CÓDIGO 310 315
PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES Y APOYO LOGÍSTICO

AUTORIZADO:	**FIRMA Y SELLO**
Ing. Mario Alfredo Baratta Gerente General	
Fecha de creación:	13 de junio de 2007
Fecha de última modificación:	19 de octubre de 2020
Fecha de vigencia:	19 de octubre de 2020
Versión:	02

FIRMAS DE VALIDACIÓN	
REVISADO:	**FIRMA Y SELLO**
Lic. Julio Ismael Serrano Jefe de Planificación, Género y Medio Ambiente	
RESPONSABLE DEL PROCESO (N1):	**FIRMA Y SELLO**
Lic. Jorge Eliseo Merino Jefe de la Unidad Administrativa	
RESPONSABLE DEL SUBPROCESO (N2):	**FIRMA Y SELLO**
Sr. Henry Mauricio Rodríguez Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	

CONTENIDO

I. GENERALIDADES 2
(1) Introducción 2
(2) Base Legal 2
(3) Objetivos 2
General 2
Específicos 2
(4) Alcance 2
(5) Definiciones 2
II. LEGISLACIÓN DE REFERENCIA 2
(1) Normativa interna 2
(2) Normativa externa 3
III. RESPONSABILIDADES 3
(1) Responsabilidades relacionadas al Sistema Normativo Institucional. 3
IV. POLÍTICAS 3
(1) General 3
(2) Específicas 3
V. PROCEDIMIENTOS 3
1. Control y trámite de pago de servicios básicos. ... 3
2. Recepción de correspondencia externa. 4
3. Seguimiento al servicio de seguridad. 4
4. Servicio de mantenimiento de equipo de oficina. . 4
5. Mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura y otros servicios. 5
6. Distribución de bienes de consumo. 5
7. Destrucción de productos de lotería sobrantes. ... 6
VI. VIGENCIA 6
VII. CONTROL DE VERSIONES 6
VIII. ANEXOS 6

I. GENERALIDADES

(1) Introducción

El presente instrumento normativo establece los procedimientos del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico, que incluye: Control y pago de servicios básicos, recepción de correspondencia externa, seguimiento al servicio de seguridad, servicio de mantenimiento de equipo de oficina, mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura y otros servicios, distribución de bienes de consumo; así como también el procedimiento para la destrucción de productos de lotería sobrantes.
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) Base Legal

El presente documento se elabora con base al Artículo No.1 de la Ley Orgánica de la Lotería Nacional de Beneficencia; en el cual se establece la autonomía administrativa de la LNB y en el que literalmente se lee: "La Lotería Nacional de Beneficencia, es una Institución de utilidad pública con personalidad jurídica, que gozará de autonomía administrativa. En cuanto a sus operaciones económicas y financieras estará a lo que dispone la presente Ley y su Reglamento"; asimismo, con base al Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Lotería Nacional de Beneficencia, en el Capítulo III: "NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL", Artículo N° 20 referido a "Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos"; Artículo N° 21 concerniente a las "Actividades de control" y Artículo N° 22 referente a "Definición de políticas y procedimientos de autorización y aprobación".

(3) Objetivos

General

Establecer los procedimientos de Servicios Generales y Apoyo Logístico 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.

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

(4) Alcance

Contribuirá al funcionamiento de las Unidades organizativas, el apoyo brindado por el Departamento de Servicios Generales en los requerimientos de mantenimiento de infraestructura física, máquinas o equipos, pago de servicios básicos, mensajería, servicio de limpieza, vigilancia.

(5) Definiciones

a) MANTENIMIENTO

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

b) MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Corrige daños detectados en equipos o instalaciones, localizar averías o daños para corregirlos o repararlos.

c) MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza o sustitución de piezas, a fin de prevenir daños y garantizar su buen funcionamiento.

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.

e) SERVICIO DE LIMPIEZA

Acción y efecto de limpiar, quitar la suciedad, imperfecciones o defectos de algo; hacer que un lugar quede sin aquello que le es perjudicial.

f) VIGILANCIA/SEGURIDAD

Los vigilantes de seguridad llevan a cabo funciones ejerciendo vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias.

