se realizará la actividad)

Se requiere para la ejecución de dicha actividad los servicios de:

Servicios	Cantidad
Coffee Break	
Merienda	
Almuerzo	
Agua	
Otros	

Los gastos de la actividad solicitada son asumidos en el plan de cada dirección.

Solicitud presentada por: _____
(Nombre y Apellidos) (Firma)

Aprobada por Visepresidente _____
(Nombre y Apellidos) (Firma)

Anexo 3: Solicitud de servicios para viaje

Solicitud de servicios para viaje

Fecha: _____

A: Visepresidente _____

De: Dirección _____

Asunto: Solicitud de servicio para viaje

Por medio de la presente se solicita la aprobación de los servicios para el viaje a _____
_____, que se realizará desde _____ y hasta _____
(empresa y provincia de destino) en la
que participarán _____ personas, la cual se desarrollará en _____
(lugar donde se realizará la actividad) Se
requiere para la ejecución de dicha actividad los servicios de:

Servicios	Marque (X)
Pasajes de Omnibus	
Boleto de avión	
Transporte colectivo contratado	
Ómnibus de la entidad	

Los gastos de la actividad solicitada son asumidos en el plan de cada dirección.

Solicitud presentada por: _____
(Nombre y Apellidos) (Firma)

Aprobada por Visepresidente _____
(Nombre y Apellidos) (Firma)