



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua

FICHA DE PROCESO		Clasificación del proceso: Proceso de Apoyo		
Nombre del proceso: Servicios Administrativos		Responsable: División de Servicios Administrativos		
Misión: Garantizar los servicios administrativos con eficiencia para el cumplimiento de las actividades académicas y administrativas de la comunidad universitaria				Código: PA-U-07-01
ALCANCE	Inicia con la proyección de necesidades de las diferentes dependencias y finaliza con la satisfacción de los usuarios		Fecha de edición: 19-08-2020	
			Versión: 01	
Entradas		Actividades	Salidas	
Proveedor	Insumos		Resultados	Usuarios
Instancias académicas y administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Proyección de necesidades - Medidas austeridad y ahorro institucional 	Planificar las diferentes demandas de los recursos que se requieren para el debido funcionamiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de necesidades para el funcionamiento institucional - Uso racional del consumo de energía, agua, servicio telefónico y combustible 	Instancias académicas y administrativas.
Consejo Universitario Vicerrectorado Administrativo y de Gestión División de Servicios Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto asignado a cada dependencia - Plan de necesidades para el funcionamiento institucional. 	Gestionar la validación presupuestaria ante las instancias correspondientes para las diferentes demandas académicas y administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Autorización de la compra 	Instancias académicas y administrativas

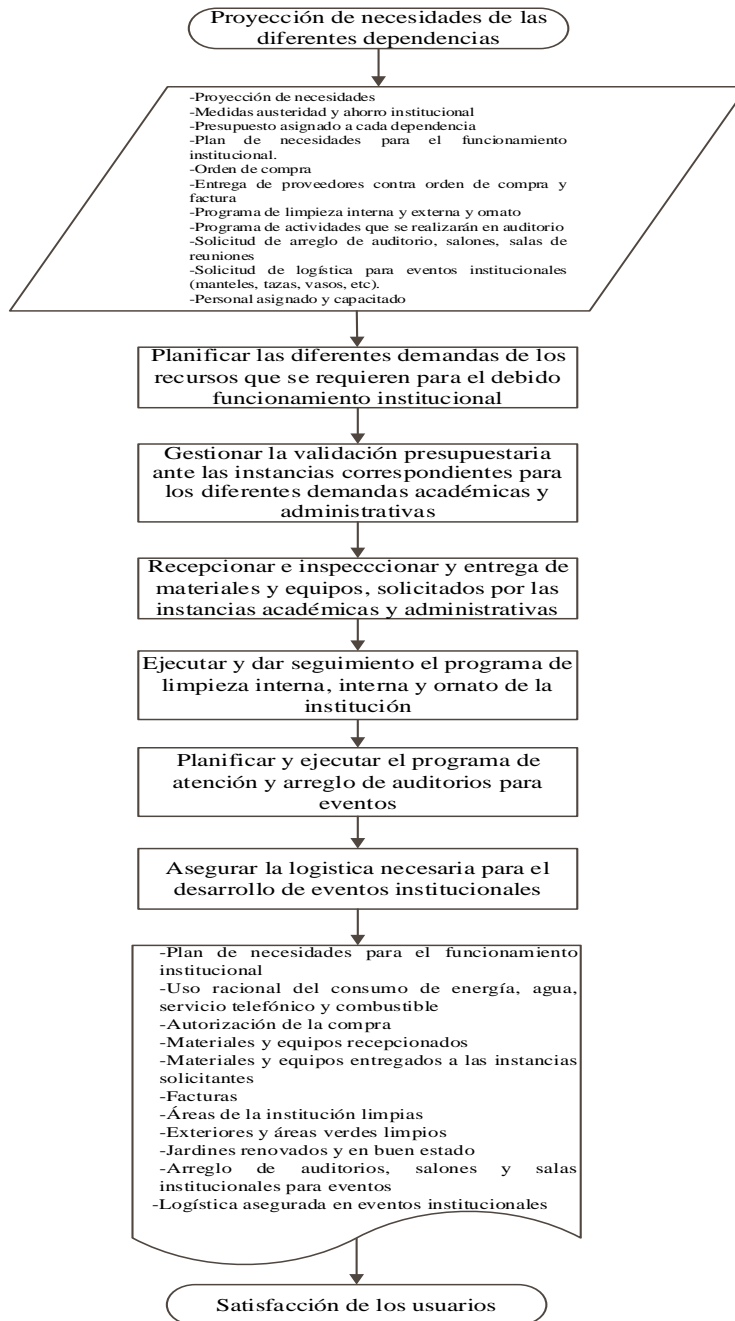
<p>Vicerrectorado Administrativo y de Gestión Instancias Académicas y Administrativas División de adquisiciones División de Servicios Administrativos Bodega</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orden de compra - Entrega de proveedores contra orden de compra y factura 	<p>Recepcionar, inspeccionar y entregar los materiales y equipos, solicitados por las instancias académicas y administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales y equipos recepcionados - Materiales y equipos entregados a las instancias solicitantes - Facturas 	<p>Instancias académicas y administrativas División de Finanzas Oficina de Contabilidad</p>
<p>Vicerrectorado Administrativo y de Gestión División de Servicios Administrativos Unidad de Intendencia Oficina de Servicios administrativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de limpieza interna y externa y ornato - Personal asignado 	<p>Ejecutar y dar seguimiento el programa de limpieza interna, interna y ornato de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de la institución limpias - Exteriores y áreas verdes limpios - Jardines renovados y en buen estado 	<p>Comunidad Universitaria</p>
<p>Rectorado Secretaria General Vicerrectorado Administrativo y de Gestión Facultades Instancias académicas y administrativas División de Servicios Administrativos Unidad de Intendencia Oficina de Servicios Generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de actividades que se realizarán en auditorios - Solicitud de arreglo de auditorios, salones, salas de reuniones - Personal asignado y capacitado 	<p>Planificar y ejecutar el programa de atención y arreglo de auditorios para eventos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Arreglo de auditorios, salones y salas institucionales para eventos - Logística asegurada en eventos institucionales 	<p>Rectorado Facultades Instancias académicas y administrativas Comunidad Universitaria Sociedad nicaragüense</p>

