

CÓDIGO 310 315

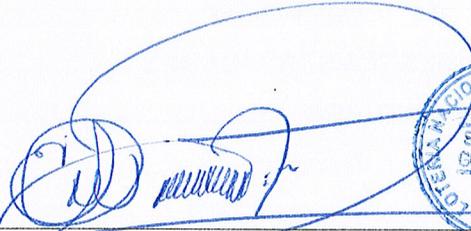
PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

AUTORIZADO:




Gerente Administrativo

**RESPONSABLE DEL
PROCESO/SUBPROCESO:**




Jefe de Servicio Generales

REVISADO:




**Jefe de Unidad de Planeación y Desarrollo
Estratégico**

Fecha de creación: 13 de Junio de 2007
Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013
Versión: 01



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

INDICE

No. Página

I. GENERALIDADES	3
1. Introducción	3
2. Objetivos	3
3. Alcance	4
4. Definiciones	4
II. RESPONSABILIDADES	5
III. POLITICAS	7
1. General	7
2. Específicas	8
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	8
V. PROCEDIMIENTOS.....	9
1. Distribución de correspondencia a instituciones públicas y privadas.....	9
2. Recepción de correspondencia externa	10
3. Gestión para pago de servicios básicos	11
4. Seguimiento al servicio de vigilancia y portería.....	12
5. Seguimiento y control del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos eléctricos.....	14
6. Gestión para la prestación de servicios de mantenimiento correctivo de equipos de oficina.....	15
VI. MODIFICACIONES REALIZADAS	16
VII. ANEXOS	18



Teju

PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

I. GENERALIDADES

1. Introducción

El presente instrumento normativo determina los procedimientos para la gestión del mantenimiento e infraestructura institucional, así también sobre la gestión de pago de los servicios básicos, recepción, distribución de correspondencia interna y externa y el seguimiento al servicio de vigilancia y portería.

Para efectos de este instrumento y de todos los documentos normativos que se definan en la Lotería Nacional de Beneficencia se le denominará "Lotería" o "LNB".

2. Objetivos

General

Establecer los procedimientos para la gestión de Servicios Generales en la Lotería Nacional de Beneficencia.

Específicos

- a) Contar con una herramienta que guie al personal de servicios generales a desarrollar sus actividades y con ello contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

- b) Incrementar la eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona el Departamento de Servicios Generales.

3. Alcance

Contribuirá al funcionamiento de las Unidades organizativas, el apoyo brindado por el departamento de Servicios Generales en los requerimientos de mantenimiento de infraestructura, pago de servicios básicos, mensajería, vigilancia.

4. Definiciones

a) Eficiencia

Capacidad de hacer las labores trazadas de la mejor manera posible con un mínimo de recursos empleados.

b) Eficacia

Capacidad de acertar en la selección de los objetivos y las labores más adecuadas de acuerdo a las metas de la organización.

c) Mantenimiento

Rutinas recurrentes necesarias para mantener la infraestructura e instalaciones, mobiliario y equipo en las condiciones adecuadas y óptimas para permitir su uso de forma eficiente.

d) Servicios básicos

Los gastos que agrupa el departamento de Servicios Generales para las asignaciones destinadas a la adquisición de servicios necesarios para el funcionamiento de la LNB. Comprende servicios tales como: tasas e impuestos, energía eléctrica y agua, etc.



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

e) Correspondencia

Los servicios de transporte de encomiendas utilizando recursos propios a diferentes instituciones gubernamentales y privadas.

II. RESPONSABILIDADES

1. Del Jefe de Planeación y Desarrollo Estratégico

- a) Administrar y Custodiar los instrumentos normativos institucionales conforme a lo establecido.
- b) Facilitar mecanismos a los responsables de procesos para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos, formatos y registros necesarios de los procesos de trabajo bajo su responsabilidad.
- c) Supervisar la incorporación de los estándares en cada instrumento normativo, cada vez que se realice una actualización de los procesos de trabajo.

