



DOCUMENTACION DE PROCESOS

MANUAL DE PROCESOS


UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

DIRECCION DE FINANZAS Y ADMINISTRACION
TEGUCIGALPA M.D.C MAYO
2013



El cimiento de la seguridad integral será la organización
Innovadora de la administración pública, los tiempos
Exigen renovar las instituciones, para hacerlas más
Eficientes, coordinando adecuadamente sus actividades
Para resolver los problemas reales de la población.

Enrique Peña Nieto

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP	SEC	PAG
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: CONTENIDO				

CAPITULO I


1. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL

- 1.1 Introducción
- 1.2 Generalidades
- 1.3 Objetivo/Alcance
- 1.4 Responsabilidades
- 1.5 Base legal
- 1.6 Uso del manual
- 1.7 Simbología utilizada

CAPITULO II

2. DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS.

- 2.1 Servicio de limpieza de las oficinas
- 2.1 Control del servicio de fotocopiado
- 2.2 Tramite de pago del servicio de fotocopiado
- 2.2 Compras por caja chica
- 2.3 Pago de servicios públicos y privados
- 2.3 Reparaciones Eléctricas
- 2.4 Cambio de oficina

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP	SEC	PAG
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: CONTENIDO				

- 2.5 Mantenimiento interno de las instalaciones
- 2.5 Instalación de agua potable a los edificios
- 2.5 Conexión de la planta de generación de energía eléctrica de emergencia
- 2.6 Traslado y/o reparación de líneas telefónicas
- 2.7 Construcción de cubículos
- 2.7 Manejo de la bodega de materiales
- 2.8 Control de seguridad
- 2.8 Entrada y salida de bienes
- 2.9 Control de estacionamiento para los vehículos de los Directores y visitas
- 2.9 Control de ingreso de los vehículos del FHIS los fines de semana cuando retornan de gira.
- 2.9 Reporte diario de novedades


	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC	PAG 1 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: REGISTRO Y CERTIFICACION DEL MANUAL				

TITULO DEL MANUAL	Versión No
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	02
<p>El presente manual es elaborado en colaboración con la Unidad de Servicios Generales, con la debida revisión y autorización de las autoridades competentes.</p>	

ELABORADO POR:			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Ing. Jorge A. Chavarría	Jefe de Servicios Generales		

REVISADO POR:			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Ing. Jorge A. Chavarría	Jefe de Servicios Generales		
Lic. Claudia S. Ardon	Sub Directora de Finanzas		
Lic. Mario R. Zerón	Director de Administración y Finanzas		

AVALADO POR:			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Lic. Claudia S. Ardon	Sub Directora de Finanzas		
Lic. Mario Zeron	Director de Administración y Finanzas		

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC 1.1	PAG 2 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: INTRODUCCION				

El presente manual se constituye como material de consulta, ya que contiene los elementos fundamentales que permiten identificar y describir la operatividad de los procedimientos que realiza la Unidad de Servicios Generales, además, es importante señalar que las acciones a seguir contenidas en el presente manual podrán optimizarse a medida que el procedimiento sea cada vez mas practico, lo cual permitirá la flexibilidad adecuada en la búsqueda permanente de alcanzar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, el mismo está conformado por:

Capítulo I Aspectos generales del manual conformado por los objetivos y alcance del manual, la base legal vigente que rigen de manera general los procesos.

Capítulo II Presenta la descripción de los procesos y procedimiento de una manera clara y ajustada a las bases legales y normativas de la institución y los diagramas de procesos para una mayor comprensión del mismo.



**MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES**

CAP I	SEC 1.2	PAG 3 de 31
VERSION		FECHA
02		MAYO 2013

ASUNTO:
GENERALIDADES

El Fondo Hondureño De Inversión Social fue creado mediante decreto legislativo 12-90, del 22 de febrero de 1990, entidad que cuenta con autonomía administrativa, técnica y financiera, con un patrimonio propio, esta institución que contiene una oficina dependiente de la Dirección de Finanzas y Administración denominada Unidad de Servicios Generales, es la responsable de hacer todas las pagos que se generan en el FHIS. Con el fin de facilitar su labor a los empleados que laboran en dicha Unidad, se ha elaborado el presente documento proporcionando de esta manera una descripción de los procedimientos, su relación con otras Unidades de la Institución, así como los reglamentos por los que se deberá regir la USG; mediante el presente manual operativo se tendrá pleno conocimiento de las funciones y límites establecidos en el desempeño de sus actividades diarias.



	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC 1.3	PAG 4 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL/OBJETIVO/ALCANCE				

OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos que regirán las actividades de controlar, cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la institución, con la finalidad de servir como instrumento de información, decisión y control en el nivel de desempeño de las funciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Coordinar para que se brinde el mejor servicio de aseo a las oficinas de la institución.
- Velar por la seguridad del personal y las instalaciones de la institución.
- Atender las solicitudes de trabajo presentadas por las distintas dependencias.
- Elaboración de inventario físico de materiales y repuestos que se encuentra en la bodega.
- Supervisar y llevar un control detallado de la entrada y salida de equipo dentro o fuera de la institución.
- Manejo y realización de compras menores por caja chica.

ALCANCE

El presente manual es de observancia de todo el personal de la unidad de Servicios Generales así como el personal de las demás unidades administrativas que participan en alguna actividad establecida en el manual.



MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

CAP I SEC 1.4 PAG 5 de 31

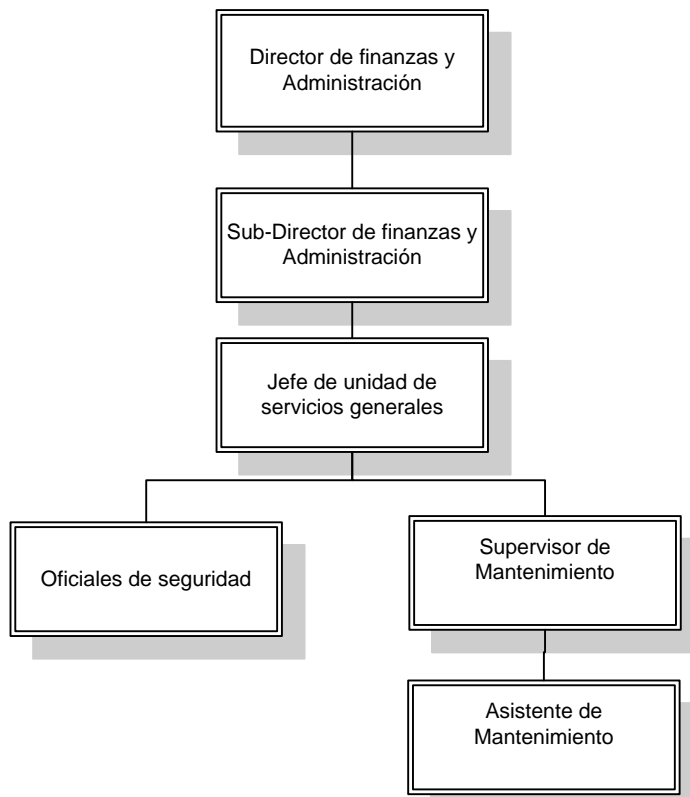
VERSION FECHA

02 MAYO 2013

ASUNTO:

ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL/RESPONSABILIDADES

La Unidad de Servicios Generales posee una organización simple, capaz de adecuarse a los objetivos, recursos y ambiente de la institución. La Unidad, deberá trabajar como un equipo sólido y eficiente. En el presente manual se describe la interrelación de las partes, sus funciones o actividades que desarrollarán. Dentro de la estructura el personal que labora en dicha unidad deberá reportar al Jefe de la Unidad de la misma y este reportará al Director de Finanzas y Administración o en su ausencia al Sub director.



