

MINISTERIO DE CULTURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

# Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Mantenimiento



MINISTERIO  
DE CULTURA

El Salvador, 2021



# Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Mantenimiento



MINISTERIO  
DE CULTURA

**Mariemm Eunice Pleitez Quiñonez**

Viceministra de Cultura

**Claudia Ramírez de Iglesias**

Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional

Apoyo técnico de formulación del documento:

Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional

**William Rivas**

**Santiago Arnulfo Pérez**

Diseño y diagramación

Ministerio de Cultura 2021

MINISTERIO DE CULTURA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

# **Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Mantenimiento**

El Salvador, 2021



## INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO.....	3
III. FUNDAMENTO LEGAL.....	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V. DEFINICIONES.....	4
VI. CUERPO NORMATIVO.....	5
1. Detalle de Procesos.....	5
2. Procesos y Procedimientos.....	6
VII. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.....	13
VIII. BITÁCORA Y CONTROL DE CAMBIOS.....	14

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Cultura se ha diseñado con el propósito de contar con un instrumento de control interno, el cual contiene información detallada ordenada de los distintos procesos que se llevan a cabo en cada una de las unidades organizativas que lo conforman. Garantiza además la simplificación del trabajo, optimización de tiempos, ofreciendo información sintetizada sobre los procesos y sus respectivos procedimientos de las principales funciones; todo ello para lograr el mejoramiento continúa de este Ministerio. Este documento permitirá a cualquier trabajador en su etapa de inducción tener claridad de su labor operativa diaria, así como la relación de sus actividades.

## II. OBJETIVO

Dar a conocer los procesos y procedimientos del Ministerio de Cultura, los cuales cuentan con la estructura e interacción entre sí, estableciendo los procesos y procedimientos necesarios para la mejora continua, permitiendo la consecución de los objetivos institucionales.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

1. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo. Artículo 45-C numeral 25. Compete al Ministerio de Cultura: “Organizar su propia estructura idónea para cumplir las atribuciones que le competen y las políticas que al efecto se formulen”.
2. Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo. Artículo 67. “La Presidencia de la República y cada Ministerio deberán contar con un Reglamento Interno y de Funcionamiento y un Manual de Organización y Funciones cuando fuere necesario, que, juntamente con los Manuales de Procedimiento determinarán la estructura administrativa, el funcionamiento de cada unidad, las atribuciones de cada empleado, las relaciones con otros organismos, normas de procedimiento y demás disposiciones administrativas necesarias.

Los Ministros de Estado serán los responsables del cumplimiento del presente Reglamento, como también del Reglamento Interno y de Funcionamiento de la Secretaría de Estado a su cargo.”

3. Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Presidencia de la República, de fecha 06 de abril de 2006. Publicado en el Diario Oficial No. 87, Tomo 371 de fecha 15 de mayo de 2006. “Art. 10.- La estructura organizacional de la Presidencia y

sus dependencias, está basada en el Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo (RIOE), el Reglamento Interno y de Funcionamiento de la Presidencia; y en el Manual de Procedimientos Administrativos de la Presidencia de la República. La máxima autoridad de cada dependencia, funcionarios y niveles gerenciales, deben definir y evaluar la estructura organizativa bajo su responsabilidad, para lograr el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales”.

#### **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Ministerio de Cultura persigue entre sus objetivos estratégicos Implementar un modelo de gestión institucional basado en la calidad y excelencia, que impulse una amplia participación, inclusión y transparencia. Plantea un gran desafío para el Ministerio de Cultura, por lo que se implementa la herramienta administrativa, que permite detallar los procesos. La actualización se realizará cuando haya cambios de estructura y favorezca a las unidades a cambios de mejoras sustantivas, esta corresponderá a cada director general y jefes de las diferentes unidades administrativas para garantizar la calidad en el servicio.