2. De los Técnicos de Planeación y Desarrollo Estratégico

- a) Apoyar la Administración y custodia de los instrumentos normativos de la Lotería.
- b) Asegurar que los controles definidos para la Administración de los instrumentos normativos de la Institución, se encuentren actualizados.
- c) Apoyar la elaboración de los instrumentos normativos.
- d) Revisar y enriquecer las solicitudes para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros de un proceso de trabajo de acuerdo a la solicitud del responsable del proceso.
- e) Asegurar y verificar que cada vez que un documento es actualizado, se incluyan los estándares definidos.



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

- f) Realizar la gestión de autorización de los instrumentos normativos, con las instancias definidas y los tiempos establecidos.
- g) Realizar la publicación oportuna de los instrumentos normativos aprobados.

3. Del Gerente/Jefe y Responsable del Proceso

- a) Solicitar, a través del formato "*Solicitud de mejora al proceso de trabajo*" (F-800-01) a la Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico, apoyo para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad.
- b) Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
- c) Realizar la divulgación e implementación de lo normado en el instrumento normativo bajo su responsabilidad.
- d) Solicitar el apoyo a la Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico para ejecutar la capacitación de los instrumentos normativos aprobados.
- e) Asegurarse que los instrumentos normativos utilizados en el proceso bajo su responsabilidad sean los vigentes.
- f) Establecer la forma de monitorear y controlar la ejecución del proceso para tomar acciones preventivas y correctivas oportunamente.
- g) Dar cumplimiento a lo establecido en éste instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.
- h) Informar a la Unidad de Planeación y Desarrollo Estratégico, los instrumentos normativos externos que impactan en sus procesos de trabajo para que éstos sean incluidos en los controles institucionales correspondientes.



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

4. Del Personal de la Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados descritos en los instrumentos normativos.

- a) Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada a las mejoras del proceso de trabajo al cual pertenece o los relacionados a éste.
- b) Utilizar la información institucional relacionada a los procesos de trabajo únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas.
- c) Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

5. De las Instancias de autorización de los instrumentos normativos.

Cada responsable de autorizar la creación o actualización de instrumentos normativos y registros, debe autorizar el instrumento normativo conforme a lo normado en este documento, debiendo revisar que lo descrito en el documento regule lo que se realiza en la actualidad, verificando su lógica funcional de todo su contenido.

POLITICAS

1. General

- a) El Jefe de Planeación y Desarrollo Estratégico, previa a su firma de revisión en los diferentes instrumentos normativos, podrá sugerir los ajustes que considere conveniente de forma coordinada con los responsables de procesos y todas las instancias involucradas.



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

2. Específicas

- a) Elaborar y Ejecutar la programación de anual de mantenimiento de infraestructura,
- b) Administrar de forma eficiente los servicios básicos,
- c) Supervisar el funcionamiento del área de Transporte.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Normativa interna

- a) Ley y Reglamento de la Lotería Nacional de Beneficencia.
- b) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Especifica de la Lotería Nacional de Beneficencia (NTCIE).
- c) Código de Ética de la LNB.
- d) Manual para la administración y custodia de instrumentos normativos.
- e) Manual para el control de registros.
- f) Contratos de Servicios que administra.

2. Normativa externa

- a) Ley de Ética Gubernamental.
- b) LACAP Y RELACAP



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

V. PROCEDIMIENTOS

1. Distribución de correspondencia a instituciones públicas y privadas

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Servicios Generales	1.	Recibe correspondencia de las áreas organizativas, que requieren se distribuya a instituciones públicas y/o privadas. <i>Nota: En caso que la correspondencia no se haya remitido a Servicios Generales, da indicaciones al mensajero para que recolecte la correspondencia en las áreas organizativas demandantes del servicio.</i>
Mensajero de LNB	2.	Registra la correspondencia recibida en formato de "Control de Correspondencia Recibida para Distribución a Instituciones Públicas y Privadas" (F-310-02)
	3.	Planifica la ruta de distribución y entrega de la correspondencia, de acuerdo a requerimientos de las Unidades Organizativas.
	4.	Devuelve a las Unidades Organizativas, los comprobantes firmados y sellados de la correspondencia entregada y los pagos efectuados.
	5.	Informa al Jefe de Servicios Generales, sobre los aspectos relevantes ocurridos en la distribución de la correspondencia. Archiva formato (F-310-02) de cada día.
Jefe de Servicios Generales	6.	Recibe reporte semanal de aspectos relevantes ocurridos en la distribución de la correspondencia y entrega a Asistente para que archive.
	7.	Fin