	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC 1.4	PAG 6 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL/RESPONSABILIDADES				

EL JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

1. Coordinar con el supervisor de mantenimiento todas las solicitudes presentadas por las diferentes áreas de la institución referente al mantenimiento y reparación del edificio.
2. Coordinar con el supervisor de seguridad el cumplimiento de las obligaciones de los agentes de seguridad.
3. Tramite de pago del arrendamiento de los edificios.
4. Tramite de pago y control del servicios de fotocopiado.
5. Administración de los contratos de arrendamiento del edificio.
6. Coordinar con la supervisora de aseo la limpieza de las oficinas de los edificios.
7. Administración y supervisión del servicio de fotocopiado.
8. Control y trámite de pago de los servicios de telefonía fija de HONDUTEL, ENEE, SANAA, telefonía celular, agua purificada.

SUPERVISOR Y /JEFE DE MANTENIMIENTO

1. Realizar todo tipo de reparaciones, eléctricas que en su momento se necesiten.
2. Auxiliar al personal de la institución en cualquier cambio de oficina que se requiera.
3. Hacer cualquier tipo de reparación referente al mantenimiento interno de toda la institución.
4. Es el encargado de supervisar el mantenimiento físico de toda la institución.
5. Resolver problemas urgentes referentes al servicio de agua potable para la institución.
6. Es el responsable de toda remodelación o acondicionamiento de oficinas que soliciten a la unidad de servicios generales.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC 1.4	PAG 7 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL/RESPONSABILIDADES				

SUPERVISOR Y/AGENTES DE SEGURIDAD

1. Permanecer en su puesto de trabajo asignado según rol.
2. Supervisar todo lo que se refiere a la seguridad.
3. Supervisar que todo agente de seguridad este en su puesto de trabajo y llevando de forma correcta los sistemas de control existentes en cada puesto de trabajo.
4. Velar por el cumplimiento y control de los estacionamientos asignados a los empleados de esta institución.
5. Supervisar la entrada y salida de equipo dentro o fuera de la institución.
6. Supervisar la entrada y salida del personal que trabaja en la institución.
7. Supervisar la entrada y salida del personal externo (visitas) a la institución.

SUPERVISORA Y/ ASEADORAS

1. Permanecer en cada área de trabajo asignada de acuerdo a rol.
2. Supervisar todo lo que se refiere al aseo de las oficinas de la institución.
3. Programar semanalmente limpieza general para cada dirección o programa de esta institución.
4. Velar porque cada empleada de aseo realice su trabajo de forma eficiente.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC 1.5	PAG 8 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL/BASE LEGAL				

Este reglamento que a continuación se presenta, es una guía referente a las normas y reglas que rigen la unidad de servicios generales que el usuario debe seguir para el manejo óptimo de este. Entre la información que el reglamento contiene podemos mencionar: las responsabilidades, mantenimiento y control de las instalaciones.

Este reglamento fue elaborado tomando como las normas que rigen la institución.

DISPOSICIONES

Artículo 1

Manejo de caja chica.


- ✚ El encargado de caja chica, será la persona designada por el director administrativo.
- ✚ El gasto máximo es de mil quinientos lempiras (L.1, 500.00).
- ✚ Se hará compras de emergencias como ser materiales, con el visto bueno de la persona encargada de la caja chica, verificando que no hay existencias de los mismos en la bodega.
- ✚ Todo gasto debe ser liquidado presentando la factura de lo adquirido, la cual deberá ir debidamente firmada por el supervisor de mantenimiento.
- ✚ Las facturas y recibos para efectuar el reembolso de caja chica deberán ser originales.
- ✚ No se deberán aceptar facturas con borrones o tachaduras
- ✚ Se harán arquezos periódicamente.
- ✚ La persona encargada del fondo, deberá firmar un pagare, en el cual se responsabiliza por el valor total del mismo.
- ✚ Todo gasto será revisado al momento del reembolso de caja chica, en caso de que no califique la compra tendrá que ser pagado por la persona que hizo el gasto.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC 1.5	PAG 9 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL/BASE LEGAL				

Artículo 2

Mantenimiento y control del personal.

- ✚ El personal encargado de realizar la limpieza de los edificios deberá iniciar sus labores a las 7:00 am.
- ✚ El personal de limpieza tiene la obligación de mantener las instalaciones físicas de la institución en óptimas condiciones.
- ✚ Se hará una limpieza general del edificio por lo menos una vez a la semana.
- ✚ Es obligación de los guardias de seguridad permanecer en su lugar de trabajo al que fue asignado.
- ✚ Es prohibido para los guardias permitir el ingreso de visitantes a las instalaciones, sin previa autorización.
- ✚ Es obligación de los guardias llevar un control de entradas de visitantes y un control de los bienes que ingresan y salen de la institución.
- ✚ Los guardias de seguridad deberán cumplir los turnos de día o de noche de acuerdo al roo de turnos asignado.
- ✚ El supervisor de mantenimiento será encargado de administrar la bodega, así como llevar un control de todo lo que haya en ella.
- ✚ Solo personal autorizado tendrá acceso a la bodega de materiales de la unidad de servicios generales.
- ✚ Se realizar un inventario periódico de los materiales de la bodega para mantener la cuota mínima de los mismos.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP I	SEC 1.6	PAG 10 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: USO DEL MANUAL				

Para la correcta aplicación del siguiente manual se debe tomar en cuenta lo siguiente:

1. El manual estará a disposición de todo el personal que labora en la Unidad de Servicios Generales y las demás unidades en las cuales están vinculadas con las actividades de la Unidad de Servicios Generales.
2. En la aplicación del presente manual la Unidad de Servicios Generales adscrita a la Dirección de Administración y Finanzas velará por el cumplimiento de los procedimientos aquí descritos.
3. Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente o en las políticas de la Dirección de Administración y Finanzas que en materia de procedimientos afecte la estructura del manual, generará un cambio en su contenido a fin de adaptarlos a las nuevas políticas emitidas.
4. El manual se encuentra organizado de manera tal, que el usuario puede encontrar una información clara y precisa, tanto en las unidades que intervienen en los procedimientos como en las responsabilidades y acciones que deben cumplirse durante el desarrollo de los mismos.
5. Los usuarios del manual deben notificar a su jefe inmediato las sugerencias, modificaciones o cambios que afecten el contenido del mismo, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base del conocimiento en el tiempo.
6. Esta manual está dividido en capítulos y secciones con la finalidad de hacer más fácil su actualización.
7. Este manual solo podrá ser modificado por la Dirección Administrativa juntamente con la Unidad de Servicios Generales.




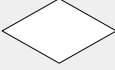





**MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES**

CAP I	SEC 1.7	PAG 11 de 31
VERSION		FECHA
02		MAYO 2013

ASUNTO:
SIMBOLOGIA UTILIZADA

Para una mayor comprensión de los procedimientos, a continuación se presenta la simbología utilizada:

SIMBOLOGIA	DESCRIPCION
	Indicador de inicio de un procedimiento
	Forma utilizada en un diagrama de flujo Representar una tarea o una actividad.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo Para representar una actividad predefinida Expresada en otro diagrama.
	Forma utilizada en un diagrama de flujo Para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Conector. úsese para representar en un diagrama de flujo una entrada una salida de una parte de un diagrama de flujo a otra dentro De la misma pagina.
	Documentos

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.1	PAG 12 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: SERVICIO DE LIMPIEZA DE LAS OFICINAS/CONTROL DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO.				

SERVICIO DE LIMPIEZA DE LAS OFICINAS

El jefe de la unidad de servicios generales coordina con la supervisora de aseo para realizar el aseo de las oficinas de la institución.

1. **Supervisión de aseo:** la supervisora de aseo debe realizar inspecciones en cada área de cada oficina a diario, para saber si se está cumpliendo de forma eficiente con el servicio.
2. **Hoja de supervisión:** La supervisora del personal de limpieza presentara al jefe de la unidad de servicios generales, una vez a la semana la hoja de supervisión debidamente firmada y sellada por el jefe o director de cada área donde han hecho limpieza general.

