



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**

<b>FICHA DE MACROPROCESO</b>		<b>Clasificación del macroproceso:</b> Macroproceso de Apoyo		
<b>Nombre del macroproceso:</b> Gestión de los servicios administrativos		<b>Responsable:</b> Vicerrectorado Administrativo y de Gestión		
<b>Misión:</b> Garantizar con eficiencia y eficacia los servicios administrativos, adquisiciones de bienes, obras y servicios en el estricto apego al marco jurídico del país y las normativas de la Institución, para el desarrollo de los procesos universitarios				<b>Código:</b> <b>MPA-U-07</b>
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la planificación de las necesidades de las instancias académicas y administrativas y termina con la satisfacción de los usuarios	<b>Fecha de edición:</b> 19-08-2020		
		<b>Versión:</b> 01		
<b>Entradas</b>		<b>Procesos</b>	<b>Salidas</b>	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>		<b>Resultados</b>	<b>Usuarios</b>
Consejo Universitario Vicerrectorado Administrativo y de Gestión Facultades División de Servicios Administrativos Instancias académicas y administrativas Oficina de Intendencia Oficina de Servicios administrativos Oficina de Servicios Generales Bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyección de necesidades</li> <li>- Medidas austeridad y ahorro institucional</li> <li>- Presupuesto asignado a cada dependencia</li> <li>- Plan de necesidades para el funcionamiento institucional.</li> <li>- Orden de compra</li> <li>- Entrega de proveedores contra orden de compra y factura</li> <li>- Programa de limpieza interna y externa y ornato</li> <li>- Personal asignado</li> <li>- Programa de actividades que se realizarán en auditorio</li> <li>- Solicitud de arreglo de auditorio, salones, salas de reuniones</li> <li>- Solicitud de logística para eventos institucionales (manteles, tazas, vasos, etc)</li> </ul>	<b>Servicios administrativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de necesidades para el funcionamiento institucional</li> <li>- Uso racional del consumo de energía, agua, servicio telefónico y combustible</li> <li>- Autorización de la compra</li> <li>- Materiales y equipos recepcionados</li> <li>- Materiales y equipos entregados a las instancias solicitantes</li> <li>- Facturas</li> <li>- Áreas de la institución limpias</li> <li>- Exteriores y áreas verdes limpios</li> <li>- Jardines renovados y en buen estado</li> <li>- Arreglo de auditorios, salones y salas institucionales para eventos</li> <li>- Logística asegurada en eventos institucionales</li> </ul>	Rectorado Facultades Instancias académicas y administrativas División de Finanzas Unidad de Contabilidad Comunidad Universitaria Sociedad nicaragüense

<p>Instancias académicas y administrativas División de Servicios Generales Dirección Jurídica Oficina de Empresas Auxiliares Dirección de Extensión Universitaria Comisión de Universidad Saludable Departamento de Nutrición de POLISAL Comunidad Universitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de atención alimenticia</li> <li>- Solicitud de Bonos</li> <li>- Solicitud de Tarjetas de alimentación</li> <li>- Convenio Colectivo</li> <li>- Contratos de Arrendamiento Invitación a reuniones a arrendatarios de Kioscos</li> <li>- Supervisiones a Kioscos</li> <li>- Programa de capacitación Arrendatarios de Kioscos</li> <li>- Personal facilitador de las capacitaciones</li> <li>- Normas para el Manejo de Alimentos</li> <li>- Normas Balance nutricional y alimentación</li> <li>- Proyecto Universidad Saludable</li> <li>- Solicitud de practicas</li> <li>- Estudiantes</li> <li>- Contenido de la practica</li> </ul>	<p><b>Servicios de empresas auxiliares</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio alimenticio</li> <li>- Servicio alimenticio</li> <li>- Pago de arriendo Condiciones higiénico sanitario</li> <li>- Cumplimiento con el programa de Universidad Saludable</li> <li>- Personal capacitado</li> <li>- Informe evaluativo</li> <li>- Informe de resultados de satisfacción</li> <li>- Plan de Mejora</li> </ul>	<p>Instancias académicas y administrativas UNEN Gremios Sindicales otros usuarios Arrendatarios Comunidad Universitaria</p>
<p>Consejo Universitario Vicerrectorado Administrativo y de Gestión División de Adquisiciones División de Servicios Administrativos Unidad de Transporte Dirección Jurídica División de Finanzas División de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N°43. Ley para régimen de circulación vehicular</li> <li>- Normativa de control Interno</li> <li>- Contratación de servicios</li> <li>- Diagnóstico del estado de los vehículos</li> <li>- Inventario de los vehículos activos</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Inventario de los suministros</li> <li>- Datos del vehículo</li> <li>- Tarjetas de circulación del Vehículo</li> <li>- Planificación de recepción y salida Solicitudes</li> <li>- Planificación anual de combustible</li> </ul>	<p><b>Servicios de transporte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de mantenimiento preventivo en ejecución</li> <li>- Adquisición de llantas, suministros y lubricantes</li> <li>- Adquisición del servicio</li> <li>- Aseguramiento de la compra de pólizas de seguros</li> <li>- Libre circulación Vehicular</li> <li>- Certificación de inspección mecánica</li> <li>- Movilidad de usuarios</li> <li>- Cupones de combustible</li> <li>- Contrato del personal solicitado,</li> <li>- Disponibilidad del recurso</li> <li>- Pago de obligaciones con el colaborador</li> </ul>	<p>Instancias académicas y administrativas División de Servicios Administrativos Unidad de Transporte Conductores</p>