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

2. Recepción de correspondencia externa

Responsable	Paso	Actividad
Recepcionista	1.	Recibe la correspondencia externa, verifica que coincida con el libro o listado de entrega y firma de recibido.
	2.	Registra la correspondencia en formato "Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida" (F-310-01), la fecha, descripción, cantidad, nombre del remitente, unidad organizativa destino, nombre del destinatario. Ordena correspondencia por nivel y área organizativa.
	3.	Por teléfono informa a secretarías de Unidades Organizativas que se ha recibido correspondencia para que sea retirada de recepción.
	4.	Entrega correspondencia a Ordenanza para que proceda a distribuirla a las áreas destino y entregarla a empleados destinatarios.
	5.	Elabora Reporte de aspectos relevantes ocurridos en la semana laboral y entrega a Jefe de Servicios Generales para conocimiento.
Jefe de Servicios Generales	6.	Recibe reporte semanal de aspectos relevantes ocurridos en Recepción, da seguimiento y entrega a Asistente para que archive.
	7.	Fin



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

3. Gestión para pago de servicios básicos

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Servicios Generales	1.	Recibe facturas de Servicios Básicos e impuestos municipales a pagar; revisa y firma a satisfacción.
	2.	Registra en Hoja de Control de Servicios Básicos; y envía facturas al Departamento de Presupuesto.
	3.	Envía facturas y/o recibos originales al departamento de presupuesto para el respectivo registro y emisión de compromiso presupuestario.
	4.	Remite a Tesorería para el respectivo trámite de registro y validación del pagado de obligaciones.
	5.	Fin



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

4. Seguimiento al servicio de vigilancia y portería

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Servicios Generales	1.	Proporciona de forma impresa al Supervisor o Encargado de Vigilancia de la empresa contratada, las políticas de seguridad y formatos a utilizarse.
	2.	Da las instrucciones correspondientes de las actividades a realizar respecto a la vigilancia de la Institución.
	3.	<p>Personal de vigilancia controla los accesos de entradas y salidas de las instalaciones de la institución, de empleados, público particular y bienes:</p> <p><i>Nota: Si es público particular: consulta qué tipo de trámite realizará, verifica que no porten ningún tipo de arma, y entrega identificación contra documento de identificación personal.</i></p> <p><i>Si es empleado: Recibe el permiso autorizado por el jefe inmediato, registra en "Formato de Control de Salidas y Entradas del Personal de la LNB" (GARH-001), el número correlativo, fecha, nombre del empleado y hora de salida. Solicita a empleado que firme en área correspondiente del formato GARH-001/ A su regreso el empleado registra la hora de entrada en formulario de permiso y en formato GARH-001. Al final del día laboral entrega los permisos y adjunta formato GARH-001. Remite a Técnico de Recursos Humanos, quien firma de recibido.</i></p> <p><i>Si es Transportista: Recibe del Transportista "Solicitud de Transporte para Misión Oficial" (F-340-01). En formato de "Control de Salidas y Entradas de Vehículos de la LNB" (F-340-02) anota la fecha, No. de placa del vehículo, nombre de motorista, No. de acompañantes, misión oficial, hora de salida, kilometraje de salida, accesorios y revisa las condiciones internas y externas del vehículo. Al regreso de la Misión Oficial, vigilante anota en formato (F-340-02) la hora de ingreso, kilometraje recorrido y revisa que el vehículo no tenga golpes o rayones.</i></p>