II. LEGISLACIÓN 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) Manual para la administración y custodia de instrumentos normativos.
d) Manual para el control de registros.
e) Manual de Organización.
f) Manual de Descripción de Puestos.
g) Contratos de Servicios que administra.

(2) Normativa externa

a) Ley de Ética Gubernamental.
b) Ley de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y su Reglamento.

III. RESPONSABILIDADES

(1) Responsabilidades relacionadas al Sistema Normativo Institucional.

A) Del Gerente(a)/Jefe(a) y Responsable del Proceso.

1. Solicitar, a través del formato "Solicitud de mejora al proceso de trabajo" (F-800-01) a la Unidad de Planificación, Género y Medio Ambiente, apoyo para crear, modificar, aprobar, eliminar e implementar los instrumentos normativos y registros según la necesidad.
2. Definir el contenido y participar activamente en la elaboración de los instrumentos normativos bajo su responsabilidad.
3. Realizar la divulgación e implementación de lo normado en el instrumento normativo bajo su responsabilidad.
4. Asegurarse que los instrumentos normativos utilizados en el proceso bajo su responsabilidad se encuentren actualizados.
5. Dar cumplimiento a lo establecido en este instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.

B) Del personal de la Unidad/Gerencia/Departamento/Sección y los involucrados(as) descritos en los instrumentos normativos.

1. 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.
2. 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.
3. Guardar la confidencialidad con la normativa e información que conozcan por razón de su cargo.

IV. POLÍTICAS

(1) General

a) Estandarizar los procedimientos del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico a fin de guiar el desempeño de su personal hacia el logro de los resultados Institucionales.

(2) Específicas

a) El Jefe de Servicios Generales debe elaborar el Plan anual de mantenimiento institucional y garantizar que se ejecuten las reparaciones pertinentes.

b) Garantizar que se administren de forma efectiva los servicios básicos en la LNB (energía eléctrica, agua potable y purificada y lo relativo a impuestos municipales). Además, suministrar a las diferentes Unidades Organizativas el requerimiento de bienes de consumo (entre ellos, agua purificada, azúcar, café, vasos desechables y conos, entre otros).

c) Proporcionar apoyo logístico antes, durante y después de la realización del acto público de sorteo, así como a la realización de procedimientos asociados al sorteo, como distribución de productos, recolección de productos y a cualquier otra actividad institucional que lo requiera.

d) Velar por el ornato y limpieza del edificio de oficinas y Agencias de la LNB, así como por la adecuación de los espacios físicos.

e) Supervisar el funcionamiento del área de Transporte y mantenimiento de la flota vehicular, para proporcionar un servicio eficiente a todas las unidades organizativas que soliciten.

f) La destrucción de productos de lotería sobrantes, se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la ejecución del sorteo.

V. PROCEDIMIENTOS

1. Control y trámite de pago de servicios básicos.

Responsable	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1. Recibe de Recepcionista y/o Agencias, las facturas de servicios básicos e impuestos municipales a pagar.
	2. Revisa que los recibos y/o facturas recibidos, correspondan al mes a pagar y que no estén en mora. ***Nota:*** *Si el recibo o factura de alguna Agencia presenta mora del mes anterior, por pagarse en tiempo extemporáneo, esta será reintegrada por el Encargado de Agencia, a través de Abono a la cuenta de Tesorería correspondiente.*
	3. Registra en matriz de Excel el consumo de agua y energía

Responsable	Actividad
	eléctrica y monto a pagar. ***Nota:*** *Según requerimiento del MARN.*
	4. Revisa los datos pertinentes en recibo o factura, de que corresponde al/los inmuebles de la LNB; da visto bueno a satisfacción firmando cada recibo o factura.
	5. Saca copia de cada recibo y/o factura a cancelar y envía los originales al Departamento de Presupuesto, para el respectivo registro y emisión del compromiso presupuestario y posterior trámite de pago en Tesorería. ***Nota:*** *una vez registrado el Compromiso Presupuestario, remite a Tesorería para el registro en el SAFI de la obligación, luego a Contabilidad para devengarla, y después a Tesorería para realizar el pago, ya sea con cheque, en línea o a través del Mensajero en Banco y/o Alcaldía.*
	Fin.