CONTROL DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO

El jefe de la unidad de servicios generales es el encargado de llevar el control del servicio de fotocopiado para la institución de la siguiente manera:

- Al inicio y final de cada día se debe tomar el contador de copias de cada máquina fotocopidora.
- Supervisar que cada operario de cada máquina permanezca en su puesto de trabajo en el transcurso de cada día y que solo le saque copias al personal de la institución si presenta su formulario adecuado previamente autorizado por cada director, coordinador o jefe de cada área de esta institución.
- Al momento que una maquina fotocopidora presente una falla o avería debe de comunicar inmediatamente con el supervisor de dicho servicio para que se proceda a repararla de forma rápida o en su defecto a sustituirla por otra máquina.
- Verificar la calidad de copias emitidas por cada máquina fotocopidora.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.2	PAG 13 de 31
		VERSION		FECHA
	02		MAYO 2013	
ASUNTO: TRAMITE DE PAGO DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO/COMPRAS POR CAJA CHICA				

TRAMITE DE PAGO DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADO

La unidad de servicios generales es la encargada de llevar el control del servicio de fotocopiado prestado a la institución, esto incluye el pago al final de cada mes, para lo cual se hace lo siguiente:

1. **Reporte general del fotocopiado:** al final de cada mes los propietarios de las fotocopiadoras, presentaran un reporte general de fotocopiado por cada máquina al jefe de la unidad de servicios generales en el cual se presentaran todos los formatos o formularios de cada dirección, programa o unidad debidamente firmado y sellado por el director, coordinador o jefes de cada unidad completamente lleno y sin borrones o manchones, para tramitar su respectivo pago.
2. **Tramitar pago:** una vez revisado el reporte general de fotocopiado se procede a tramitar el pago al propietario de las fotocopiadoras, por medio de un memorándum firmado por el sub director de administración y finanzas o sud director de finanzas dirigido al director de administración y finanzas de esta institución para su respectiva autorización de pago.

COMPRAS POR CAJA CHICA

La unidad de servicios generales maneja una caja chica por un valor de Lps. 15, 000.00 que serán utilizados para compra de suministros, materiales o repuestos de menor o igual valor a Lps. 1, 500.00.

Si el articulo adquirido es un activo se entregara al Jefe de la unidad de bienes una copia de la factura para que se haga el respectivo registro y cargo a la persona responsable de dicho bien.

1. **Reembolso de caja chica:** Una vez efectuado el gasto de caja chica se hará la recolección de las facturas por las compras menores, luego se elabora un memorándum dirigido al director de administración y finanzas para su autorización del pago atravez del sistema SIAFI.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.3	PAG 14 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS Y PRIVADOS/REPARACIONES ELECTRICAS				

PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS Y PRIVADOS

Al final de cada mes el jefe de la unidad de servicios generales deberá tramitar los pagos de los diferentes servicios prestados a la institución como ser: servicio telefónico HONDUTEL, energía eléctrica ENEE, servicio telefónico celular, alquiler de edificio, Servicio de agua potable (SANAA) y servicio de agua purificada.

Elaborar reporte: se elabora un reporte mensualmente por cada uno de los servicios, y se le anexa los recibos correspondientes, luego se elabora un memorándum de pago que es firmado por el subdirector de finanzas y administración o finanzas dirigido al director de administración y finanzas para que autorice el pago a través del sistema SIAFI.

REPARACIONES ELECTRICAS

Cuando existen fallas eléctricas dentro de alguna dirección o departamento, los encargados de mantenimiento realizan las reparaciones necesarias para el funcionamiento correcto del fluido eléctrico para ello se realiza los siguientes pasos:

Solicitud de trabajo: las dependencias o departamentos que necesiten este servicio lo harán inicialmente por medio de correo a la unidad de servicios generales y una vez realizada dicha revisión si es necesario la compra de materiales o repuestos deberán realizar una solicitud de forma escrita mediante un memorándum dirigida al director de administración y finanzas solicitando lo indicado por el personal de mantenimiento.

Verificación de la solicitud: Una vez que el jefe de la unidad de servicios generales autoriza la solicitud gira instrucciones al supervisor de mantenimiento para que proceda al envío del personal de mantenimiento a realizar dicha revisión y así mismo indiquen que materiales o repuestos necesitaran para realizar el trabajo.

Revisión de los materiales en la bodega: el supervisor de mantenimiento verifican en bodega si hay existencia de los materiales que van a utilizar, en caso de que no hayan le comunica al jefe de la unidad de servicios generales para que se proceda a realizar la compra.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.4	PAG 15 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: REPARACIONES ELECTRICAS/CAMBIO DE OFICINAS				

Compra por caja chica: el jefe de servicios generales autoriza la compra de los materiales por medio de caja chica con que cuenta la unidad, para ello se le proporciona el dinero al supervisor de mantenimiento, el cual tendrá que firmar un vale por la cantidad que le están entregando, para que proceda a realizar la compra siempre y cuando el valor de la factura no exceda de Lps.1, 500.00, ya que si excede se realizara a través del fondo rotatorio o la unidad de compras.

Realización de la reparación: Una vez que el personal cuenta con los repuestos o materiales necesarios procederán a realizar la reparación solicitada, y una vez terminando el trabajo el supervisor deberá verificar que todo lo solicitado haya sido efectuado.

Entrega de la factura: concluida la reparación se requerirá la firma de la solicitud de trabajo por parte del solicitante, del que realizo la reparación, supervisor de mantenimiento y el jefe de servicios generales a dicha solicitud se le adjuntara la factura de la compra, para que posteriormente se solicite el reembolso.

CAMBIO DE OFICINAS


Si alguna dependencia o unidad requiere cambiar de oficina podrá solicitar la colaboración para efectuar dicho cambio a la unidad de servicios generales de la siguiente manera:

Enviar solicitud de trabajo: las dependencias o departamentos que necesiten solicitar este servicio lo harán por medio de una solicitud de trabajo la cual tendrá que venir firmada por la persona que solicita el servicio y deberá dirigirla al jefe de servicios generales para que envíe el personal necesario para realizar dicho cambio.

Asignación de personal: El Jefe de la unidad de servicios generales girara instrucciones al supervisor de mantenimiento para que realice la programación respectiva y así mismo se le comunique al solicitante la fecha y hora.

Realización del trabajo: Acordada la fecha y hora el personal de mantenimiento realizara el cambio de oficina y al finalizar el solicitante firma la solicitud de trabajo dando el visto bueno de la labor realizada.

Archivo de la documentación: si el trabajo que se realizo no requirió la compra de material el supervisor de mantenimiento procederá a archivar la solicitud y presentar un informe al final del mes de todas las labores que realizaron.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.5	PAG 16 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: MANTENIMIENTO INTERNO DE LA INSTITUCION/INSTALACION DE AGUA A LOS EDIFICIOS/CONEXIÓN DE LA PLANTA DE ENERGIA ELECTRICA DE EMERGENCIA				

MANTENIMIENTO INTERNO DE LA INSTITUCION

El personal de mantenimiento realiza una inspección semanal a los edificios de la institución y si durante el recorrido se encuentran desperfectos urgentes de reparación, deberán repararlos sin que les envíen solicitud con la condición que en seguida le comunicaran al jefe de servicios generales.

Reparación de los desperfectos: una vez realizadas las reparaciones, ellos deberán completar la solicitud con las firmas del supervisor de mantenimiento, de la persona que realizo el trabajo y del jefe de servicios generales.

INSTALACION DE AGUA A LOS EDIFICIOS

A las 7:30 am de cada día laborable se deberá encender la bomba de la cisterna que proporciona agua a los edificios de la institución, el personal de mantenimiento o el designado para realizar esta labor, deberá revisar que dicha cisterna cuente con la suficiente agua para abastecer a los edificios durante todo el día. Dicha bomba se apagara hasta que se vayan todos los empleados de la institución.

Solicitud de adquisición de agua: En caso de que el agua existente no sea suficiente para todo el día, se deberá comunicar al jefe de la unidad de servicios generales, para que realice la compra.

CONEXIÓN DE LA PLANTA DE ENERGIA ELECTRICA

La institución cuenta con una planta de emergencia de energía eléctrica que se debe de encender cuando se presente una falla a través del servicio que presta la empresa nacional de energía eléctrica ENEE.

