



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION DE RECURSOS</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/08/25</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Servicios Administrativos</b>	<b>Revisión: 13</b>			

### OBJETIVO DEL PROCESO

Entre las responsabilidades del sub- proceso de Servicios administrativos se establecen las siguientes:

- Coordinar la reparación de las diferentes Secciones del Departamento de Servicios Administrativos y Generales
- Planificar la fumigación de todos los Edificios propiedad de la institución.
- Mediante el almacén Central y el almacén de Servicios Administrativos abastecen y suministran a las diferentes unidades administrativas de materiales.

### LÍDER DEL PROCESO

Jefe de Servicios Administrativo y Generales

### RESPONSABLES DEL PROCESO

Secretaria Oficinista de suministro Oficinista Administradora Trabajadores Manuales	Recepcionistas Supervisora de Mensajería Mensajeros
--	---

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Secciones del Departamento de Servicios Administrativos y Generales	Reporte de solicitud de arreglo	Coordinar la reparación de los equipos de las diferentes secciones del departamento de Servicios Administrativos y Generales, de acuerdo con los reportes de daños recibidos. (Fotocopiadoras, central telefónica, equipos y mobiliarios de oficina, cafetería y auditorio)	Formulario de conformidad del Técnico	Departamento de Servicios Administrativos y Generales
			Solicitud de Orden de Trabajo	Unidad que corresponda
Empresa externa de fumigación	Programación de Fumigación	Coordinar con el contratista la fumigación de las propiedades de la Institución	Reporte de Servicio de Fumigación	Jefe del Depto. de Servicios Administrativos
Oficinista de suministro	Informe de las necesidades reales de los materiales que se necesitan por comprar. (Almacén de Servicios Generales)	Solicitud trimestral de útiles, materiales de oficina, papelería, materiales de aseo y limpieza a través de requisición	Requisición	Compras
Oficinista de suministro	Listado de materiales que se requieren para reabastecer el Almacencito	Solicitud de suministro de útiles de oficina, aseo y alimentos al Almacén Central	Formulario de Solicitud y Despacho de Materiales del Almacén Central	Almacén Central



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION DE RECURSOS</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/08/25</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Servicios Administrativos</b>	<b>Revisión: 13</b>			

### DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Coordinar la reparación de los equipos de las diferentes secciones del Departamento de Servicios Administrativos y Generales de acuerdo con los reportes de daños recibidos (fotocopiadora, central telefónica, equipo y mobiliarios de Oficina, cafetería y auditorio)	P-D.A.-D.S.A.G.-01	Solicitud de suministro de útiles de oficina, aseo y alimentos al Almacén Central	P-D.A.-D.S.A.G.-05
Coordinar con el contratista la fumigación de las propiedades de la Institución	P-D.A.-D.S.A.G.-02		
Solicitud trimestral de útiles, materiales de oficinas, papelería, materiales de aseo y limpieza a través de requisición	P-D.A.-D.S.A.G.-03		
Despacho de útiles de oficina y aseo	P-D.A.-D.S.A.G.-04		

### REGISTROS QUE SE CONSERVAN

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Servicio de Fumigación en la Institución	14,756-11	Control de copias de las unidades administrativas	14,773-18
Control de salida y entrada de documentos	14,758-13	Reporte de Gastos Diarios-Cafetería	14,774-23
Control semanal de entrega de garrafones de agua	14,764-13	Acta de arqueo de Cafetería	14,775-23
Control de satisfacción de la limpieza semanal	14,768-17	Informe de ventas diarias	14,776-23
Solicitud y Despacho de Útiles y Materiales de Oficina	14,772-17	Listado de reserva de almuerzo	14,777-23

### INDICADORES ESTABLECIDOS

NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A



## FICHA DE PROCESO

**PROCESO:**

**GESTION DE RECURSOS**

**Código:**

**16,369-18**

**Fecha:**

**11/08/25**

**SUB- PROCESO**

**Servicios Administrativos**

**Revisión: 13**

### RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Inconsistencia en la coordinación con proveedores	Proceso de selección puede tardar más de lo establecido	Compras	Demasiados trámites para la selección de proveedor	Incumplimiento de los requerimientos del sistema / afectación de la calidad Pérdidas económicas	Preventivo	Recibir la aprobación para Establecer un proveedor de emergencia para cumplir con las fumigaciones programadas	Jefe del Departamento de Servicio
Inconsistencia en la fumigación de los edificios de la institución	Que el Proveedor y personal de la institución no cumpa con la planificación y ejecución de la fumigación	Proveedor Personal	Que no sigue las indicaciones y planificación dada por el depto. de Servicios Administrativo, Jefe de la Institución no siguen instrucciones de asignar a un personal para esperar al proveedor para que lleve a cabo la fumigación en el departamento.	Departamentos, Oficinas, Áreas sin fumigar, Aumento de ratas y cucarachas n la institución.	Preventivo y correctivo	Confección de listados actualizados de los departamentos fumigados, evidenciando las firmas de recibido el servicio conforme.  Envío de memorando al Gerente General con el listado de las unidades administrativas que incumplieron con la Instrucción de asignar a un colaborador que se quedara a las 4:00p m., para recibir el servicio de la fumigación.  Reprogramación de los departamentos donde no se fumigó.	Jefe del departamento de Servicios Administrativo y Generales.
Errores en la compra de materiales y útiles de oficina	Que la persona que confecciona la requisición para la compra de materiales en el Depto. se Servicios Administrativos y Generales, no detalle las especificaciones técnicas necesarias para obtener el bien o producto.	Departamento de Servicios Administrativos y Generales	Que el personal encargado de elaborar la requisición no detalle las especificaciones técnicas del producto en la requisición.	Pérdida de dinero, ya que el bien adquirido no reúne las especificaciones técnicas. Documento devuelto para su corrección. Demora en el proceso del trámite para adquirir el bien, lo que genera escases del producto existente en la institución, ya que se agota.	Preventivo	Registrar las especificaciones del bien en las requisiciones en el Departamento de Servicios Administrativos y Generales. Revisión minuciosa de las especificaciones de la requisición por parte del jefe del departamento de Servicios Administrativos y Generales.	Jefe del departamento de Servicios Administrativos y Generales.



## FICHA DE PROCESO

<b>PROCESO:</b>	<b>GESTION DE RECURSOS</b>	<b>Código:</b>	<b>16,369-18</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/08/25</b>
<b>SUB- PROCESO</b>	<b>Servicios Administrativos</b>	<b>Revisión: 13</b>			

### PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
Proveedores	Garantía del Producto	Formulario de Proveedores e informe de proveedores	Procedimientos de las actividades

### COMUNICACIÓN

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿Cuándo se comunica?	¿A quién se comunica?
Reporte de mantenimiento correctivos	Secretaria de Servicio Administrativo	Solicitud de orden de trabajo	Por Evento	Dirección de Ingeniería
Solicitud de Mantenimiento correctivo	Secretaria de Servicio Administrativo	Vía telefónica	Por Evento	Proveedores Externos (con contrato)
Solicitud de Fumigación	Secretaria de Servicio Administrativo	Vía telefónica	Según Programación	Proveedor Externo
Solicitud de Vehículos	Secretaria de Servicio Administrativo	vía Telefónica	Por Evento	Flota Vehicular
Solicitud de Auditor para verificación de compras de los artículos de la Cafetería.	Secretaria de Servicio Administrativo	Memorándum de Solicitud de Auditor	Por Evento	Oficina de Auditoría Interna