

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.02 Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina</p>	<p>PLO – 20 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51665 Fecha: 09/03/2026</p>
--	---	---

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MUEBLES DE OFICINA

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 para la gestión, tramitación, ejecución y control de los servicios de mantenimiento y reparación de muebles de oficina, asegurando la eficacia, oportunidad, transparencia y el cumplimiento de las normas vigentes.

2. ALCANCE

Comprende la recepción del pedido de mantenimiento o reparación de muebles de oficina, la programación, coordinación, control y fiscalización de los trabajos hasta la conformidad del servicio prestado y la gestión de pago al contratista, cuando corresponda.

3. CONCEPTOS

3.1. Intervención de Oficio: Acción ejecutada directamente por el Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) cuando se identifiquen necesidades de algún tipo de tareas de servicios de mantenimiento y reparación de muebles de oficina en espacios de dominio institucional, cuyo propósito sea prevenir riesgos, preservar la operatividad y asegurar la conservación de la infraestructura y bienes de la Institución.

3.2. Mantenimiento o Reparación de Muebles de Oficina: Conjunto de acciones planificadas y correctivas destinadas a preservar la funcionalidad, seguridad y estética de los muebles de oficina en los locales de la ANDE ubicados en el Área Metropolitana (Asunción y Departamento Central), conforme con la prestación contractual vigente.

3.3. Prestación de Servicio Extraordinario: Es la que se lleva a cabo fuera de la programación habitual, cuando se presentan requerimientos especiales vinculados a actividades institucionales, eventos oficiales o necesidades específicas que demandan atención adicional.

3.4. Prestación de Servicio por Emergencias: Es la atención inmediata y prioritaria de situaciones imprevistas que ponen en riesgo la seguridad de las personas, la infraestructura, los bienes de la Institución o la continuidad de sus operaciones, y que han sido declaradas como emergencias por la autoridad competente.

3.5. Prestación de Servicios Ordinarios: Es aquella que se realiza de manera programada y habitual, en respuesta a solicitudes justificadas de las Unidades Administrativas o dentro de la planificación del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG).

3.6. Recepción Provisoria: Inspección inicial de los trabajos realizados para verificar su cumplimiento técnico antes de la recepción definitiva.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.02 Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina</p>	<p>PLO – 20 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51665 Fecha: 09/03/2026</p>
--	---	---

- 3.7. **Recepción Definitiva:** Aprobación formal de los trabajos ejecutados una vez verificado su cumplimiento integral según Contrato y Especificaciones Técnicas.
- 3.8. **Solicitudes de Trabajo:** Requerimiento formal mediante el cual una Unidad Administrativa gestiona la realización de una tarea específica de reparación, mantenimiento o prestación de servicio en los edificios y propiedades bajo dominio de la Institución.
- 3.9. **Unidad Prestadora:** Designa al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG), responsable de la gestión, coordinación, ejecución y control de los servicios de mantenimiento y reparación de muebles de oficina, ya sea en respuesta a solicitudes formales, por actividades de oficio, emergencias declaradas o necesidades institucionales.
- 3.10. **Unidad Receptora:** Designa a las distintas Unidades Administrativas de la Institución que, en función de sus necesidades operativas, formulan solicitudes de servicios de mantenimiento y reparación de muebles de oficina.

4. CONDICIONES

- 4.1. Los servicios de mantenimiento y reparación de muebles de oficina podrán ser prestados en forma ordinaria, extraordinaria o de oficio, conforme con las necesidades justificadas por las Unidades Administrativas, a las actividades institucionales programadas o a las situaciones especiales que ameriten la intervención de la Unidad Prestadora.
- 4.2. Los trabajos de mantenimiento o reparación de muebles de oficina, quedarán supeditados a la disponibilidad de recursos humanos, equipos y materiales necesarios para el efecto.
- 4.3. Toda solicitud de mantenimiento y reparación de muebles de oficina deberá presentarse mediante un correo electrónico corporativo dirigido al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG).
- 4.4. El tratamiento de los pedidos de mantenimiento y reparación de muebles de oficina se ajustará a los límites establecidos para Fondos de Caja Chica o, en su defecto, a la modalidad de contratación vigente.
- 4.5. Los trabajos de mantenimiento y reparación de muebles de oficina serán ejecutados conforme con las Especificaciones Técnicas aprobadas y bajo supervisión directa del personal técnico designado.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Ningún trabajo de mantenimiento o reparación de muebles de oficina podrá iniciarse sin la autorización y aprobación previa del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG).
- 5.2. El costo de mantenimiento y reparación de muebles de oficina es no deberá supere el cuarenta por ciento (40%) del valor original de los mismos.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.02 Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina</p>	<p>PLO – 20 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51665 Fecha: 09/03/2026</p>
--	---	---

- 5.3. La Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) deberá mantener coordinación constante con las Unidades Administrativas solicitantes y con los contratistas.
- 5.4. La ejecución de trabajos de mantenimiento y reparación de muebles de oficina se realizará observando las normas de seguridad ocupacional y protección de instalaciones.
- 5.5. Las contrataciones de servicios de mantenimiento y reparación de muebles de oficina se regirán por la normativa institucional y las disposiciones legales vigentes en materia de adquisiciones y servicios.

6. **NORMATIVA APLICADA**

- 6.1. Ley N° 1535199 “De Administración Financiera del Estado”.
- 6.2. Ley de Presupuesto General de la Nación del Ejercicio Fiscal vigente y su Decreto Reglamentario.
- 6.3. Ley N° 7021/2022 “De Suministro y Contrataciones Públicas”.
- 6.4. Decreto N° 2264/2024 “Por la cual se reglamenta la Ley N° 7021/22 del 9 de diciembre de 2022, «De Suministro y Contrataciones Públicas»”.