El supervisor de mantenimiento debe de estar pendiente de su mantenimiento para que siempre se encuentre en óptimas condiciones, así como del nivel de combustible (DIESEL) para que siempre este abastecida oportunamente.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.6	PAG 17 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: TRASLADO Y/O REPARACION DE LINEAS TELEFONICAS				

TRASLADO Y/O REPARACION DE LINEAS TELEFONICAS

Cuando las direcciones soliciten trabajos de reparación o traslados de líneas telefónicas lo harán de la manera siguiente:

Envío de la solicitud para reparación de línea telefónica: la dirección o dependencia que requiera de dicho servicio enviara una solicitud vía correo a la unidad de servicios generales.

Envío de memorándum: En caso que sea un traslado de la línea tendrá que enviar un memorándum dirigido al Director de Finanzas y Administración para que autorice el mismo, y lo remita a la unidad de servicios generales.

Verificación de la solicitud: El Jefe de Servicio Generales le gira instrucciones al supervisor de mantenimiento para que envíe personal de mantenimiento y estos verifiquen el trabajo que el solicitante está requiriendo, ya que si ellos no lo pueden realizar se deberá llamar a personal de HONDUTEL.

Materiales para realizar trabajo: Son los materiales que se van a utilizar para efectuar las reparaciones en caso de que se necesiten, para lo que se verificarán las existencias de ellos en bodega, caso contrario se realizarán las compras de los mismos.

Realización del trabajo: se procede a realizar el traslado o la reparación solicita y una vez terminado se procede al visto bueno del empleado solicitante, de quien realizo el trabajo, del supervisor de mantenimiento y por ultimo del jefe de la unidad de servicios generales y seguidamente de archiva.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.7	PAG 18 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: CONSTRUCCION DE CUBICULOS/MANEJO DE BODEGA DE MATERIALES				

CONSTRUCCION DE CUBICULOS

Las direcciones que necesiten la construcción de cubículos, tendrán que enviar un memorándum dirigido a la dirección de administración y finanzas.

Verificación del trabajo: Aprobada la solicitud por el director de administración y finanzas es enviada a la unidad de servicios generales y seguidamente es entregada al supervisor de mantenimiento para que gire instrucciones al personal de mantenimiento la ejecución de la misma.

Construcción de los planos: El supervisor de mantenimiento elabora los planos del cubículo y la lista de materiales a utilizar, para luego ser enviada a través de la unidad de servicios generales al jefe de la unidad de compras, para que ellos realicen las cotizaciones respectivas y luego la compra.

Recepción de materiales: Realizada la compra se verifican y reciben los materiales solicitados.


Realización del trabajo: Se procede a construir el cubículo, al finalizar el trabajo solicitado el solicitante debe colocar un visto bueno en dicha solicitud y seguidamente deberán firmar el personal de mantenimiento que realizó lo solicitado, el supervisor de mantenimiento y por último el jefe de servicios generales.

MANEJO DE LA BODEGA DE MATERIALES

La unidad de servicios generales cuenta con una bodega de materiales necesarios para realizar las reparaciones que se necesiten en la institución.

Control del material: Se mantiene un control de los materiales existentes en bodega y los cuales se les da salida por medio de cada solicitud de trabajo (memorándum) en la cual se anotan todos los materiales ocupados en cada una de las reparaciones que se realizan durante el mes.

Realizar inventario: El supervisor de mantenimiento quien es el encargado de la bodega, hará su revisión periódicamente para saber los materiales que se va a solicitar su compra, y así mantener la cuota mínima de los mismos.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.8	PAG 19 de 31
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: MANEJO DE LA BODEGA DE MATERIALES/CONTROL DE SEGURIDAD Y ENTRADA Y SALIDA DE BIENES.				

Solicitar compra de materiales: Elabora la lista de materiales y se la entrega al jefe de la unidad de servicios generales para realizar la compra por medio de caja chica, siempre que la misma no exceda de Lps.1, 500.00 y de ser mayor se compra por el fondo rotatorio o la unidad de compras.

Presentar facturas: Realizada la compra se procede a presentar la(s) factura(s) al jefe de la unidad de servicios generales, para que solicite el respectivo reembolso.

CONTROL DE SEGURIDAD

El personal de seguridad es el encargado de controlar la entrada y salida de los visitantes, de los bienes de la institución, del ingreso de vehículos al parqueo del FHIS, etc.


Ingreso de visitantes a las instalaciones: Cuando ingrese al edificio un visitante los guardias de seguridad están en la obligación de pedirle una identificación personal, motivo de la visita, nombre de la persona que busca y la dirección o unidad donde trabaja la persona que buscan.

Autorización de ingreso: El guardia llamara por teléfono a la persona que busca o a la dirección o unidad que venga a realizar algún trámite, para que este autorice su ingreso al edificio, caso contrario no debe dejarlo pasar, en caso que se le autorice el paso no se permitirá que ingrese con mochilas ni armas de ningún tipo a dicha persona y deberá entregársele un carnet de visitante el cual debe de portarlo de forma visible mientras permanezca en el interior de la institución.

Salida del visitante: Al salir el visitante deberá de entregar el carnet de visita que se le entrego así mismo se le entregara la identificación que dejo y cualquier otra pertenencia que hubiese dejado.

ENTRADA Y SALIDA DE BIENES

Los guardias de seguridad llevaran un control en el libro de novedades de la entradas y salidas de bienes o materiales, en el cual anotaran cada vez que un bien vaya a salir o ingresar de un edificio a otro o que vaya a reparación fuera de la institución, siempre que este cuente con la autorización por escrito del Director de Finanzas y Administración o el jefe de la unidad de bienes de esta institución dejando con el guardia de seguridad una copia de un memorándum o formato completamente lleno y autorizado por las personas antes mencionadas con los datos de la dirección o la unidad destino del bien, el nombre del empleado que será el responsable, entre otros.

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	CAP II	SEC 2.9	PAG 20 de 34
		VERSION		FECHA
		02		MAYO 2013
ASUNTO: CONTROL DE ESTACIONAMIENTOS PARA LOS DIRECTORES/INGRESO DE VEHICULOS LOS FINES DE SEMANA/REPORTE DIARIO DE NOVEDADES				

CONTROL DE ESTACIONAMIENTO PARA VEHICULOS DE LOS DIRECTORES

Los guardias de seguridad deberán estar pendientes de que ningún vehículo ocupe el parqueo de los directores del FHIS, ya que los mismos deberán encontrarse libres para cuando ingresen a la institución, de igual manera estar pendientes de los estacionamientos de visitas.

INGRESO DE LOS VEHICULOS DEL FHIS LOS FINES DE SEMANA

Si un vehículo del FHIS es ingresado a las instalaciones los guardias de seguridad anotaran la hora de entrada, el kilometraje, nivel de combustible, procedencia, herramientas con que cuenta el mismo, el estado físico del mismo, el nombre de la persona que lo trae y dicho vehículo una vez recibido no deberá salir de la institución si no cuenta con la autorización del jefe de la unidad de transporte.

REPORTE DIARIO DE NOVEDADES

Los guardias de seguridad elaboran un reporte diario en cada libro de novedades existente en los edificios de todo lo ocurrido durante el día y la noche en los mismos, el cual debe ser firmado a diario por el supervisor de seguridad de esta institución.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES		
	Fecha Elaboración: MAYO DE 2013	Número de Versión: 02	
	Nombre del Perfil: Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Código de Documento:	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

TITULO	Jefe de la Unidad de Servicios Generales
UBICACIÓN	Dirección de Administración y Finanzas/Unidad de Servicios Generales
REPORTA A	Director de administración y Finanzas, Sub Directora de Finanzas
CONTACTO CON	Todo el personal que labora en el FHIS

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

El jefe de servicios generales es el encargado de coordinar el mantenimiento y la seguridad tanto del personal que labora en la institución así como el de las visitas y los bienes propiedad de la misma. Además debe de mantener las instalaciones en óptimas condiciones para todo el personal que labora en esta institución proveyéndoles todos los servicios necesarios para un buen desempeño de sus funciones.

