

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.05 Servicios Administrativos	<b>PLO - 18</b> Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51422 Fecha: 30/12/2025
---	---	---

## SERVICIO DE FOTOCOPIAS

### 1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento relativo al servicio de fotocopiado de documentos que sean de interés para las distintas Unidades Administrativas, en el desarrollo de sus actividades técnicas o administrativas.

### 2. ALCANCE

- 2.1.** Aplica a todas las Unidades Administrativas que requieran servicios de fotocopiado de documentos en el cumplimiento de sus funciones institucionales: Memorándum, Internos, Resoluciones, Actas, Contratos, Licitaciones, Facturas, Planos, Proyectos, Folletos, Libros, entre otros documentos que sean afines a la gestión y a las actividades que se desarrollan en ellas.
- 2.2.** Comprende la solicitud, recepción, ejecución y entrega de los documentos fotocopiados realizados por el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), tanto en la Sede Central como en las oficinas periféricas y Unidades Regionales que dispongan de máquinas fotocopiadoras institucionales. Incluye además la gestión y control del uso adecuado de los equipos, los insumos y el mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas, conforme a las normativas internas vigentes y racionalización de recursos institucionales.

### 3. CONCEPTOS

- 3.1. Control de uso del servicio:** Supervisión orientada a garantizar el uso racional del servicio, la adecuada utilización de los equipos y la optimización de los recursos institucionales.
- 3.2. Equipo Fotocopiador:** Máquina electrostática o digital destinada a la reproducción de documentos mediante el escaneo y revelado instantáneo, bajo parámetros de seguridad, calidad y eficiencia establecidos por la Institución.
- 3.3. Fotocopiado:** Mecanismo mediante el cual se obtiene la reproducción rápida y fiel de un documento original, a través de equipos electrostáticos o digitales que permiten su revelado y copiado instantáneo sobre papel u otros soportes. En el ámbito institucional, se utiliza para la duplicación de documentos administrativos, técnicos y contables que respaldan la gestión de las distintas Unidades Administrativas de la ANDE.
- 3.4. Formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”:** Documento o comunicación interna mediante la cual una Unidad Administrativa requiere la reproducción de materiales impresos o digitales, especificando cantidad, tipo de documento y destino del uso institucional.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.05 Servicios Administrativos	<b>PLO - 18</b> Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51422 Fecha: 30/12/2025
---	---	---

- 3.5. Formulario “Registro de Firmas Autorizadas para el Servicio de Fotocopias”:** Documento institucional utilizado para registrar las firmas de los funcionarios autorizados a solicitar, recepcionar o aprobar trabajos y servicios vinculados al proceso de fotocopiado.
- 3.6. Recursos Operativos:** Materiales requeridos para la ejecución del servicio de fotocopiado, tales como papel, tóner, repuestos y demás elementos necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos.
- 3.7. Mantenimiento Preventivo y Correctivo:** Conjunto de acciones destinadas a conservar los equipos fotocopiadores en condiciones óptimas de funcionamiento y a corregir fallas o averías que pudieran afectar la prestación del servicio.
- 3.8. Operador de Fotocopiado:** Funcionario responsable de la operación de los equipos fotocopiadores, la ejecución de los trabajos solicitados y el registro de las copias realizadas.
- 3.9. Registro de Trabajos:** Planilla o sistema informático utilizado para el control de las solicitudes atendidas, el volumen de copias efectuadas, los usuarios atendidos y el consumo de insumos, con fines de trazabilidad y control administrativo.
- 3.10. Usuario del Servicio:** Funcionario o Unidad Administrativa de la ANDE que requiere la realización de copias de documentos en el marco de sus funciones institucionales.
- 3.11. Unidad Administrativa:** Órgano de la estructura institucional con atribuciones específicas conferidas en el Manual de Organización, producto de la división del trabajo, conforme con la naturaleza de los mismos, con asignación de nivel jerárquico y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades asignadas.

#### 4. CONDICIONES

- 4.1.** Para solicitar el fotocopiado de documentos, el usuario del servicio deberá presentar el formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”, debidamente completado.
- 4.2.** Las Unidades Administrativas que cuentan con máquinas fotocopiadoras dentro de sus instalaciones, pero que no tienen asignados operadores responsables de las mismas, y que tengan la necesidad de hacer uso de ellas, de igual manera deben llenar el formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”, con todos los datos necesarios, agruparlas y archivarlas.
- 4.3.** Únicamente los Jefes de las distintas Unidades Administrativas, a partir del Nivel Jerárquico “E”, estarán autorizados a firmar los formularios “Orden de Servicio de Fotocopias”, razón por lo cual el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) habilitará el Registro de Firmas Autorizadas para el Servicio de Fotocopias.
- 4.4.** En caso de cambio del titular de la Unidad Administrativa, se deberá procesar el formulario “Registro de Firmas Autorizadas para el Servicio de Fotocopias” y remitirlo al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) para la habilitación correspondiente; este registro tendrá

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 12 Gestión Logística</b> <b>PR 12.01 Gestión de Servicios Generales</b> <b>SPR 12.01.05 Servicios Administrativos</b>	<b>PLO - 18</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 51422</b> <b>Fecha: 30/12/2025</b>
-------------	--	--

una validez de dos (2) años desde su habilitación y es de responsabilidad de cada Unidad informar la modificaciones a fin de mantenerlo siempre actualizado.

