

DIRECTIVA N° 004 -G/21

PARA : Todas las Gerencias, Subgerencias, Departamentos, Áreas y Administraciones Postales de Lima y Callao

ASUNTO : Atención de solicitudes de trabajo y asignación de área responsable para la administración del catálogo de formatos de la Empresa

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atención de requerimientos por las áreas de Servicios Auxiliares, de Mantenimiento Vehicular o de Reproducciones, así como determinar el área responsable de la elaboración y actualización del catálogo de formatos de la Empresa.

II. ALCANCE

A todas las áreas de la Empresa.

III. BASE LEGAL

1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
2. Estatuto de SERPOST S.A.
3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG-Normas de Control Interno
4. Normativa interna

IV. NORMAS

1. Toda Solicitud de Trabajo (anexo-1), deberá ser presentada a la Subgerencia de Logística (secretaría), debiendo ser ésta recibida, anotada y numerada en orden cronológico en el cuaderno de "Registro de Solicitudes de Trabajo". De haber solicitudes de trabajo o correos electrónicos con carácter de urgente, como por ejemplo, falta de fluido eléctrico, se atenderá en el día.
2. Luego de consolidada la información respecto de las solicitudes de trabajo presentadas en el día, la Subgerencia de Logística las entregará al encargado del área de Servicios Generales, quien procederá a distribuirlas y coordinar con el personal para su debida atención entre los responsables de las áreas de Servicios Auxiliares, Mantenimiento Vehicular o Reproducciones, según corresponda.
3. Los responsables de las áreas de Servicios Auxiliares, Mantenimiento Vehicular y Reproducciones informarán por escrito a su jefe inmediato sobre los requerimientos atendidos en la semana y este a su vez informará a la Subgerencia de Logística.

Las áreas usuarias deberán firmar la conformidad del servicio señalando la fecha de atención de las solicitudes de trabajo atendidas; la negativa de parte del área usuaria en firmar la conformidad o no brindar facilidades al personal asignado conllevará a la determinación de responsabilidades por parte del solicitante.

4. El área de Servicios Generales deberá informar a la Subgerencia de Logística los requerimientos que no pudieron ser atendidos, señalando específicamente las causas y/o motivos, así como las solicitudes de trabajo donde recomiendan que sean atendidos a través de terceros.
5. Teniendo en consideración lo informado por las áreas responsables, respecto a las solicitudes no atendidas, corresponderá al encargado del área de Servicios Generales disponer la devolución de las mismas, instruyendo al área usuaria respecto al trámite a seguir.

Catálogo de formatos

6. El Catálogo de Formatos es un compendio donde se encuentran todos los formatos de la Empresa autorizados para su impresión en el área de Imprenta.
7. La Subgerencia de Logística a través del área de Servicios Generales y del Almacén mantendrán actualizados el Catálogo de Formatos, el cual será aprobado por la Gerencia General.
8. Cualquier modificación de alguno de los formatos del Catálogo, por ampliación, simplificación o desuso de alguna de las partes del mismo, será solicitado por la Gerencia interesada a la Gerencia de Desarrollo Corporativo.

V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento deroga a la Directiva N°17-G/10 "Atención de solicitudes de trabajo y asignación de responsabilidades" aprobada con fecha 27/12/10.
2. Cada Gerencia será responsable de difundir el presente documento al personal a su cargo.

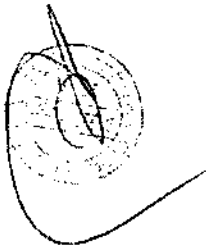
3. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	DOCUMENTO	CÓDIGO
03/07/1996	Directiva: Aprobación de la solicitud de trabajo para la impresión de formatos	Directiva N°010-G/96
27/12/2010	Directiva: Atención de solicitudes de trabajo y asignación de responsabilidades	Directiva N°017-G/10

VI. APROBACIÓN

La presente Directiva queda aprobada por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 05 JUL. 2021



Firmado digitalmente por:
INFANTES POMAR Alexander
Renato FAU 20260130805 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/07/2021 10:31:30-050

ANEXO -1
SOLICITUD DE TRABAJO



Solicitud de Trabajo N° _____

Sr. Jefe Servicios Generales: _____
Sírvasse autorizar la presente Solicitud de Trabajo: _____

Lima, de de 20

V° B° FIRMA DEL SOLICITANTE

Al Jefe de

AUTORIZADO : Para su Ejecución Para su Revisión Para su Presupuesto

V° B°

TRABAJOS EJECUTADOS CONFORMIDAD DEL ÁREA SOLICITANTE

A _____

Conforme

Lima, de de 20