<p>Consejo Universitario Rectorado Instancias académicas y administrativas División de Adquisición Dirección Jurídica UNEN Gremios Sindicales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley No. 737, Ley de Contrataciones Administrativas del sector Público</li> <li>- Ley No. 625. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República</li> <li>- Normativa procedimental para el desarrollo de la modalidad de contratación menor</li> <li>- Documentos normativos internos y externos</li> <li>- Planificación y solicitud de compras</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Planificación</li> <li>- Publicación en el PAC</li> <li>- Expediente administrativo de la compra de obra, bienes y servicios</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Adquisiciones de obras, bienes y servicios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación en el PAC de las obras, bienes y servicios</li> <li>- Adquisición de las obras, bienes y servicios</li> <li>- Ejecución contractual</li> <li>- Recepción de los bienes, obras, servicios</li> <li>- Cancelación de facturas</li> </ul>	<p>División de Adquisiciones Instancias académicas y Administrativas Gremios Sindicales UNEN Institución UNAN- Managua Proveedores Comunidad universitaria y la sociedad nicaragüense</p>
---	--	--	---	---

### Marco Normativo Nacional e Institucional

Ley No. 89. Ley de Autonomía de las Instituciones de educación Superior publicada en la Gaceta diario Oficial número 77 del 20 de abril de 1990.

Ley No. 737. Ley de Contrataciones Administrativas del sector Público y su Reglamento (Decreto número 75-2010).

Ley No. 625. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Normas Técnicas de Control Interno, publicadas en la gaceta Diario Oficial, Decreto 625 del 22 de diciembre de 1980.

Ley No. 974. Ley Orgánica de Seguridad Social. Decreto número 974 publicado en la Gaceta Diario Oficial número 49 del 01 de marzo de 1982.

Ley No. 423. Ley General de Salud, Aprobada el 14 de marzo del 2002, Publicado en la Gaceta, Diario Oficial No. 91 del 17 de mayo del 2002

Ley No. 431. Ley para el Régimen de Circulación Vehicular e Infracciones de Tránsito. Aprobado el 26 de junio del año 2003. Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 15 del 22 de enero del 2003

Código del Trabajo Ley No. 185, del 05 de septiembre publicada en la Gaceta Diario Oficial número 205 del 30 de octubre de 1996

Contraloría General de la Republica, Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) primera edición, 2015

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN –Managua, Manual de Control Interno base COSO III, abril, 18 de 2016