<p>Rectorado Secretaría General Vicerrectorado Administrativo y de Gestión Facultades Instancias académicas y administrativas División de Servicios Administrativos Unidad de Intendencia Oficina de Servicios Generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de logística para eventos institucionales (manteles, tazas, vasos, etc). - Personal asignado y capacitado 	<p>Asegurar la logística necesaria para el desarrollo de eventos institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Logística asegurada en eventos institucionales 	<p>Rectorado Facultades Instancias académicas y administrativas Comunidad Universitaria Sociedad nicaragüense</p>
Marco Normativo Nacional e Institucional				
<p>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.</p> <p>Ley No. 737. Ley de Contrataciones Administrativas del sector Público y su Reglamento (Decreto número 75-2010).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Contraloría General de la Republica, Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) primera edición, 2015</p> <p>Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN –Managua, Manual de Control Interno base COSO III, abril, 18 de 2016</p> <p>Normas Internas de la Unan-Managua.</p> <p>Manual de Normas y Procedimientos División de Servicios Administrativos</p> <p>Convenio Colectivo del Trabajo Administrativo</p> <p>Convenio Colectivo del Trabajo Docente</p>				
Evidencias				
<p>Circular Correo Electrónicos Catalogo Presupuestario Memoria fotográfica Listas de reuniones</p>				

Agendas Memoria ayuda de reuniones	
Registro documental	
Notificación Orden de Compras Requisas de salidas Inventarios de activos fijos adquiridos Registro Libro de Acta de Entrega Comprobante de pago Informes	
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de eventos institucionales atendidos (internos y externos) • 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 usuarios satisfechos con los servicios recibidos en eventos • Porcentaje de eficiencia en el uso racional del consumo de energía, agua, servicio telefónico y combustible 	
Seguimiento y Control	
Variables de control	Seguimiento, Control o Auditoría
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de las diferentes demandas de los recursos que se requieren para el debido funcionamiento institucional - Establecimiento de medidas de ahorro y austeridad y la evaluación de las mismas - Gestión y validación presupuestaria ante las instancias correspondientes para los diferentes demandas académicas y administrativas - Recepción e inspección y entrega de materiales y equipos, solicitados por las instancias académicas y administrativas - Ejecución y seguimiento el programa de limpieza interna, interna y ornato de la institución - Planificación y ejecución del programa de atención y arreglo de auditorios para eventos - Aseguramiento de la logística necesaria para el desarrollo de eventos institucionales - Resultados de la evaluación de los servicios prestados - Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Servicios Administrativos (PA-U-07-01) 	<p>Controla: Vicerrectorado Administrativo y de Gestión</p> <p>Controla: División de Servicios Administrativos</p> <p>Seguimiento: Vicerrectorado Administrativo y de Gestión</p> <p>Seguimiento: Rectorado</p> <p>Auditoría: Autoevaluación Evaluación externa Pares evaluadores Auditoría Interna (CI) Auditoría Externa (CI)</p>

Diagrama de Flujo

Diagrama de flujo de Procesos Servicios Administrativos PA-U-07-01



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
División de Servicios Administrativos	Vicerrectorado Administrativo y de Gestión Dirección de Gestión de la Calidad Institucional	Rectorado
Fecha: 06-11-2019	Fecha: 19-08-2020	Fecha: 10-09-2020

Historial de Cambios

Versión	Fecha de edición	Modificación efectuada
01	19-08-2020	Edición inicial del proceso