2. Recepción de correspondencia externa.

Responsable	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 secretarias 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. Mensualmente remite a Jefe Inmediato el "Reporte *de Control de Correspondencia Externa Recibida" (F-310-01).*
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	6. Recibe *"Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida" (F-310-01) para archivo.*
	7. Fin.

3. Seguimiento al servicio de seguridad.

Responsable	Actividad
Jefe de Unidad Administrativa o Administrador de Contrato	1. Da a conocer al Supervisor o Encargado de Vigilancia de la empresa contratada, las disposiciones de seguridad que se requieren en las instalaciones de la LNB y da las instrucciones correspondientes de las actividades a realizar, con base a lo establecido en el Contrato del servicio.
Personal de Seguridad	2. Controla los accesos de entradas y salidas de las instalaciones de la Institución, de empleados, proveedores y visitas de público en general.
	3. Informa a Jefe de Unidad Administrativa o Administrador de Contrato, sobre cualquier "Novedad" acontecida.
	4. Controla las entradas y salidas de los vehículos institucionales, tomando nota de la misión oficial a realizar.
Jefe de Unidad Administrativa o Administrador de Contrato	5. Recibe Reporte de Novedades vigilancia, Informe de los hechos relevantes acontecidos e informa a las áreas relacionadas si es necesario darle seguimiento a algún acontecimiento.
	6. Fin.

4. Servicio de mantenimiento de equipo de oficina.

Responsable	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1. Surge la necesidad de reparar equipo de oficina. ***Nota:*** *Unidad Organizativa elabora nota dirigida a Jefe de Servicios Generales, en la cual se solicita la reparación del equipo, especificando la falla que presenta.*
	2. Recibe de la Unidad Organizativa el equipo de oficina que requiere reparación.
	3. Elabora requerimiento para contratar el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo para equipos.
	4. Si es mantenimiento preventivo, coordina con la empresa que

Responsable	Actividad
	dará el servicio, días y horas en que se realizará el mantenimiento a los equipos; y si es mantenimiento correctivo envía a reparar el equipo a la empresa contratada para tal fin.
	5. 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.
Unidades Organizativas	6. Una vez efectuado el mantenimiento al equipo, verifica que el equipo reparado funcione correctamente, da por bien recibido el servicio y firma a satisfacción.
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	7. Recibe informe de la empresa responsable, sobre el mantenimiento efectuado a los equipos.
	8. Procede el trámite de pago del servicio recibido.
	9. Fin.

5. Mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura y otros servicios.

Responsable	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1. Inspecciona las instalaciones físicas de oficinas de LNB, para determinar si hay necesidad de realizar alguna reparación. ***Nota:*** *Mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura o contratación de otros servicios: Pintura de edificio interna y externa, techos, pisos, alfombras, tapicería, puertas, chapas, escritorios, ventanas, cortinas, fontanería, instalaciones eléctricas o fallas de las mismas, planta eléctrica y sub estación, elevador, aires acondicionados, cisterna, adecuación de espacio físico, servicio de limpieza y fumigación, entre otros.*
	2. Elabora diagnóstico de cómo se encuentran las instalaciones y prepara plan anual del mantenimiento correctivo a realizar y/o contratar servicios de mantenimiento preventivo.
	3. Gestiona el requerimiento de contratación de servicios de mantenimiento preventivo.
Áreas Organizativa	4. Solicitan una reparación o inspección en vista que se presenta la necesidad.
	5. Evalúa si la reparación detectada o notificada por alguna área organizativa es emergente, que pueda realizarse con personal interno y materiales o repuestos en existencia, llamar a la empresa del servicio de mantenimiento preventivo contratado o gestionar el requerimiento de mantenimiento correctivo.
Personal de Mantenimiento o Empresa contratada	6. Llevan a cabo la reparación o mantenimiento solicitado. ***Nota:*** *Si la reparación o mantenimiento es realizado por empresa externa, este es supervisado por el personal de mantenimiento de la Institución.*
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	7. Notifica a la unidad organizativa que ha sido efectuado el servicio o mantenimiento requerido, y solicita que reciba a entera satisfacción.
	8. Gestiona el trámite de pago del mantenimiento o servicio recibido.
	9. Fin.

