

- 7 DIC 2018

RECIBIDO

Hora: 15:30 Firma: *[Firma]*

SECRETARÍA GENERAL

OFI-SG-1042-2018

Guatemala, 06 de Diciembre de 2018

Licenciada
Rita Elizabeth Vargas Nisthal
Directora General Administrativa

Estimada Licenciada Vargas:

Por este medio me dirijo a usted, para enviar adjunto al presente copia del Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Varios, así como copia certificada del Acuerdo Ministerial 352-2018 de fecha 04 de diciembre de 2018, por medio del cual se aprobó dicho manual, el cual remito para su oportuna reproducción a donde corresponda

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,


[Firma]
Licda. ~~Monica Scarlett Mac Donald Gallardo~~
Secretaria General

MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS
SECRETARIA
GENERAL
-GUATEMALA, C. A.-

Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Varios en 24 folios.

Ministerio de Energía y Minas/Dirección: Diagonal 17, 29-78, Zona 11 las Charcas / PBX: (502) 2419 6464

 @MEMguatemala

 /MEMguatemala www.mem.gob.gt



ACUERDO MINISTERIAL 352-2018
GUATEMALA, 04 DE DICIEMBRE DE 2018
EL MINISTRO DE ENERGÍA Y MINAS

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo 27 literal m) del Decreto 114-97 del Congreso de la República, dentro de las atribuciones generales de los Ministros de Estado, se encuentra el dictar los acuerdos, resoluciones, circulares y otras disposiciones relacionadas con el despacho de los asuntos de su ramo, conforme a la ley.

CONSIDERANDO:

Que el Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Varios, es una guía sobre los procedimientos internos que se llevan a cabo en el Departamento, cuya finalidad es marcar la ruta de las diferentes actividades para definir tiempos, ubicaciones de los distintos procesos. Y de esta forma mejorar los mismos en el Departamento.

FOR TANTO:

En el ejercicio de las funciones que le confieren los artículos: 194, literal f) de la Constitución Política de la República de Guatemala; 22 y 27 literales d) y m) de la Ley del Organismo Ejecutivo; 4 literal h), 6 literal b), 18, 19, 21 y 30 del Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Energía y Minas.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. APROBAR el Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Varios, que obra en documento adjunto al presente, el cual forma parte íntegra del mismo.

ARTÍCULO 2. El presente Acuerdo Ministerial, empieza a regir a partir de la fecha de su emisión.

COMUNÍQUESE,



ING. LUIS ALFONSO CHANG NAVARRO
MINISTRO DE ENERGÍA Y MINAS



LICDA. MÓNICA SCARLETT MAC DONALD GALLARDO
SECRETARIA GENERAL

Ministerio de Energía y Minas/Dirección: Diagonal 17, 29-78, Zona 11 las Charcas / PBX: (502) 2419 6464

@MEMguatemala

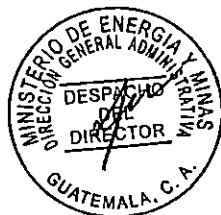
/MEMguatemala www.mem.gob.gt

EL INFRASCRITO SECRETARIO GENERAL DEL MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS, CERTIFICA: QUE ESTA FOTOCOPIA ES AUTENTICA, POR HABER SIDO REVELADA EL DIA DE [] DE [] DE SU ORIGINAL.

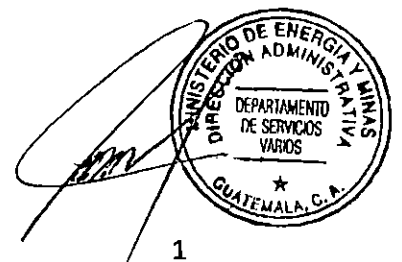


Manual de Procedimientos

Departamento de Servicios Varios

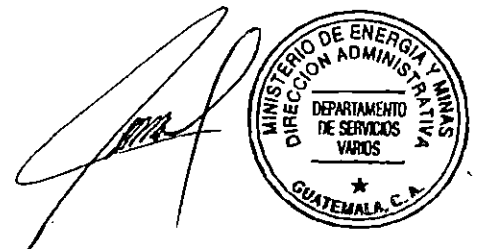


Guatemala, octubre 2018.



Índice

Descripción:	Pág.
Introducción.	3
Misión.	3
Visión.	3
Base legal.	3
Objetivos.	3
Alcance.	4
Procedimientos.	5
Glosario.	23
Simbología empleada.	24



Introducción.

Toda actividad humana implica en si una serie de procesos. Por tal motivo es parte de la administración el tratar de normar dichos procesos para una mejor comprensión y desarrollo de las actividades, debido a que al plasmar la forma en que una actividad es desarrollada, se puede determinar si esta puede ser mejorada. Para aquellos que inician en un trabajo les sirve de guía para determinar, donde y cuando se está llevando a cabo un proceso de dicha actividad.