#### **V. DEFINICIONES**

**UM:** Unidad de Mantenimiento

**MAPRO:** Manual de Procesos y Procedimientos

**PEI:** Plan Estratégico Institucional

**POA:** Plan Operativo Anual

**RIOE:** Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo

## VI. CUERPO NORMATIVO

### 1. Detalle de Procesos.

Nº	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	PAG
1	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS GENERALES DE MANTENIMIENTO Y SU EJECUCIÓN.	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SU EJECUCIÓN.	6
2	ASISTENCIA A SOLICITUDES PARA ADECUACION DE ESPACIOS.	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO PARA ADECUACIÓN O REMODELACIÓN DE ESPACIOS EN OFICINAS U OTRAS ÁREAS.	7
3	SOLICITUDES DE SERVICIO DEL RUBRO DE TELEFONÍA ANÁLOGA Y SU EJECUCIÓN.	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA ANÁLOGA Y SU EJECUCIÓN.	8
4	SOLICITUDES DE SERVICIO PARA LA FORMULACIÓN DE: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, HOJAS DE CÁLCULO, ESQUEMAS, DIAGRAMAS PLAN DE PROPUESTA Y PRESUPUESTOS DEL RUBRO DE INGENIERÍA CIVIL E INGENIERÍA ELÉCTRICA.	ASISTENCIA A SOLICITUDES	9
5	SOLICITUDES DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA FUMIGACIONES EN LAS DEPENDENCIAS DE ESTE MINISTERIO DE CULTURA.	ASISTENCIA A SOLICITUDES PARA LA CONTRATACIÓN DE FUMIGACIONES	10
6	TRÁMITE DE PAGO POR MISIONES OFICIALES QUE GENERAN VIÁTICOS.	TRAMITE DE PAGO DE VIÁTICOS	11
7	SOLICITUDES DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES DE LAS DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO DE CULTURA.	ASISTENCIA A RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES	12

## 2. Procesos y Procedimientos.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA:	MINISTERIO DE CULTURA
DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD:	DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN/ UNIDAD DE MANTENIMIENTO
PROCESO:	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS GENERALES DE MANTENIMIENTO Y SU EJECUCIÓN.
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SU EJECUCIÓN.
COD: 0035-01/RSSGMEASSME	

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Unidad solicitante	Enviaré a la dirección de correo solicitudesmantenimiento@cultura.gob.sv correo, o mensaje vía whatsApp al grupo Asistencias Mantenimiento en el que detalla el trabajo requerido.
2	Jefe de la Unidad de Mantenimiento	Evalúa, programa y traslada solicitud al Coordinador de mantenimiento según el área de trabajo (arquitectura, obra civil, proyectos o electromecánica) estableciendo prioridades. Mismo que deberá hacer el acompañamiento al inicio en el proceso de ejecución y finalización de la obra.
3	Coordinación	De acuerdo a la programación se realiza la inspección correspondiente y se determina si se requiere de suministro de material. Si no se cuenta con todo el material, el coordinador de la sección considerara iniciar la obra o se re programará hasta que ya se cuente con el material completo. Para ello el coordinador de sección deberá entregar el listado de materiales cotizado a la unidad solicitante.
4	Coordinación	Posterior a la visita técnica, el enviara un correo a la unidad solicitante para dar seguimiento sobre la existencia o compra de los materiales faltantes para el cumplimiento de las obras según el tiempo programado.
5	Unidad Solicitante	Gestionará la compra de material y una vez se cuente con él, deberá notificar a través de la dirección de correo solicitudesmantenimiento@cultura.gob.sv con copia al Coordinador y jefatura para la programación de las actividades.
6	Coordinación y auxiliares	Ejecuta junto con personal auxiliar bajo su cargo el trabajo solicitado.
7	Unidad Solicitante	Una vez realizada la obra el encargado deberá expresar via correo electrónico su satisfacción por el trabajo realizado.
<b>FINAL DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE MANTENIMIENTO

PROCESO: ASISTENCIA A SOLICITUDES PARA ADECUACION DE ESPACIOS.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO PARA ADECUACIÓN O REMODELACIÓN DE ESPACIOS EN OFICINAS U OTRAS ÁREAS.