REQUISITOS DEL PUESTO

- Poseer título universitario en el área de ingeniería o licenciatura en administración de empresas.
- Cursos o certificados en el área de mantenimiento y seguridad de instalaciones
- Experiencia mínima de dos años en puestos similares en mantenimiento y seguridad de instalaciones
- Buenas relaciones interpersonales, responsable, orientado a resultados, proactivo.
- Disponibilidad de tiempo
- Poseer licencia de conducir vigente
- Excelentes referencias laborales.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GENERALES

01. Coordinar con el supervisor de mantenimiento todo lo relacionado con el mantenimiento de las instalaciones.
02. Coordinar con el supervisor de seguridad la seguridad del personal que labora en la institución, así como la seguridad de las personas que visitan la misma y velar por el cuidado de los bienes de la institución.
03. Coordinar con la supervisora de aseo la limpieza e higienización de las oficinas del FHIS.
04. Control y trámite de pago de los servicios públicos y privados que usa la institución.
05. Tramitar el pago del arrendamiento de los edificios que actualmente utiliza el FHIS.
06. Control y tramite del servicio de fotocopiado
07. llevar el control de todo el personal que pertenece a la unidad de servicios generales

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

01. Coordinar con el supervisor de mantenimiento que todas las solicitudes de mantenimiento en lo que se refiere a reparaciones de iluminación, fontanería, cerrajería, pintura, remodelación o elaboración de cubículos de forma adecuada y en el tiempo oportuno.
02. Llevar el control del servicio de fotocopiado tomando el contador de copias por la mañana y en la Tarde de cada contador de copias de cada máquina fotocopiadora.
03. Hacer el reporte mensualmente y tramitar el pago de los servicios de telefonía fija con la empresa HONDUTEL, ENEE, SANAA, agua purificada y telefonía celular con la empresa TIGO.
04. Coordinar con la supervisora de aseo la limpieza de todas las oficinas y las áreas verdes de esta institución.
05. Coordinar con el supervisor de seguridad para la elaboración de los roles de turno del personal de seguridad Haciéndole saber que debe de estar pendiente del personal de seguridad de tal forma que cada uno de ellos Permanezca en su puesto de trabajo según rol.
06. Llevar el control de la alimentación (cenas) cada día para el personal de seguridad y el que se queda labo- Después de la 7:00 pm de cada día a la vez tramitarle el pago de dichas cenas de forma mensual.
07. Manejo de compras por caja chica según la necesidades que se vayan presentando siempre y cuando no Se pasen de un valor mayor a lps. 1,500.00 por cada compra.
08. Realizar el reembolso de caja chica al momento de tener un valor aproximado gastado del 50% del monto Original asignado.
09. Coordinar con el supervisor de mantenimiento las revisiones y reparaciones de líneas de teléfono fijas.
10. Coordinar con el supervisor de mantenimiento limpieza y reparaciones de aires acondicionados.
11. Verificar con el supervisor de mantenimiento el inventario de repuestos existentes y así solicitar la compra De los que se necesiten.
12. Autorizar permisos para vacaciones, consulta médica, permisos varios al personal de la unidad.
13. Llevar el control y trámite de pago mensualmente de las líneas del plan corporativo con la empresa TIGO.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES		
	Fecha Elaboración: MAYO DE 2013	Número de Versión: 02	
	Nombre del Perfil: Supervisor de Mantenimiento	Código de Documento:	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

TITULO	Supervisor de Mantenimiento
UBICACIÓN	Dirección de Administración y Finanzas/Unidad de Servicios Generales
REPORTA A	Jefe de Servicios Generales/Sub Directora de Finanzas
CONTACTO CON	Todo el personal que labora en el FHIS

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

El supervisor de mantenimiento es el encargado de supervisar periódicamente las instalaciones de los edificios para que se mantengan en óptimas condiciones. A la vez es el responsable de supervisar al personal de mantenimiento bajo su cargo para que realicen el mantenimiento o reparaciones de la mejor forma y en el tiempo oportuno y en los momentos de ausencia del jefe de servicios generales el queda al mando de la unidad.

REQUISITOS DEL PUESTO

Poseer título de un colegio técnico o de INFOP
Cursos o certificados en el área de mantenimiento de instalaciones, en las áreas de electricidad, mecánica en general, reparación de aires acondicionados, fontanería, cerrajería, electrónica telefonía fija, etc...
Experiencia mínima de dos años en puestos similares en mantenimiento.
Buenas relaciones interpersonales, responsable, orientado a resultados, proactivo.
Disponibilidad de tiempo
Poseer licencia de conducir vigente
Excelentes referencias laborales.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GENERALES

01. Supervisar al personal de mantenimiento en todo tipo de trabajo que se le asigne.
02. Distribuir el trabajo al personal de mantenimiento indicado por la unidad de servicios generales y darle seguimiento a su ejecución.
03. Llevar el control del consumo de energía eléctrica y agua en los edificios
04. Llevar un estricto control del inventario de repuestos de la bodega.
05. Es el responsable de solicitar a la unidad de servicios generales la compra de repuestos y materiales que hagan falta para mantener el inventario mínimo de ellos.
06. Estar pendiente del nivel de agua potable de la cisterna en el transcurso del día, ya que si no se da abasto debe de comunicarle al jefe de la unidad para que pida agua en cisterna.
07. Revisar periódicamente el funcionamiento de la planta telefónica y de la planta de generación de energía eléctrica.
08. El supervisor de mantenimiento es el encargado de sacar las cantidades de material que se necesiten en determinada reparación o instalación.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

01. Supervisar por la mañana que el agua potable de la cisterna haya sido instalada y verificado sus niveles.
02. Tomar las lecturas de energía eléctrica de cada medidor cuatro veces al día para llevar un mejor control de la misma.
03. Realizar una inspección cada día para verificar el funcionamiento de los aires acondicionados de paquete del edificio principal.
04. Realizar una inspección cada día al funcionamiento de la planta telefónica y lo mismo verificar el funcionamiento del aire acondicionado de la misma.
05. Supervisar cada día los trabajos que se están realizando con el personal de mantenimiento de esta institución para evaluar los avances.
06. Enviar al personal de mantenimiento a realizar la limpieza de los canales de aguas lluvias de forma periódica.
07. Enviar a personal de mantenimiento que revisen constantemente la iluminación interna como externa del edificio y la cerca del perímetro del edificio.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES		
	Fecha Elaboración: MAYO DE 2013	Número de Versión: 02	
	Nombre del Perfil: Auxiliares de Mantenimiento	Código de Documento:	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

TITULO	Auxiliar de Mantenimiento
UBICACIÓN	Dirección de Administración y Finanzas/Unidad de Servicios Generales
REPORTA A	Supervisor de Mantenimiento/Jefe de Servicios Generales
CONTACTO CON	Todo el personal que labora en el FHIS

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

El auxiliar de mantenimiento es quien ejecuta las órdenes de trabajos ordenadas por el supervisor de mantenimiento que a la vez ha recibido de la unidad de servicios generales. Debe de ser proactivo ya que al momento de detectar un problema o falla deben de realizar la reparación si es algo de urgencia, de lo contrario deberán hacer un reporte de forma inmediata al supervisor de mantenimiento quien en seguida deberá comunicarse con el jefe de servicios generales para realizar el proceso que corresponda.

REQUISITOS DEL PUESTO

- Poseer título de un colegio técnico o de INFOP
- Cursos o certificados en el área de mantenimiento de instalaciones, en las áreas de electricidad, mecánica en general, reparación de aires acondicionados, fontanería, cerrajería, electrónica, telefonía fija, etc...
- Experiencia mínima de dos años en puestos similares en mantenimiento de edificios.

Buenas relaciones interpersonales, responsable, orientado a resultados, proactivo.