Al Determinar esto se puede conseguir ser más efectivo, productivo, se logran ahorros en tiempos y también en presupuestos. De allí la importancia del manual de procesos

Misión.

Brindar un ambiente agradable, tanto al visitante como a los colaboradores, que visiten o realicen trámites en el Ministerio, por medio de ambientes de trabajo agradables. Por medio del aprovechamiento de los recursos que el mismo brinda.

Visión.

Brindar a los visitantes y colaboradores del Ministerio de Energía y Minas. Instalaciones funcionales y agradables para el mejor desenvolvimiento de las distintas actividades que se realizan en las instalaciones del Ministerio de Energía y Minas.

Objetivos

Objetivo General:

Ser una guía sobre los procedimientos internos que se llevan a cabo en el Departamento de Servicios Varios, cuya finalidad es macar la ruta de las diferentes actividades para definir tiempos, ubicaciones de los distintos procesos. Y de esta forma mejorar los mismos en el Departamento.

Objetivos Específicos:

- Crear un instrumento que sirva de guía, para los procesos internos del Departamento de Servicios Varios.
- Generar el ordenamiento de los procesos, para mejorar la eficiencia en la ejecución de los mismos.


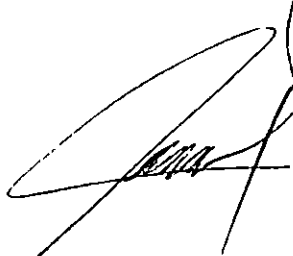


A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. A. S.", written over a horizontal line.



Alcance

Determinar los procedimientos que permitan entender y comprender, la forma en que el Departamento de Servicios Varios, lleva a cabo las solicitudes y atención internas, con el fin de mejorar el desempeño y efectividad al momento de llevar a cabo las mismas, en tal sentido el alcance de este documento, no excederá al Departamento de Servicios Varios, como unidad de apoyo de la Dirección General Administrativa.



4



Día	Mes	Año
20	08	2018

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VARIOS

Manual de procedimientos

Pág.:	1
De:	2

RECEPCION DE LLAMADAS TELEFONICAS

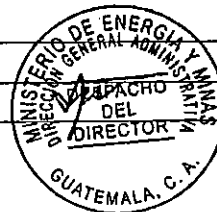
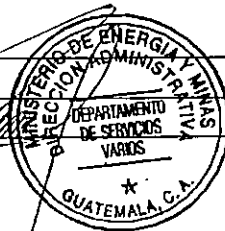
No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Secretaria	Secretaria recibe la llamada
2	Secretaria	Revisa la disponibilidad de la persona
3	Secretaria	Si está disponible la persona traslada la llamada
4	Secretaria	NO está disponible se anota el nombre de la persona y la información al escritorio de Jefe del Departamento.
5		Fin del Proceso