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Servicios Generales		<i>Si son bienes muebles o equipo de oficina: Recibe copia de nota de autorización de salida de bienes muebles o equipo de oficina. Registra en el formato de "Control de Salida de Bienes de la LNB" (SGAF-004): fecha de movimiento, descripción del bien, N° de inventario, motivo de la salida, hora de salida y cargo del empleado que autoriza la salida.</i>
	4.	Recibe de parte de vigilancia, Informe de los hechos relevantes acontecidos e informa a las áreas relacionadas si es necesario darle seguimiento a algún acontecimiento.
	5.	Fin



Fern

PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

5. Seguimiento y control del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos eléctricos

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Servicios Generales	1.	Elabora conjuntamente con la empresa responsable del mantenimiento preventivo y correctivo la programación anual para seguimiento y control.
	2.	Recibe notificación de la empresa responsable, los días y horas en que se realizará el mantenimiento preventivo de los equipos.
	3.	<p>Informa a través de correo electrónico a las Gerencias y Jefaturas en las cuales se estará ejecutando el mantenimiento; comunicando las fechas y horas en que se efectuará.</p> <p><i>Nota: Las Unidades Organizativas una vez efectuado el mantenimiento al equipo, como responsable del área recibe formato en el cual da por bien recibido el servicio. Verifica el equipo reparado y firma de visto bueno el formato de revisión.</i></p>
	4.	Fin

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA
SERVICIOS GENERALES

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA
GERENCIA ADMTVA
El Salvador, C.A.

[Handwritten signature]

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA
PLANEACION Y DESARROLLO ESTRATEGICO
-EL SALVADOR, C.A.

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA
GERENTE ADMINISTRATIVO

PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

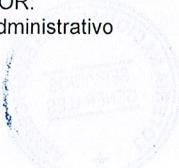
6. Gestión para la prestación de servicios de mantenimiento correctivo de equipos de oficina.

Responsable	Paso	Actividad
Jefe de Servicios Generales	1.	Recibe equipo de oficina que requiere reparación. <i>Nota: Unidad Organizativa elabora nota dirigida a Jefe de Servicios Generales, en la cual se solicita la reparación del equipo; si es informático anexa diagnóstico del equipo y si es otro tipo de equipo especifica la falla que presenta.</i>
	2.	Elabora requisición para dar inicio al procedimiento de Libre Gestión para la adquisición del servicio de reparación del equipo.
	3.	Recibe equipo de oficina ya reparado y firma de visto bueno el servicio.
	4.	Fin

[Handwritten signature]



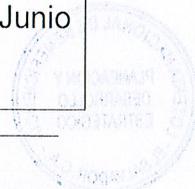
[Handwritten signature]



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
<p>Gerente Administrativo 15 de Noviembre de 2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013 • Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013 	<p>1.</p>	<p>Modificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización General de los Procedimientos de la LNB e incorporación de una estructura estándar con forme al normativo institucional. <p>Queda sin vigencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Gestión para Pagos de Servicios Básicos. Fecha de autorización: 13 de Junio de 2007 b) Recepción de Correspondencia Externa. Fecha de autorización: 10 de Septiembre 2008. c) Distribución de correspondencia a otras instituciones públicas y privadas Fecha de autorización: 10 de Septiembre 2008. d) Seguimiento al servicio de vigilancia y portería. Fecha de autorización: 10 de Septiembre 2008. e) Seguimiento y control del servicio de mantenimiento preventivo de equipos eléctricos. Fecha de autorización: 11 de Junio 2008. f) Gestión para la prestación de servicios de mantenimiento correctivo de equipos de oficina. Fecha de autorización: 11 de Junio 2008.



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

Instancia que realiza la modificación y fecha	No.	Descripción de la modificación
		<p>Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013</p> <p>Técnico asignado: Glenda de Torres.</p>



Fecha de última modificación: 15 de Noviembre de 2013
Fecha de vigencia: 15 de Noviembre de 2013

AUTORIZADO POR:
Gerente Administrativo



PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES

VII. ANEXOS

1. Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida (F-310-01)
2. Control de Correspondencia Recibida para Distribución a Instituciones Públicas y Privadas” (F-310-02)