Normas Internas de la Unan-Managua

Manual de Normas y Procedimientos División de Servicios Administrativos

Manual de normas y políticas de la dirección financiera  
Normativa Procedimental para el Desarrollo de la Modalidad de Contratación Menor  
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de la División de Adquisiciones  
Manual de Cargos y funciones  
Convenio Colectivo del Trabajo Administrativo  
Convenio Colectivo del Trabajo Docente  
Reglamento del trabajador Administrativo

### **Evidencias**

Correspondencia interna y externa  
Catalogo Presupuestario  
Memoria fotográfica  
Listas de participantes  
Memoria ayuda de reuniones  
Bitácoras  
Bonos  
Tarjetas de alimentación  
Reporte de reloj de entradas y salidas del personal  
Solicitud de sticker de rodamiento  
Agenda de reuniones  
Ayuda memoria

### **Registro documental**

Notificación Orden de Compras  
Requisas de salidas  
Inventarios de activos fijos adquiridos  
Registro Libro de Acta de Entrega  
Comprobante de pago  
Contratos de arriendo  
Registros de supervisión  
Planes de capacitación  
Informes evaluativos  
Planes de mejora para superar insatisfacción de usuarios  
Resultados de satisfacción de los usuarios de transporte  
Planes de trabajo  
Programas y proyecciones anuales  
Presupuesto  
Tarjetas de circulación  
Pólizas de seguros  
Certificado de emisión de gases  
Nómina de pagos  
Registro de comprobantes de pagos  
Expediente Administrativos  
Comprobantes de Cheques  
Informes trimestrales  
Formatos emitidos por la Dirección General de Contrataciones del Estado por revisión de expedientes

Resultados de auditorías internas y externas realizadas a los expedientes administrativos de contrataciones menores y licitaciones selectivas, públicas y contratación simplificada

### Indicadores

- Cantidad de estudiantes atendidos con bonos de alimentación
- Cantidad de eventos institucionales atendidos (internos y externos)
- Cantidad de procesos de licitación desarrollados
- Cantidad de servicios institucionales atendidos por la unidad de transporte
- Porcentaje de eficiencia en el uso racional del consumo de energía, agua, servicio telefónico y combustible
- Porcentaje de la Comunidad Universitaria satisfecha con la recepción y entrega de materiales y equipos
- Porcentaje de la comunidad universitaria satisfecha con las condiciones ambientales (limpieza –interna y externa, ornato)
- Porcentaje de las áreas solicitantes satisfechas con las adquisiciones de sus necesidades (obras, bienes y servicios)
- Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en eventos
- Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en transporte

### Seguimiento y Control

#### Variables de control

- Desarrollo con eficiencia y eficacia del Proceso Servicios administrativos (PA-U-07-01)
- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Servicios administrativos (PA-U-07-01)
- Desarrollo con eficiencia y eficacia del Proceso Servicios de empresas auxiliares (PA-U-07-02)
- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Servicios de empresas auxiliares (PA-U-07-02)
- Desarrollo con eficiencia y eficacia del Proceso Servicios de transporte (PA-U-07-03)
- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Servicios de transporte (PA-U-07-03)
- Desarrollo con eficiencia y eficacia del Proceso Adquisiciones de obras, bienes y servicios (PA-U-07-04)
- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Adquisiciones de obras, bienes y servicios (PA-U-07-04)

#### Seguimiento, Control o Auditoría

**Controla:** Vicerrectorado Administrativo y de Gestión  
**Controla:** División de Servicios Administrativos  
**Controla:** División de Adquisiciones  
**Seguimiento:** Vicerrectorado Administrativo y de Gestión  
**Seguimiento:** Rectorado  
**Auditoría:** Autoevaluación  
 Evaluación externa  
 Pares evaluadores  
 Auditoría Interna (CI)  
 Auditoría Externa (CI)

#### Elaborado por:

División de Servicios  
 Administrativos  
 División de Adquisiciones

#### Revisado por:

Vicerrectorado Administrativo y de Gestión  
 Dirección de Gestión de la Calidad  
 Institucional

#### Aprobado por:

Rectorado

Fecha: 06-11-2019

Fecha: 19-08-2020

Fecha: 10-09-2020

<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de edición</b>	<b>Modificación efectuada</b>
01	19-08-2020	Edición inicial del macroproceso