

FICHA DE PROCESO

PROCESO:

GESTION DE RECURSOS

Código:

16,369-18

Fecha:

14/10/25

SUB- PROCESO

Servicios Administrativos

Revisión: 15

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

PROCESO:

GESTION DE RECURSOS

Código:

16,369-18

Fecha:

14/10/25

SUB- PROCESO

Servicios Administrativos

Revisión: 15

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 trimestral de útiles, materiales de oficinas, papelería, materiales de aseo y limpieza a través de requisición	P-D.A.-D.S.A.G.-03
Coordinar con el contratista la fumigación de las propiedades de la Institución	P-D.A.-D.S.A.G.-02	Solicitud de suministro de útiles de oficina, aseo y alimentos al Almacén Central	P-D.A.-D.S.A.G.-05
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 satisfacción de la limpieza semanal	14,768-17
Control de salida y entrada de documentos	14,758-13	Solicitud y Despacho de Útiles y Materiales de Oficina	14,772-17
Control semanal de entrega de garrafones de agua	14,764-13	Control de copias de las unidades administrativas	14,773-18

INDICADORES ESTABLECIDOS

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

RIESGOS IDENTIFICADOS

NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CONTROLES	ACCION	RESPONSABLE
Inconsistencia en la fumigación de los edificios de la institución	Que el Proveedor y personal de la institución no cumplan con la planificación y ejecución de la fumigación	Proveedor	Que el proveedor no cumpla con la programación e indicaciones dadas por el Jefe del departamento de Servicios Administrativos y Generales.	Edificios, oficinas y áreas sin recibir el servicio de fumigación.	Preventivo	Confección de listado de las unidades administrativas y áreas fumigadas, evidenciando las firmas de recibo conforme.	Jefe del departamento de Servicios Administrativo y Generales.

FICHA DE PROCESO

PROCESO:

GESTION DE RECURSOS

Código:

16,369-18

Fecha:

14/10/25

SUB- PROCESO

Servicios Administrativos

Revisión: 15

		Colaboradores de la institución	Que los directivos y jefes de las unidades administrativas no designen un colaborador que reciba el servicio de fumigación den la fecha y hora programada	Proliferación de insectos, roedores y alimañas en los edificios de la institución	Correctivo	Enviar memorando a la Gerencia General indicándoles las unidades administrativas que incumplieron en asignar un colaborados para que recibieran el servicio, encontrándose las oficinas cerradas. Enviar correo electrónico a todos los colaboradores, recordándoles el próximo servicio de fumigación. Anunciar la fumigación a través de altavoces y recordar la asignación de un colaborador que reciba el servicio la hora acordada en la programación previa.	
Errores en las compras de materiales y útiles de oficina	Que la secretaria encargada de confeccionar las requisiciones de compra de materiales e insumos no detalle las especificaciones técnicas de los productos.	Departamento de Servicios Administrativos y Generales	Que la secretaria no detalle en la requisición de compras, la mayor cantidad de especificaciones para una compra efectiva.	Demora en la adquisición de los productos. Desabastecimiento de inventario. Producto de baja calidad. Adquisición de productos no requeridos. Pérdidas económicas.	Preventivo	Asegurar el registro de las especificaciones técnicas en la requisición de compras. Verificar las especificaciones técnicas de los productos ofrecidos en Convenio Macro.	Jefe del departamento de Servicios Administrativos y Generales.

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	GESTION DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	14/10/25
	SUB- PROCESO	Servicios Administrativos	Revisión: 15			

OPARTES 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