Disponibilidad de tiempo

Excelentes referencias personales

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GENERALES

01. Ejecutar toda solicitud de trabajo indicada por el supervisor de mantenimiento.
02. Realizar inspecciones periódicamente en las instalaciones de los edificios.
03. Revisar los niveles de agua potable de la cisterna de esta institución.
04. Verificar el sistema de iluminación de la parte interna y externa de los edificios.
05. Revisar periódicamente los grifos de agua y sanitarios para evitar que haya fuga de agua y que los mismos estén funcionando de forma adecuada.
06. Realizar mantenimiento preventivo a la planta de generación de energía eléctrica de emergencia.
07. Llevar un control del consumo de energía eléctrica de la institución para el plan de ahorro energético.
08. Realizar trabajos de remodelación y elaboración de cubículos en las oficinas.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

01. Realizar reparaciones en el sistema de iluminación como ser cambio de candelas, focos, tomacorrientes E interruptores de encendido como de apagado.
02. Realizar cambios y reparaciones de inodoros, grifos o válvulas de agua.
03. Revisar los niveles de agua potable de la cisterna de esta institución todos los días a primera hora y seguidamente encender la bomba, pero si el nivel de agua no alcanza para el transcurso del día informar a la unidad de servicios generales para que se proceda a la compra.
04. Realizar reparaciones y cambio de focos en el sistema de iluminación de la parte interna y externa de los edificios.
05. Revisión, mantenimiento y encendido de la planta de generación de energía eléctrica de emergencia, así como estar pendiente de los niveles de combustible de la misma.
06. Tomar la lectura de los contadores de energía eléctrica cuatro veces por día cada día.
07. Hacer el cálculo de materiales para la elaboración de paredes para cubículos y remodelaciones.

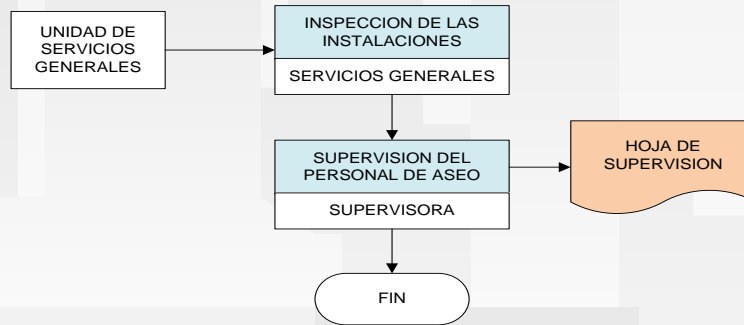


MANUAL DE PROCESOS

PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PAGO DEL PERSONAL DE LIMPIEZA

CODIGO USG-01

DIAGRAMA DE FLUJO



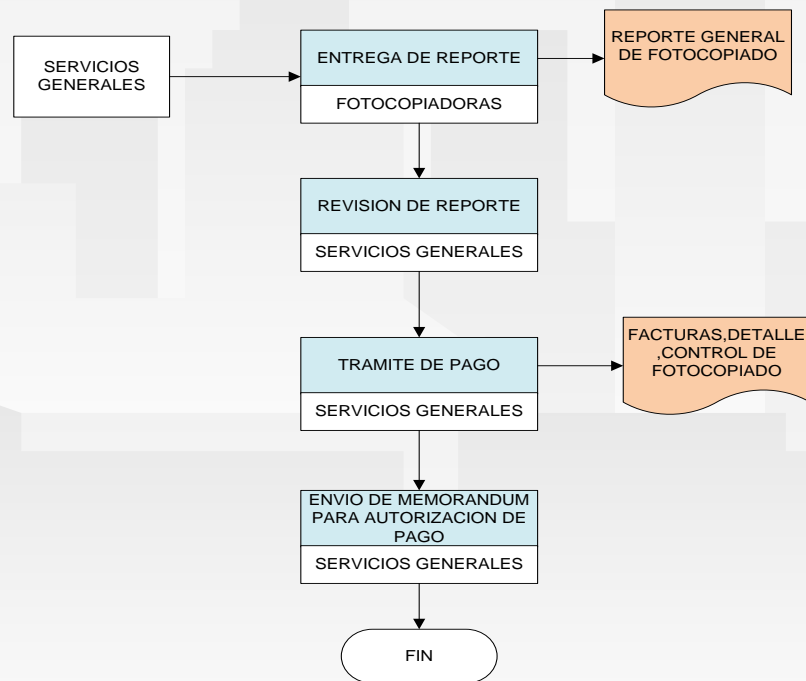


MANUAL DE
PROCESOS

PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PAGO DEL SERVICIO DE FOTOCOPIADORAS

CODIGO USG-02

DIAGRAMA DE FLUJO



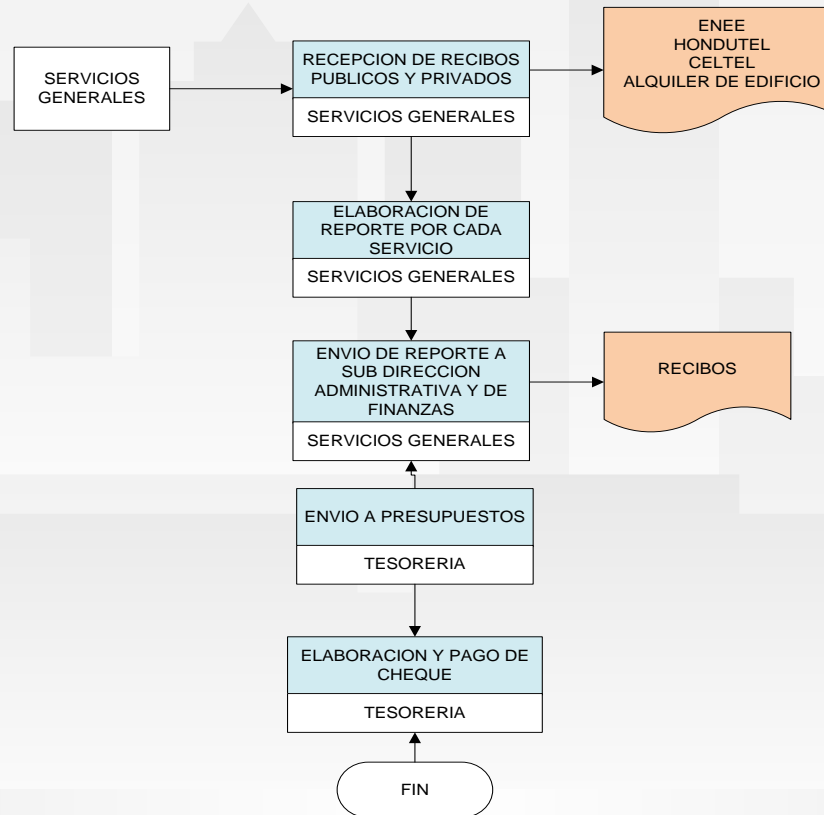


MANUAL DE
PROCESOS

PROCEDIMIENTO: TRAMITAR PAGO DE SERVICIOS (HONDUTEL, CELTEL, ENEE, ALQUILER DEL EDIFICIO)