COD: 0035-01/SRAREEASSAREOOAE

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Director o Jefatura de la Unidad Solicitante	Enviará a la dirección de correo electrónico: solicitudesmantenimiento@cultura.gob.sv correo, o mensaje vía whatsapp al grupo Asistencias Mantenimiento, describiendo su necesidad.
2	Jefe de la Unidad de Mantenimiento	Planifica n coordinación con el área requerida y se programa visita técnica para levantamiento de planos y cálculo de materiales.
3	Jefe de la Unidad de Mantenimiento	Presenta propuesta especial y presupuesto para visto bueno de la jefatura correspondiente a fin de que la unidad solicitante gestione la autorización de las obras al Despacho Ministerial.
4	Coordinador o apoyo técnico	Con el visto bueno se procede al llenado del requerimiento de compra de materiales a través de UACI o fondo circulante de monto fijo según sea el caso. Y sera firmado por la Unidad Solicitante
5	Coordinador o apoyo técnico	Programa ejecución de la obra.
6	Coordinador o apoyo técnico	Recibirá los materiales para garantizar lo solicitado, y de acuerdo a la programación ejecutará junto con personal auxiliar bajo su cargo el trabajo solicitado. Así mismo facilitara a la Unidad de Informática y al coordinador de obras electromecánicas planos arquitectónicos para que con este insumo puedan ellos ejecutar las canalizaciones del cableado respectivo.
7	Unidad Solicitante	Una vez realizada la obra, el responsable de la unidad solicitante deberá expresar via correo electrónico su satisfacción por el trabajo realizado.
8	Unidad Solicitante	El responsable de la unidad solicitante hará la petición a la Unidad de Informática y Sistemas para que les realice las instalaciones correspondientes.
		<b>FINAL DEL PROCEDIMIENTO</b>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA:	MINISTERIO DE CULTURA
DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD:	DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE MANTENIMIENTO
PROCESO:	SOLICITUDES DE SERVICIO DEL RUBRO DE TELEFONÍA ANÁLOGA Y SU EJECUCIÓN.
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA ANÁLOGA Y SU EJECUCIÓN.

COD: 0035-01/SSRTAEASSSTAE

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	La unidad solicitante	Al detectar falla en el servicio de telefonía análoga el administrador (a) deberá contactarse con la UFI a fin de verificar si no hay facturas pendientes de pago; si no fuera este el caso entonces el administrador se contactará con la compañía suministradora del servicio de telefonía y solicitar una inspección técnica para determinar si la falla es de competencia de la empresa. Si posterior a la inspección se determina que la falla es de la empresa, el administrador hará la gestiones para su debida reparación. Si al dictaminar la empresa se detecta que el problema es interno entonces el administrador solicitara el apoyo técnico de esta Unidad para la respectiva revisión y reparación.
2	Coordinación de electromecánica	Si para ello se requiere de la compra de algunos materiales, el Coordinador de mantenimiento entrega el listado de los materiales ya cotizados a la unidad solicitante.
3	Unidad solicitante	Se encargará de gestionar la compra de los materiales y al tenerlos deberá de informar a la dirección de correo electrónico: solicitudesmantenimiento@cultura.gob.sv, con copia al coordinador del área de electromecánica y a la Jefatura de la Unidad de Mantenimiento para que se programe la actividad.
4	Unidad solicitante	Una vez realizada la obra el administrador deberá expresar via correo electrónico su satisfacción por el trabajo realizado.
		<b>FINAL DEL PROCEDIMIENTO</b>

**Nota:** La telefonía IP\* es de especialidad de la Unidad de Informativa y Sistemas, por lo tanto cualquier falla en ella, se deberá hacer la solicitud a la Dependencia correspondiente.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE MANTENIMIENTO

PROCESO: SOLICITUDES DE SERVICIO PARA LA FORMULACIÓN DE: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, HOJAS DE CÁLCULO, ESQUEMAS, DIAGRAMAS PLAN DE PROPUESTA Y PRESUPUESTOS DEL RUBRO DE INGENIERÍA CIVIL E INGENIERÍA ELÉCTRICA.