- 4.5.** La cantidad máxima de reproducciones que pueden ser realizadas por medio del formulario “Orden de Servicio de Fotocopias” será hasta quinientas (500) fotocopias. En caso que sobrepase la mencionada cantidad, las Unidades Administrativas interesadas deberán emitir un Memorándum en el cual se justifique debidamente la cantidad y el contenido de los documentos a ser fotocopiados.
- 4.6.** El funcionario, operador de fotocopiado, deberá llevar un registro de los trabajos realizados, para el control de las solicitudes atendidas, el volumen de copias efectuadas, los usuarios atendidos y el consumo de insumos, con fines de trazabilidad y control administrativo posterior.
- 4.7.** Las Unidades Administrativas mencionadas en el numeral 4.2 presentan mensualmente al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), todos los formularios “Orden de Servicio de Fotocopias”, que han sido agrupadas y archivadas; a efectos del control de las ordenes en lo que respecta a las cantidades y a las firmas autorizantes y el cotejo con el contador de las máquinas y el registro de firmas respectivamente.
- 4.8.** En caso de fallas o desperfectos, los operadores o usuarios deberán comunicar la situación vía correo electrónico, indicando el número de máquina, ubicación y descripción del inconveniente, a fin de gestionar la reparación correspondiente.

## **5. DISPOSICIONES GENERALES**

- 5.1.** Las Unidades Administrativas ubicadas en áreas periféricas o en el interior que no cuentan con máquinas fotocopiadoras dentro de sus instalaciones o cercanas a las mismas, remitirán los documentos originales a ser fotocopiados a sus respectivas Divisiones, las cuales procederán a solicitar el fotocopiado de dichos originales, luego de concluido el trabajo los devuelve a las Unidades interesadas.
- 5.2.** En caso que los documentos a ser fotocopiados sean de poco volumen o de carácter urgente, las Unidades Administrativas necesariamente harán uso del servicio de fotocopiado externo, cuyo pago se realizará por medio de los Fondos de Caja Chica asignados para el efecto.
- 5.3.** Aquellos trabajos de fotocopiado (especiales) que no puedan ser realizados por el servicio dentro de la Institución, serán canalizados en el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) por medio de una Orden de Trabajo para la Empresa Locataria, a través de la cual se pueden realizar los trabajos necesarios en las oficinas de servicios de fotocopiado de la misma.
- 5.4.** Las Unidades Administrativas afectadas deberán verificar la disponibilidad presupuestaria de los rubros que correspondan a compras en concepto de repuestos y accesorios, reparaciones o

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.05 Servicios Administrativos	<b>PLO - 18</b> Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51422 Fecha: 30/12/2025
---	---	---

mantenimientos, establecidos en el Clasificador Presupuestario y, en caso de no disponer con el suficiente crédito presupuestario, deberán realizar las gestiones correspondientes para la obtención de los mismos con las Oficinas de Coordinación o de Apoyo de la cual dependen.

- 5.5.** La cantidad de copias realizadas en las máquinas fotocopiadoras y registradas en los contadores internos, debe coincidir con la cantidad de copias registradas y solicitadas en los formularios “Orden de Servicio de Fotocopias” correspondientes.
- 5.6.** Queda terminantemente prohibido solicitar o realizar la reproducción de documentos, folletos o libros que no tengan relación con las tareas y actividades que se ejecutan en la ANDE o que sean de interés particular de los funcionarios.

## 6. NORMATIVA APLICADA

- 6.1.** Ley que aprueba el Presupuesto General de Gastos de la Nación para el Ejercicio Fiscal vigente y su Decreto Reglamentario.
- 6.2.** Ley N° 1535/99 “De Administración Financiera del Estado”.
- 6.3.** Ley N° 7021/22 “De Suministro y Contrataciones Públicas”.
- 6.4.** Decreto N° 2264/24 “Por el cual se reglamenta la Ley N° 7021/2022 «De Suministro y Contrataciones Públicas»”.

## 7. RESPONSABILIDADES

- 7.1.** Es responsabilidad de la Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “E”, usuaria de las maquinas fotocopiadoras:
  - 7.1.1.** Controlar el correcto uso de las máquinas fotocopiadoras a su cargo.
  - 7.1.2.** Informar sobre cualquier anormalidad en su funcionamiento (fallas, falta de accesorios, insumos, otros), de no ser así serán pasibles de las sanciones.
  - 7.1.3.** Verificar la disponibilidad presupuestaria de los rubros afectados, antes de realizar los gastos de reparaciones menores o mantenimiento de las máquinas fotocopiadoras, con cargo a los Fondos de Caja Chica asignados.
- 7.2.** Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG):
  - 7.2.1.** Mantener en buen estado de funcionamiento, la cantidad de fotocopiadoras que componen el grupo de máquinas en servicio.
  - 7.2.2.** Disponer de todos los elementos necesarios y que constituyen insumos, repuestos y accesorios para poder llevar adelante el trabajo de fotocopiado.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.05 Servicios Administrativos	<b>PLO - 18</b> Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51422 Fecha: 30/12/2025
---	---	---

- 7.2.3.** Aclarar el contenido del presente procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.3.** Es responsabilidad del Operador de Fotocopiado controlar el correcto llenado del formulario “Orden de Servicio de Fotocopias” y verificar la legalidad de la firma autorizante de acuerdo al Registro de Firmas habilitado.