CODIGO USG-03

DIAGRAMA DE FLUJO



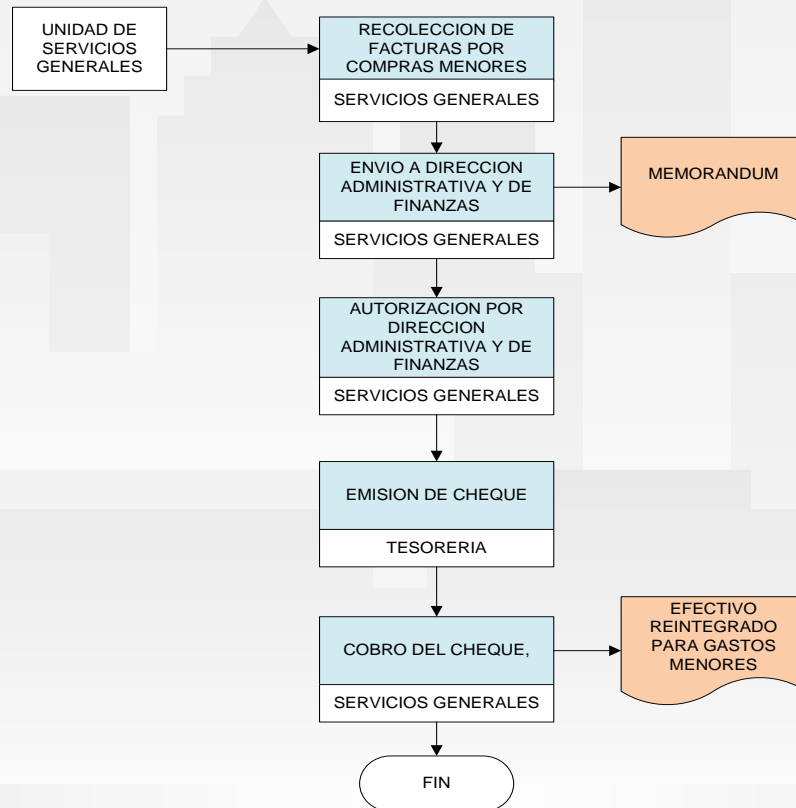


MANUAL DE
PROCESOS

PROCEDIMIENTO: ORDEN DE REEMBOLSO DE CAJA CHICA

CODIGO USG-05

DIAGRAMA DE FLUJO



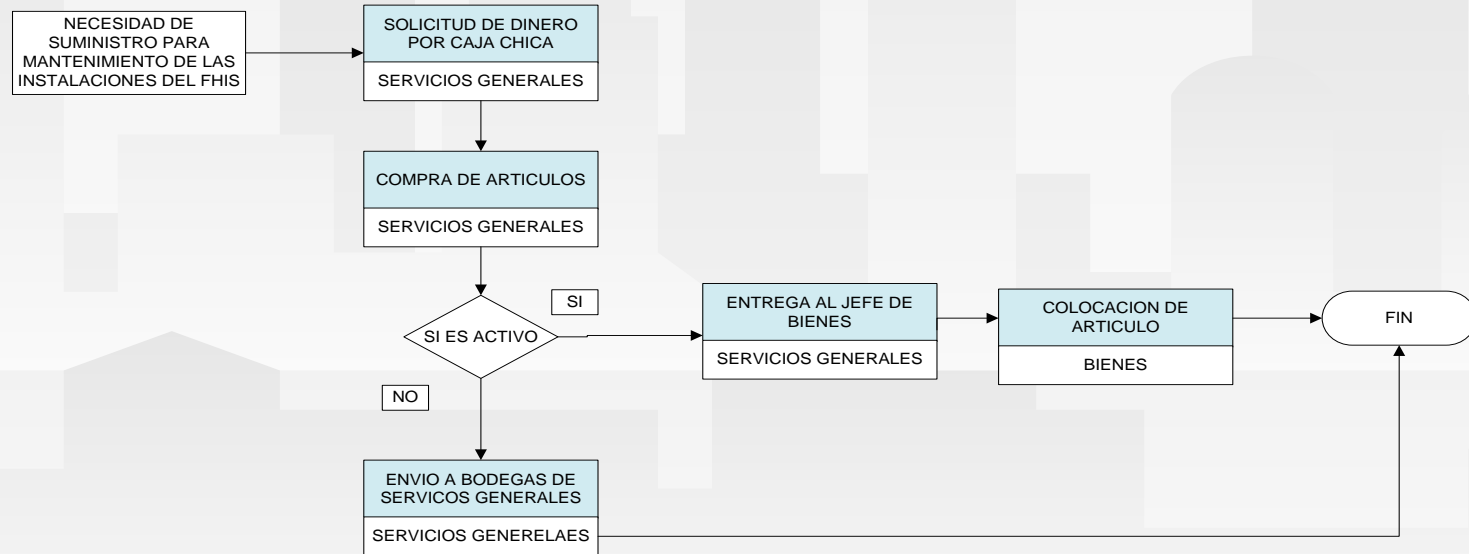


MANUAL DE
PROCESOS

PROCEDIMIENTO: COMPRAS POR CAJA CHICA

CODIGO USG-04

DIAGRAMA DE FLUJO



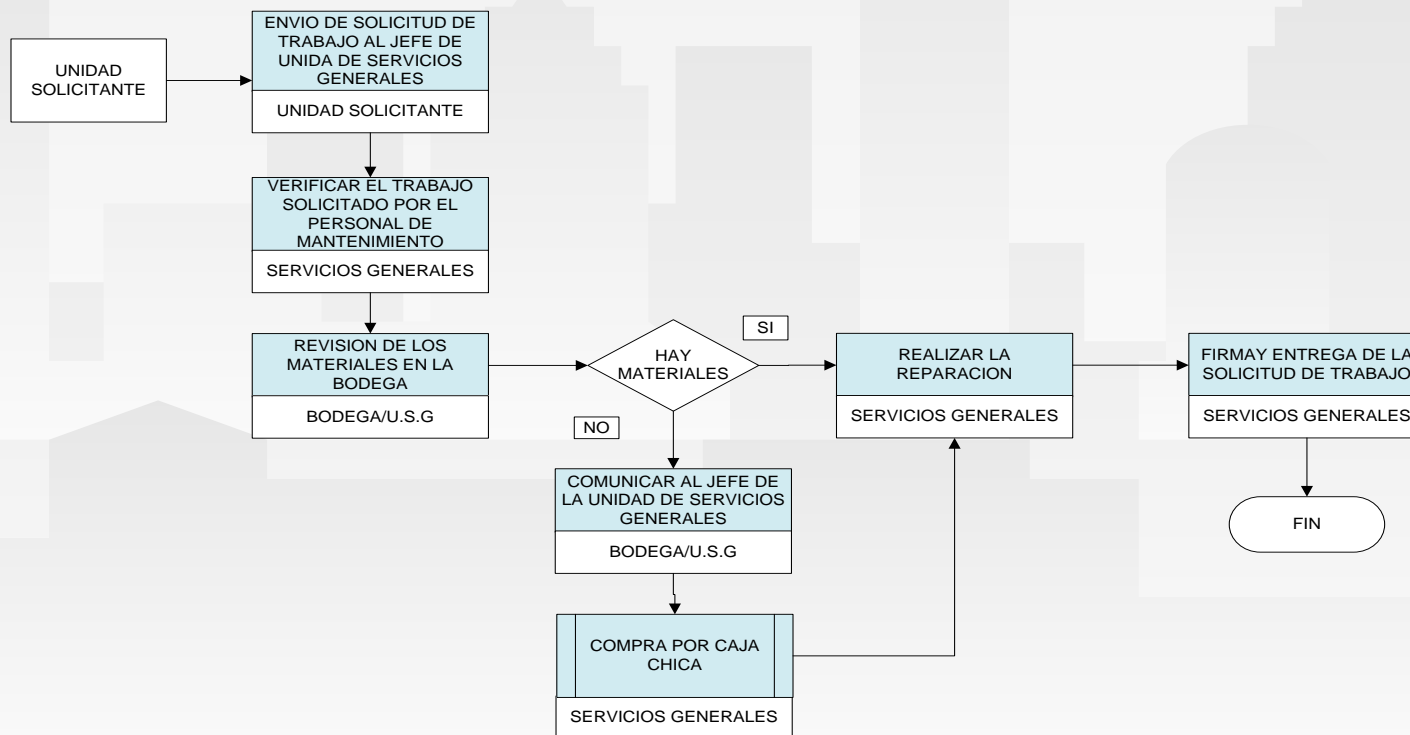


MANUAL DE PROCESOS

PROCEDIMIENTO: REPARACIONES ELECTRICAS

CODIGO USG-06

DIAGRAMA DE FLUJO



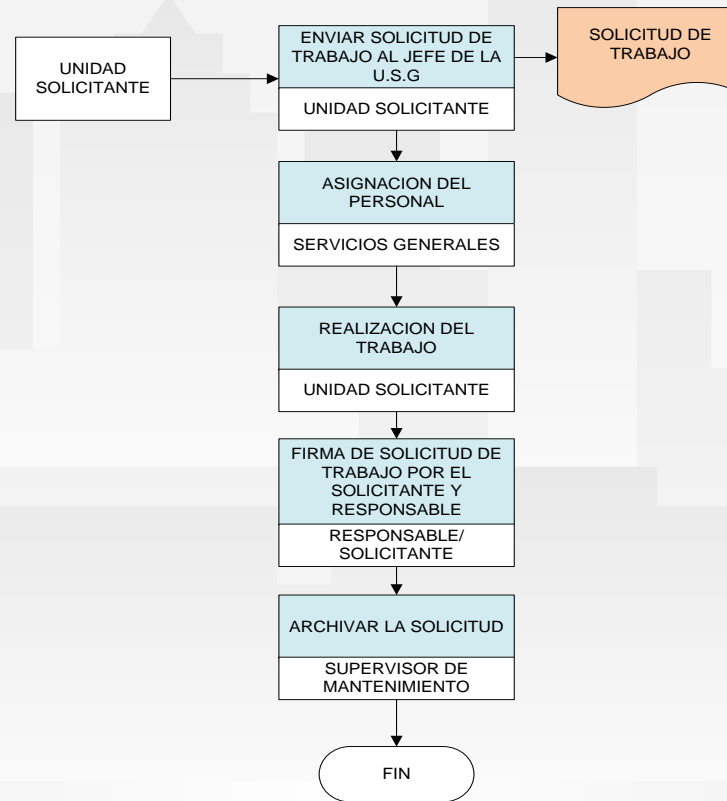