6. Distribución de bienes de consumo.

Responsable	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1. Gestiona la adquisición de insumos de limpieza y bienes de consumo. ***Nota:*** *Insumos de limpieza Jabón, detergente, lejía, desinfectante, trapeadores, escobas, mascarillas, guantes, mascones, etc.* *Bienes de consumo: Agua envasada, vasos desechables, café, azúcar, conos, papel toalla, etc.*
	2. Solicita mensualmente a Encargado de Bodega, dotación de productos de limpieza y bienes de consumo, para distribuir a las diferentes áreas organizativas.
	3. Recibe a través de correo, llamada telefónica o verbal, solicitud de insumos de limpieza

Responsable	Actividad
	o bienes de consumo, por parte de Ordenanzas y/o responsables de áreas organizativas. ***Nota:*** *Los insumos de limpieza y bienes de consumo de las Agencias de la LNB, se solicitan directamente a la Jefatura de Servicios Generales y son distribuidos a través del Transporte Institucional.*
	4. Fin.

7. Destrucción de productos de lotería sobrantes.

Responsable	Actividad
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	1. Recibe del Departamento de Distribución el producto de lotería sobrante para destrucción y copia del Acta de recolección de sobrante de billetes.
	2. Programa el día y hora que se hará la destrucción y convoca al Interventor del Ministerio de Hacienda para que supervise el proceso.
	3. Da indicaciones a personal de Logística para el desembolsado del producto sobrante y traslado para destrucción.
Personal de Logística y Mantenimiento	4. Procede a destruir los billetes de lotería sobrantes.
Interventor del Ministerio de Hacienda	5. Verifica el procedimiento de destrucción de productos de lotería sobrantes.
Jefe del Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico	6. Elabora el Acta de destrucción física de sobrante de billetes y firma con el Interventor del Ministerio de Hacienda.
	7. Gestiona la disposición final de los residuos, con empresa de reciclaje.
	8. Escanea y archiva la documentación del procedimiento de destrucción de productos de lotería sobrantes (Actas y otra relacionada).
	9. Fin.

VI. VIGENCIA

Los procedimientos de Servicios Generales y Apoyo Logístico, Versión 02, entrarán en vigencia a partir del 19 de octubre del 2020.

VII. CONTROL DE VERSIONES

Versión e Instancia que autoriza	Descripción
Versión 01 Gerente Administrativo	Actualización General de los procedimientos de la LNB e incorporación de una estructura estándar con forme al normativo institucional. Fecha de vigencia: 15 de noviembre de 2013. Quedan sin vigencia los procedimientos: 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). Técnico asignado: Glenda de Torres.
Versión 02 Gerente General.	Se trasladó al área de Transporte el Procedimiento "Distribución de correspondencia a instituciones públicas y privadas", ya que es quien lo ejecuta; se renombró el procedimiento de Vigilancia y Portería por Seguimiento al Servicio de Seguridad, se crearon los Procedimientos "Mantenimiento y/o reparaciones de infraestructura y otros Servicios" y "Distribución de bienes de consumo"; asimismo, se incorporó el procedimiento de destrucción de productos de lotería sobrantes. Fecha de vigencia: 19 de octubre 2020 Queda sin vigencia: Procedimientos de Servicios Generales, Versión 01. Técnico asignado: Dina Córdova.

VIII. ANEXOS

1. Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida (F-310-01).

LOTERÍA
NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR

GOBIERNO DE EL SALVADOR

Unidad Administrativa

Departamento de Servicios Generales y Apoyo Logístico

Reporte de Control de Correspondencia Externa Recibida

Semana Laboral del _____ al _____

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	NOMBRE DEL REMITENTE	UNIDAD ORGANIZATIVA DESTINO	NOMBRE DEL DESTINATARIO	FIRMA DE RECIBIDO

Elaborado por:

_____

Nombre y Firma