## **8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES**

<b>INSUMOS</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”	Unidades Administrativas	Entrega del material fotocopiado	Unidades Administrativas

## **9. INDICADORES**

- 9.1.** Cantidad de Órdenes de Servicio de Fotocopias, recibidas.
- 9.2.** Cantidad de Órdenes de Servicio de Fotocopias, realizadas.
- 9.3.** Cantidad de Órdenes de Servicio de Fotocopias, rechazadas.

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.05 Servicios Administrativos	<b>PLO - 18</b> Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51422 Fecha: 30/12/2025
-------------	---	---

## 10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Programación y dimensionamiento de servicios de fotocopiado	<b>10.1.1.</b> El operador asignado conjuntamente con la Sección Administrativa (DSA/DSG1) realizan la programación y el dimensionamiento de los servicios de fotocopiado de documentos (insumos, papel, etc.).	---	---
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Provisión de equipos de fotocopiadoras e insumos	<b>10.1.2.</b> La Sección Administrativa (DSA/DSG1) emite un correo electrónico corporativo, solicitando la provisión de los insumos relacionados al servicio de fotocopias al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG).	Correo electrónico corporativo	---
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Provisión de equipos de fotocopiadoras e insumos	<b>10.1.1.</b> El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), conforme con la solicitud recibida, genera la Solicitud de Pedido de Llamado (SOLPED), para iniciar los trámites para la adquisición de los insumos necesarios para el servicio de fotocopiado, conforme con la Ley N° 7021/2022 “De Suministro y Contrataciones Públicas” y la estrategia de liberación de la SOLPED.	Memorándum  Mód. Gestión Documental (OpenText)  Solicitud de Pedido de Llamado (SOLPED)  Mód. Compras (MM PUR)	PDC-08 “Interno y Memorándum”  PCP-01 “Preparación de Solicitud de Pedido de Llamado, Elaboración y Aprobación de Pliegos de Bases y Condiciones”

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 12 Gestión Logística</b> <b>PR 12.01 Gestión de Servicios Generales</b> <b>SPR 12.01.05 Servicios Administrativos</b>	<b>PLO - 18</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 51422</b> <b>Fecha: 30/12/2025</b>
-------------	--	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Solicitud de servicio de fotocopiado	<b>10.1.3.</b> La Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “E”, interesada en hacer uso del servicio de fotocopiado completa el formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”, adjunta los documentos originales a reproducir y los entrega al operador responsable del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) para su procesamiento.	Formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”	---
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Verificación y ejecución de fotocopiado	<b>10.1.4.</b> El operador responsable del fotocopiado de documentos recepciona el formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”, verifica la correspondencia de la firma autorizante y las cantidades de reproducciones a realizar.	Formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”	---
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Verificación y ejecución de fotocopiado	<b>10.1.5.</b> El operador responsable del fotocopiado de documentos opera las máquinas fotocopiadoras y compaginan las reproducciones conforme con las solicitudes recibidas.	Formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”	---
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Entrega del material fotocopiado	<b>10.1.6.</b> Finalizado el trabajo, el operador entrega el material fotocopiado al usuario solicitante, previa suscripción del formulario “Orden de Servicio de Fotocopias” como constancia de recepción, dando por concluido y entregado el trabajo.	Formulario “Orden de Servicio de Fotocopias”  Registro de Firmas	---

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.05 Servicios Administrativos	<b>PLO - 18</b> Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51422 Fecha: 30/12/2025
-------------	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Elaboración de Informes	<b>10.1.7.</b> El operador responsable del fotocopiado de documentos elabora informe diario y mensual de trabajos de reproducción de documentos así como de los insumos utilizados y presenta a consideración de la Sección Administrativa (DSA/DSG1).	Informe diario y mensual de trabajos realizados	---
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Elaboración de Informes	<b>10.1.8.</b> La Sección Administrativa (DSA/DSG1) recibe y verifica el Informe diario y mensual de trabajos de reproducción de documentos así como de los insumos utilizados. Posteriormente, remite, vía correo electrónico al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), para conocimiento y efectos correspondientes.	Informe diario y mensual de trabajos realizados  Correo electrónico corporativo	---
<b>10.1.</b>	Servicio de Fotocopiado	Control operativo y de mantenimiento de los equipos e insumos	<b>10.1.9.</b> El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) recibe los Informes diarios y mensuales y controla periódicamente el consumo de insumos (tóner, papel, repuestos) y el rendimiento de las máquinas, registrando la información en las planillas de control operativo y mantenimiento.	Planilla de Control de Insumos y Mantenimiento	---

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DP/DOM: LMVA-5129; GRSS-12069