MANUAL DE
PROCESOS

PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE OFICINA

CODIGO USG-07

DIAGRAMA DE FLUJO



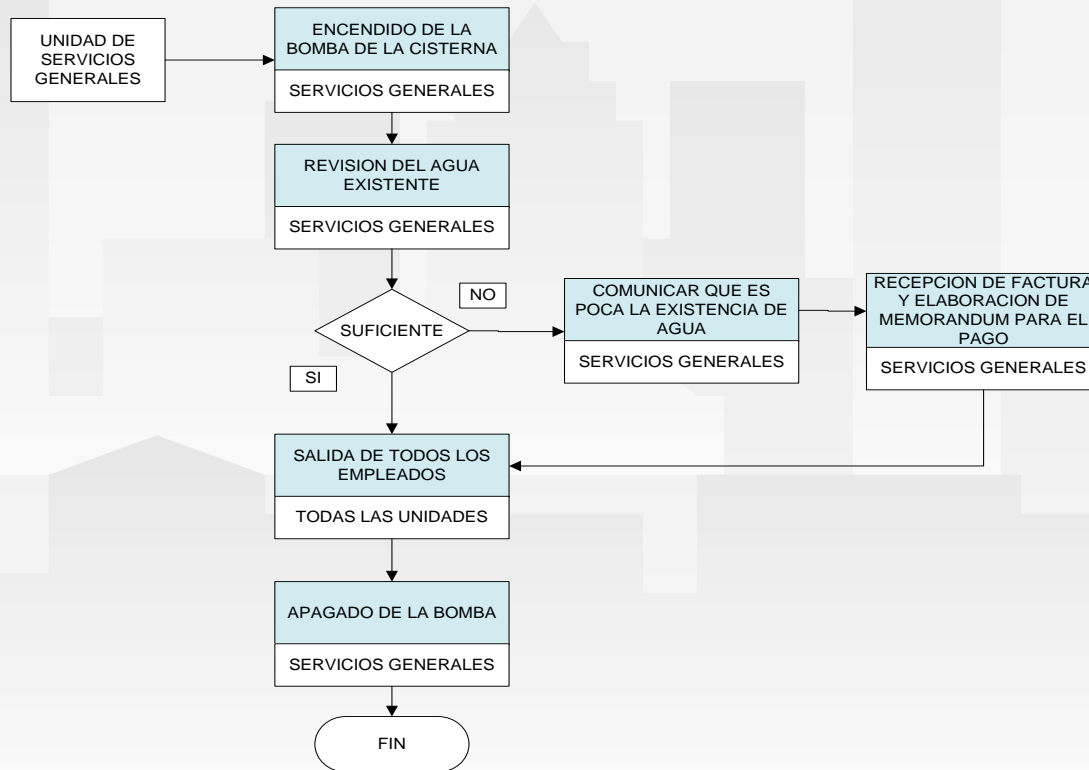


MANUAL DE
PROCESOS

PROCEDIMIENTO: INSTALACION DE AGUA A LOS EDIFICIOS

CODIGO USG-08

DIAGRAMA DE FLUJO



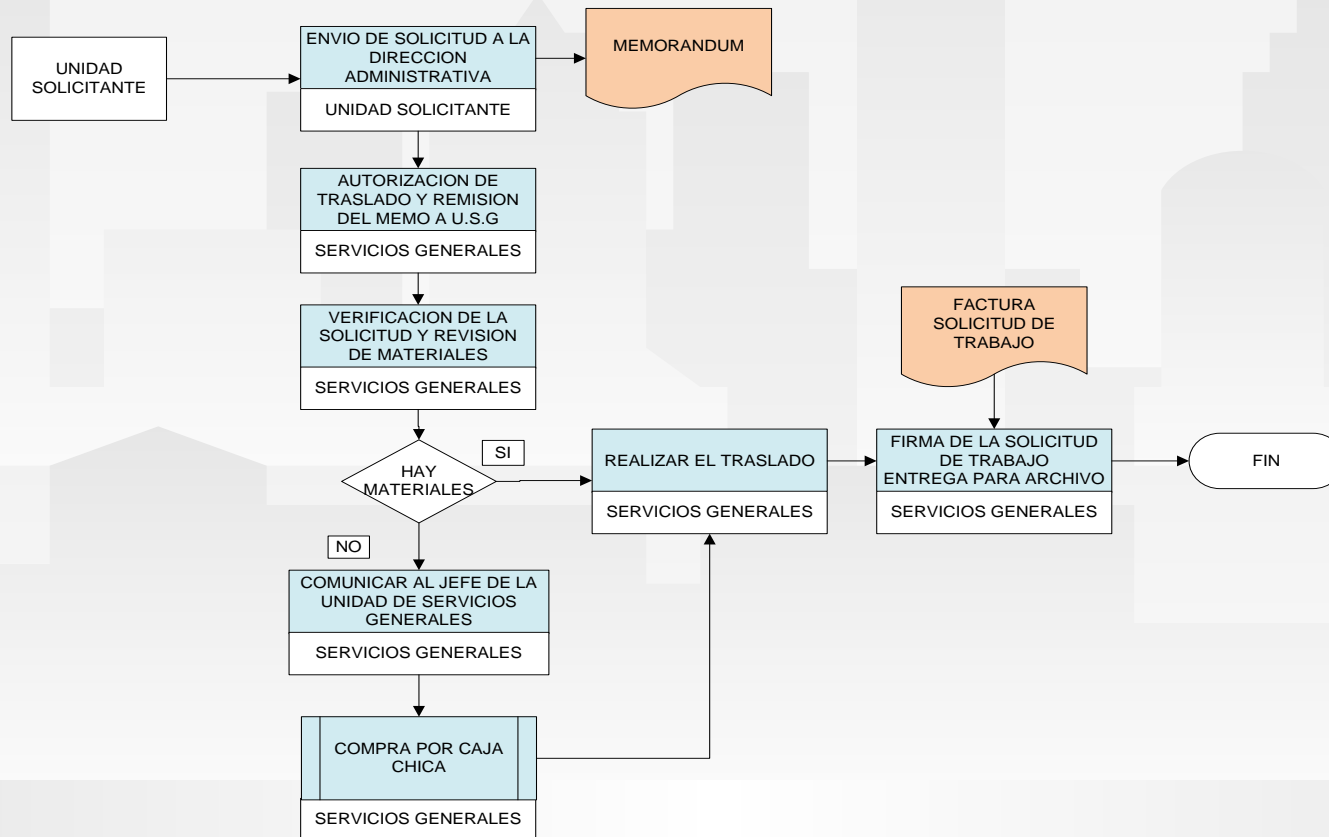


MANUAL DE
PROCESOS

PROCEDIMIENTO: TRASLADO DE LINEAS TELEFONICAS

CODIGO USG-09

DIAGRAMA DE FLUJO



UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