Elaboro: Francisco Leal

Firma

Aprobó

Firma





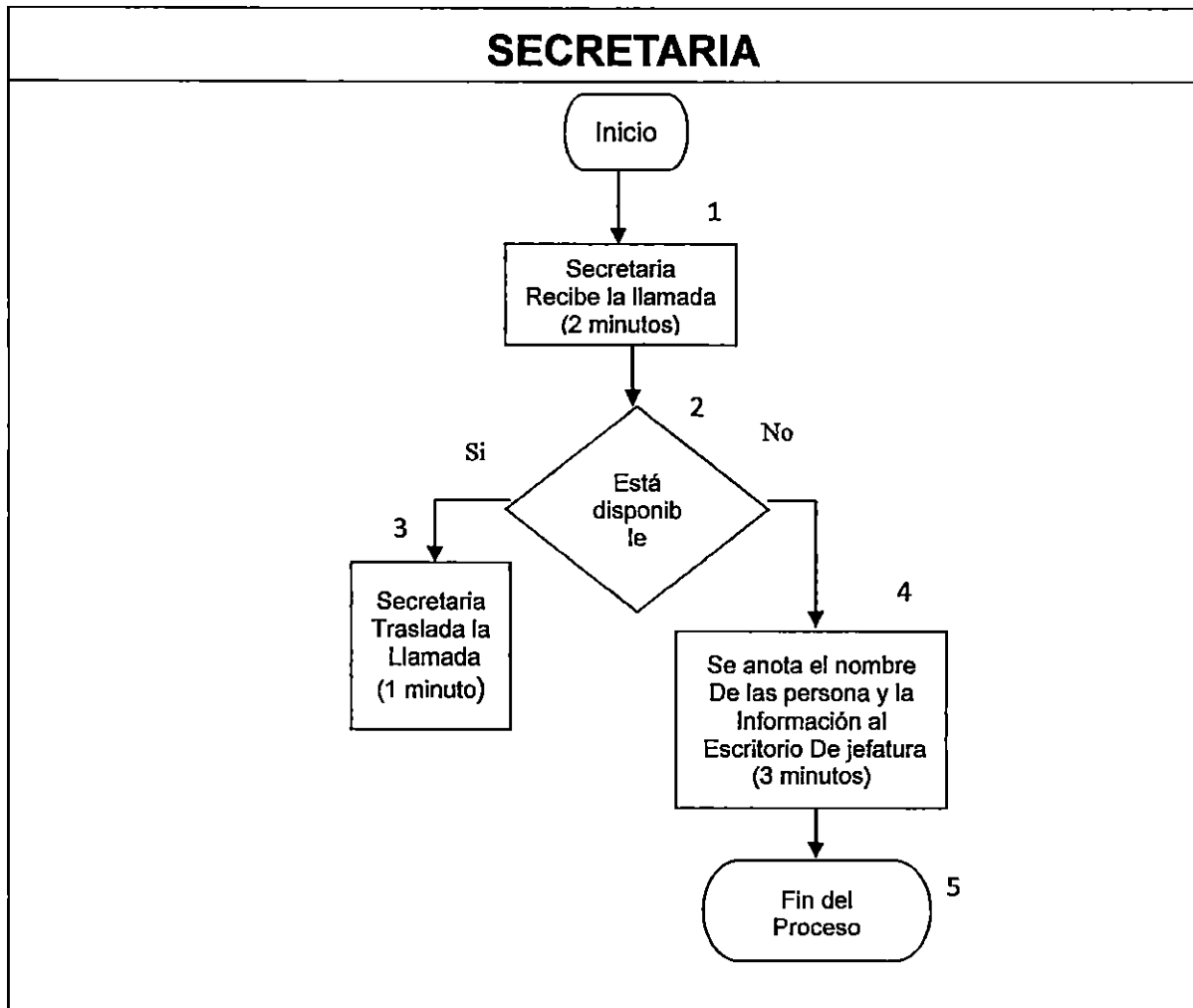
Día	Mes	Año
20	08	2018

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VARIOS

Manual de procedimientos

Pág.:	2
De:	2

RECEPCION DE LLAMADAS TELEFONICAS



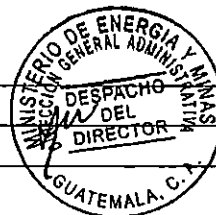
Elaboro: Francisco Leal

Firma



Aprobó

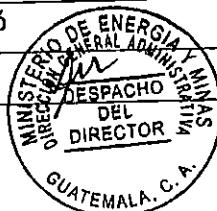
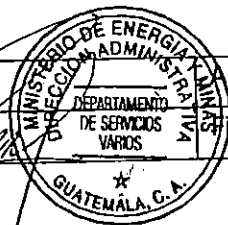
Firma



