



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua

FICHA DE PROCESO		Clasificación del proceso: Proceso de Apoyo		
Nombre del proceso: Servicio de empresas auxiliares		Responsable: División de Servicios Administrativos		
Misión: Garantizar los servicios alimentación cumpliendo con las Normas de Salud Pública y otros servicios auxiliares con eficiencia y eficacia				Código: PA-U-07-02
ALCANCE	Inicia con la planificación de las necesidades de las instancias académicas, administrativas y público en general y termina con la satisfacción de los usuarios internos y externos		Fecha de edición: 19-08-2020	
			Versión: 01	
Entradas		Actividades	Salidas	
Proveedor	Insumos		Resultados	Usuarios
Instancias académicas y administrativas	- Solicitud de atención alimenticia	Garantizar atención alimenticia a las instancias solicitantes interna y externas	- Servicio alimenticio	Instancias académicas y administrativas UNEN Gremios Sindicales otros usuarios
Instancias académicas y administrativas	- Solicitud de Bonos - Solicitud de Tarjetas de alimentación - Convenio Colectivo	Garantizar alimentación a los estudiantes y trabajadores beneficiados	- Servicio alimenticio	Comunidad Universitaria
División de Servicios Generales Dirección Jurídica Oficina de Empresas Auxiliares	- Contratos de Arrendamiento Invitación a reuniones a arrendatarios de Kioscos - Supervisiones a Kioscos	Coordinar y dar seguimiento a los kioscos que arrienda la Universidad	- Pago de arriendo Condiciones higiénico sanitario - Cumplimiento con el programa de Universidad Saludable	Arrendatarios
División de Servicios Generales Oficina de Empresas Auxiliares Dirección de Extensión Universitaria	- Programa de capacitación - Arrendatarios de Kioscos - Personal facilitador de las capacitaciones - Normas para el Manejo de Alimentos - Normas Balance nutricional y alimentación - Proyecto Universidad Saludable	Planificar capacitaciones para asegurar la higiene e inocuidad de los alimentos y el balance nutricional	- Personal capacitado	Comunidad Universitaria

Departamento de Nutrición de POLISAL	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de practicas - Estudiantes - Contenido de la practica 	Proporcionar espacios para que los estudiantes efectúen sus prácticas de la asignatura de Seminario de Formación Integral según el Plan de Estudio	- Informe evaluativo	Comunidad Universitaria
Comunidad Universitaria	<ul style="list-style-type: none"> - Carta - Libro de acta buzón 	Controlar y dar seguimiento a quejas y sugerencias de los usuarios por los servicios prestados	- Informe de resultados de satisfacción Plan de Mejora	Comunidad Universitaria

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.