7. **RESPONSABILIDADES**

- 7.1. Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG):
 - 7.1.1. Recepcionar, registrar y distribuir los pedidos de mantenimiento y reparación de muebles de oficina.
 - 7.1.2. Programar, coordinar y ejecutar los trabajos de mantenimiento o reparación de muebles de oficina.
 - 7.1.3. Supervisar la ejecución general de los trabajos de mantenimiento o reparación de los muebles de oficina.
 - 7.1.4. Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.
- 7.2. Es responsabilidad de la Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2):
 - 7.2.1. Realizar relevamientos técnicos, elaborar presupuestos y especificaciones técnicas para el mantenimiento y reparación de muebles de oficina.

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 12 Gestión Logística PR 12.01 Gestión de Servicios Generales SPR 12.01.02 Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina	PLO – 20 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 51665 Fecha: 09/03/2026
-------------	--	--

- 7.2.2.** Supervisar y fiscalizar los trabajos de mantenimiento y reparación de muebles de oficina.
- 7.2.3.** Efectuar relevamientos, evaluaciones, controles y elaboración de informes técnicos.
- 7.3.** Es responsabilidad de la Unidad Administrativa solicitante presentar solicitudes formales, colaborar en relevamientos y permitir el acceso a las instalaciones para el mantenimiento y reparación de muebles de oficina. **DETERMINACIÓN DE INSUMOS, PROVEEDORES, PRODUCTOS Y CLIENTES**

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Solicitudes de Trabajo Memorándum Mód. Gestión Documental Correo electrónico corporativo	Unidades Administrativas	Muebles mantenidos o reparados conforme a los estándares técnicos y contractuales.	Unidades Administrativas Empresas o contratistas calificados para servicios de mantenimiento o reparación

9. INDICADORES

- 9.1.** Cantidad de pedidos de mantenimiento de muebles de oficina recibidos.
- 9.2.** Cantidad de pedidos de reparaciones de muebles de oficina atendidos.
- 9.3.** Plazo de resolución de solicitudes de servicios de mantenimiento o reparación de muebles de oficina.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Solicitud de mantenimiento o reparación	10.1.1. La Unidad Administrativa emite un Memorándum (M), solicitando la realización de trabajos de mantenimiento o reparación de muebles de oficina y remite al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG). A modo de anticipo, remite un correo electrónico corporativo.	Memorándum Mód. Gestión Documental Correo electrónico corporativo	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Recepción y derivación de la solicitud	10.1.2. El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) recibe el Memorándum (M) con el pedido de mantenimiento o reparación de muebles de oficina, verifica el documento y remite para su resolución a la Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2).	Memorándum Mód. Gestión Documental Correo electrónico corporativo	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Recepción y derivación de la solicitud	10.1.3. La Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) recibe el documento de pedido relacionado al mantenimiento o reparación de muebles de oficina. El Jefe de la Sección providencia el documento conforme con la naturaleza de la solicitud, y distribuye para su procesamiento respectivo.	Memorándum Mód. Gestión Documental Correo electrónico corporativo	PDC-08 “Interno y Memorándum”
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Relevamiento y verificación técnica	10.1.4. La Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) realiza el relevamiento de las necesidades y verifica las solicitudes de mantenimiento o reparación de muebles de oficina en la Unidad Administrativa afectada.	---	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Definición de modalidad de contratación y elaboración técnica	10.1.5. Conforme con el relevamiento y la complejidad del trabajo, la Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) establece la modalidad de contratación. Si es con Fondos de Caja Chica remite el Informe Técnico correspondiente acompañando del presupuesto. Si el costo de los trabajos supera el monto establecido para Fondos de Caja Chica, procede a la elaboración, de las especificaciones técnicas, costos estimados, cronograma y otros.	Informe Técnico Especificaciones Técnicas	PFI-01 “Fondos de Caja Chica o Fondos Especiales”
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Definición de modalidad de contratación y elaboración técnica	10.1.6. La Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) remite toda la documentación al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) para la aprobación correspondiente.	Informe Técnico Especificaciones Técnicas	---
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Definición de modalidad de contratación y elaboración técnica	10.1.7. El Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) recibe, verifica y aprueba la documentación presentada. Posteriormente, remite a la Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2).	Informe Técnico Especificaciones Técnicas	---
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Programación, ejecución y supervisión de trabajos	10.1.8. La Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) recibe la documentación con la aprobación correspondiente y, conforme con la misma, realiza la programación de los trabajos de mantenimiento o reparación de muebles de oficina, asignando recursos, plazos y responsables para su ejecución.	Informe Técnico Especificaciones Técnicas Programación de trabajos	---

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Programación, ejecución y supervisión de trabajos	10.1.9. La Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) coordina y supervisa la ejecución de los trabajos de mantenimiento o reparación de muebles de oficina, efectuando el control técnico y administrativo correspondiente. Concluidos los trabajos, verifica el cumplimiento de las especificaciones técnicas y deja constancia con un Informe de Conformidad del Servicio Prestado.	Informe de Conformidad del Servicio Prestado Mód. Gestión Documental	---
10.1.	Mantenimiento y reparación de muebles de oficina	Gestión administrativa para el pago	10.1.10. Emitido el Informe de Conformidad del Servicio Prestado, la Sección Mantenimiento Civil de Edificios y Muebles de Oficina (DSA/DSG2) remite la documentación respaldatoria a través de un Memorándum al Departamento de Servicios Generales (DSA/DSG) para la tramitación del pago al contratista, cuando corresponda, conforme con la modalidad de contratación y a la normativa vigente.	Memorándum Informe de Conformidad del Servicio Prestado Mód. Gestión Documental Factura del proveedor	PDC-08 “Interno y Memorándum