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA A SOLICITUDES

COD: 0035-01/SSFETHCEDPPPRICIEAS

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Unidad Solicitante	Enviará a la dirección de correo electrónico solicitudesmantenimiento@cultura.gob.sv correo, o mensaje vía whatsapp al grupo Asistencias Mantenimiento, detallando lo solicitado.
2	Jefatura de la Unidad de Mantenimiento	Evalúa, programa y traslada solicitud a Coordinador correspondiente según la especialidad.
3	Coordinador de área	Se contactará con la unidad solicitante para coordinar una reunión conjunta con la Jefatura de la Unidad y todos los involucrados para determinar el alcance de la formulación del proyecto solicitado.
4	Unidad de Mantenimiento y Unidad Solicitante	De acuerdo a una programación consensuada se determinan los alcances del proyecto y la participación de los actores que estarán involucrados en la formulación del mismo.
5	Unidad Solicitante	Deberá facilitar toda la información técnica requerida que incluya: juego de planos constructivos en digital e impresos (si los tuvieren), listado de necesidades, descripción y alcances del proyecto, y toda aquella información que contribuya a la formulación de las especificaciones técnicas y el presupuesto que deberá ser formulado y calculado por medio de partidas que incluya material y mano de obra.
6	Especialista (estructural o electricista)	Hará las visitas técnicas (si aplica) revisará la documentación facilitada
7	Coordinador de área	Formula documentación técnica y entrega al solicitante.
		<b>FINAL DEL PROCEDIMIENTO</b>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE MANTENIMIENTO

PROCESO: SOLICITUDES DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA FUMIGACIONES EN LAS DEPENDENCIAS DE ESTE MINISTERIO DE CULTURA.

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA A SOLICITUDES PARA LA CONTRATACIÓN DE FUMIGACIONES

COD: 0035-01/SATFDMCASCF

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Unidad Solicitante	Enviará a la dirección de correo electrónico: solicitudesmantenimiento@cultura.gob.sv correo, o mensaje vía whatsapp al grupo Asistencias Mantenimiento en el que solicita el apoyo técnico para elaborar contratación para servicio de fumigación.
2	Jefatura de la Unidad de Mantenimiento	Traslada solicitud al Técnico Administrativo para apoyo en facilitar las especificaciones técnicas de productos para el exterminio de plagas más comunes y aquellas otras identificadas que estén provocando daños en las dependencias de este Ministerio de Cultura.
3	Técnico Administrativo	Se contacta con la Unidad solicitante para coordinar visita técnica para valorar los espacios y dar las recomendaciones pertinentes para cada caso. Mismo que enviara por escrito las recomendaciones y las especificaciones técnicas para facilitar la contratación.
4	Técnico Administrativo	Notifica a través de soporte técnico que si requiere agregar alguna dependencia que no esté incluida en el contrato la unidad solicitante deberá de informar en el tercer trimestre del año para su incorporación.
	Técnico Administrativo	Una vez formalizado el contrato de fumigación, se dará inicio a estas previa programación consensuada con cada unidad a la que se le dará el servicio. Para el caso del edificio A-5 se gestionará autorización del Despacho Ministerial y de la Dirección General de Administración y para la ejecución de las Fumigaciones especiales se coordinará con los encargados de las dependencias a fin de que se tomen las medidas de seguridad y tiempo de aislamiento necesario por el tipo de químico aplicado.
	Técnico Administrativo	Supervisará y dará seguimiento a todas las Fumigaciones en lo que dure el contrato.
<b>FINAL DEL PROCEDIMIENTO</b>		

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE MANTENIMIENTO

PROCESO: TRÁMITE DE PAGO POR MISIONES OFICIALES QUE GENERAN VIÁTICOS.