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

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

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

Convenio Colectivo del Trabajo Administrativo

Convenio Colectivo del Trabajo Docente

Evidencias

Correo electrónico, cartas y Circulares

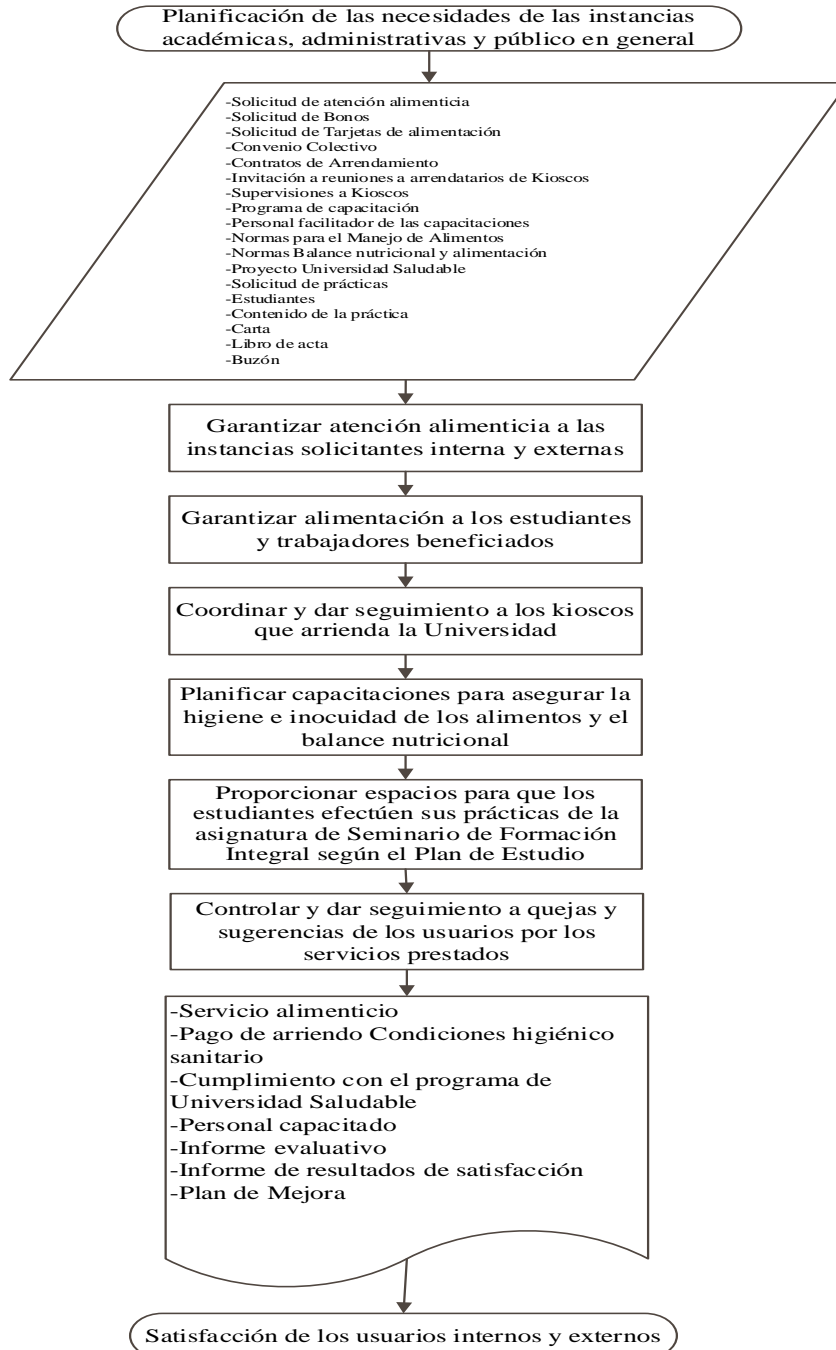
Listados de asistencia

Memorias fotográficas

Bonos Tarjetas de alimentación	
Registro documental	
Informes evaluativos Contratos de arriendo Registros de supervisión Planes de capacitación Planes de mejora para superar insatisfacción de usuarios	
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de estudiantes atendidos con bonos de alimentación • Cantidad de eventos institucionales atendidos (internos y externos) • Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en eventos 	
Seguimiento y Control	
Variables de control	Seguimiento, Control o Auditoría
<ul style="list-style-type: none"> - Se garantiza la atención alimenticia a las instancias solicitantes interna y externas - Se garantiza la alimentación a los estudiantes y trabajadores beneficiados - Coordinación y seguimiento a los kioscos que arrienda la Universidad - Planificación y ejecución de capacitaciones para asegurar la higiene e inocuidad de los alimentos y el balance nutricional - Se Proporciona espacios para que los estudiantes efectúen sus prácticas de la asignatura de Seminario de Formación Integral según el Plan de Estudio - Control y seguimiento a quejas y sugerencias de los usuarios por los servicios prestados - Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Servicio de empresas auxiliares (PA-U-07-02) 	<p>Controla: Vicerrectorado Administrativo y de Gestión</p> <p>Controla: División de Servicios Administrativos</p> <p>Controla: Oficina de Empresas auxiliares</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 Proceso servicio de empresas auxiliares PA-U-07-02



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Oficina de Empresas Auxiliares	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