PROCEDIMIENTO: TRAMITE DE PAGO DE VIÁTICOS

COD: 0035-01/TPMOGVTPV

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Coordinador de área	La primera semana de cada mes cada Coordinador de área entregará a asistente administrativa el formulario de viáticos y comprobantes de autoridad local de cada empleado que se ha hecho acreedor al pago de viáticos según ley vigente que regula dicho pago, para ser revisados y procesados.
2	Asistente administrativa	Revisa que estén correctos todos los datos y que tenga las firmas y sellos correspondientes.
3	Asistente administrativa	Coteja las actividades reportadas contra bitácoras de actividades de mantenimiento.
4	Asistente administrativa	Verifica en sistema de marcaciones de asistencia, las entradas y salidas del personal y verifica que estas coincidan con las reportadas, para determinar el derecho a pago de viático por tiempo de comida según sea el caso.
5	Asistente administrativa	Cuantifica el valor del pago de viáticos para cada empleado.
6	Asistente administrativa	Elabora recibo.
7	Asistente administrativa	Pasa toda la documentación (formulario, comprobante de autoridad local e impresión de marcaciones) de cada uno de los empleados para revisión a Jefe de la Unidad de Mantenimiento.
8	Jefe de la Unidad de Mantenimiento	Revisa, firma la documentación y regresa a asistente administrativa.
9	Asistente administrativa	Traslada toda la documentación al encargado del fondo circulante de la Dirección General de Administración quien se encargará de hacer efectivo el pago.
		<b>FINAL DEL PROCEDIMIENTO</b>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPENDENCIA: MINISTERIO DE CULTURA

DIRECCIÓN NACIONAL Ó GRAL/UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACION/ UNIDAD DE MANTENIMIENTO

PROCESO: SOLICITUDES DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES DE LAS DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO DE CULTURA.

PROCEDIMIENTO: ASISTENCIA A RECARGA Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES  
COD: 0035-01/SATFDMCASC

PASOS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/PASOS
1	Técnico Administrativo	Envía correo a soporte técnico para que las dependencias reporten necesidades de re-adequación o adquisición de más equipos.
2	Técnico Administrativo	Si hay reportes y se solicitan mas equipo se hará inspección para evaluar si es procedente, de ser procedente se hará el proceso respectivo de compra.
3	Unidad Solicitante	Enviará a la dirección de correo solicitudesmantenimiento@cultura.gob.sv correo, o mensaje vía whatsApp al grupo Asistencias Mantenimiento en el que solicita el apoyo técnico para recarga y/o mantenimiento de extintores.
4	Jefatura de la Unidad de Mantenimiento	Traslada solicitud al Técnico Administrativo para apoyo en facilitar las especificaciones técnicas de ctos para la recarga y/o mantenimiento de extintors en las dependencias de este Ministerio de Cultura.
5	Técnico Administrativo	Se contactará con la Unidad solicitante para coordinar retiro de equipos para mantenimiento o recarga según sea el caso por parte de empresa especializada contratada para tal fin.
6	Técnico Administrativo	Asegurará que la empresa deje un reemplazo del equipo retirado de forma temporal mientras se realiza el mantenimiento.
7	Técnico Administrativo	Coordinará con empresa para el regreso del equipo ya reparado al lugar donde se encontraba instalado originalmente.
<b>FINAL DEL PROCEDIMIENTO</b>		



VII. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.

El presente Manual tendrá vigencia a partir de la autorización de la Viceministra de Cultura.

Autorizado:

*[Handwritten signature]*

Licda. Mariemm Eunice Pleitez Quiñonez  
Viceministra de Cultura



Revisión Técnica:

*[Handwritten signature]*

Licda. Claudia de Iglesias  
Dirección General de Planificación y Desarrollo Institucional.



Visto Bueno:

*[Handwritten signature]*

Lic. José Napoleón Zepeda Carías  
Director General de Administración



Presentado:

*[Handwritten signature]*

Arqta. Aida Elena Borja de Santos.  
Jefa de la Unidad de Mantenimiento.



FEB 2021

Fecha de autorización:

### VIII. BITÁCORA Y CONTROL DE CAMBIOS.

N°	Fecha del Cambio	Cambios	Situación Anterior	Razón del Cambio	Responsable
1	Enero 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>Actualización de información de cada unidad organizativa, año 2021.</li> <li>Cada unidad organizativa tendrá su propio MAPRO autorizado por el Despacho Ministerial y Director/jefe.</li> </ol>	Manual de organización y funciones 2020 según actualizaciones de bitácora, un solo documento que incluya a todas las Unidades Organizativas.	Manual de procesos y procedimientos 2021 autorizado.	Las competencias del Ministerio de Cultura esta establecidas en el Art. 45-C del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.