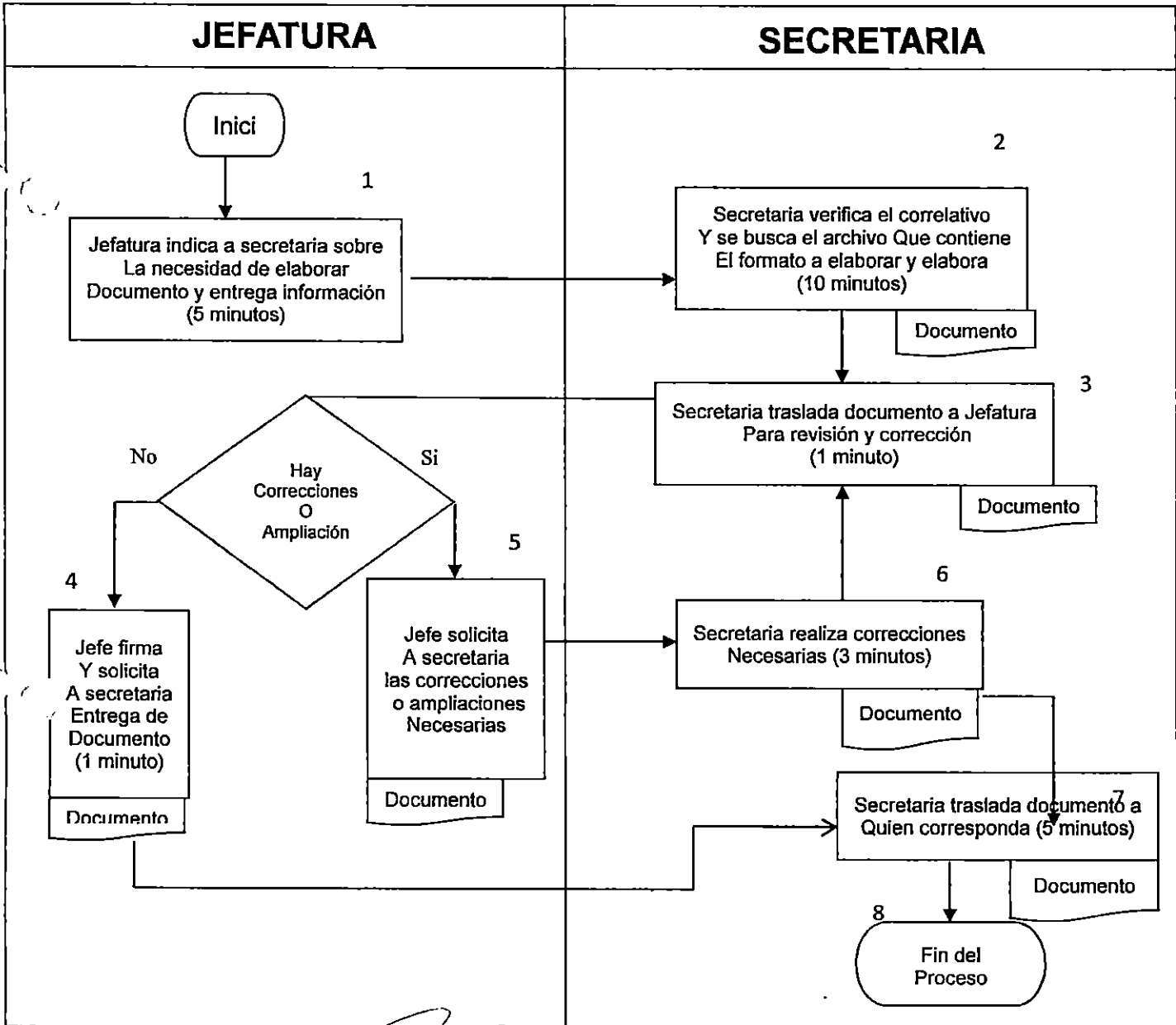
ELABORACION OFICIOS

No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Jefatura	Indica a secretaria sobre la necesidad de elaborar documento y entrega informe
2	Secretaria	Verifica el correlativo y se busca el archivo que contiene el formato a elaborar y elabora documento
3	Secretaria	Traslada documento a jefatura para revisión y corrección
4	Jefatura	NO hay correcciones Jefe firma y solicita a secretaria entrega de Documento
5	Jefatura	Si hay corrección o ampliación Jefe solicita a secretaria las correcciones y ampliaciones necesarias
6	Secretaria	Realiza correcciones necesarias
7	Secretaria	Traslada documento a quien corresponda
8		Fin del Proceso

Elaboro: Francisco Leal Aprobó
 Firma Firma

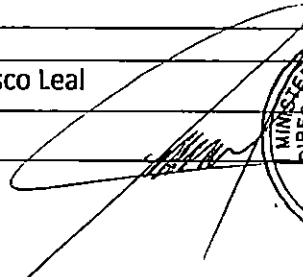
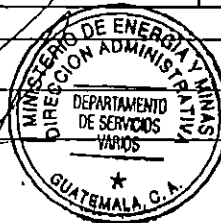


ELABORACION OFICIOS



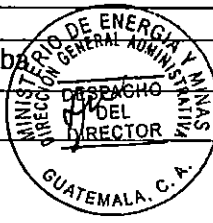
Elaboró: Francisco Leal

Firma

Apruebo

Firma



**INFORMAR A RECURSOS HUMANOS SOBRE INASISTENCIA Y
 LLEGADAS TARDES**

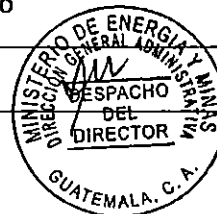
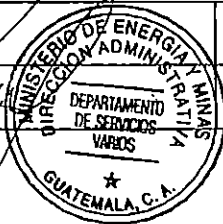
No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Jefatura	Recibe información sobre inasistencia o llegada tarde
2	Jefatura	Solicita a Secretaria se envíe correo electrónico información a la Unidad de Recursos Humanos sobre la situación del colaborador
3	Secretaria	Envía correo a Recursos Humanos para su control e información y en caso de Inasistencia solicita procedimiento a seguir
4	Jefatura	Recibe información de Recursos Humanos y solicita a secretaria si es inasistencia descontar a las vacaciones del insistente y si es entrada tarde a las cuarenta horas
5	Secretaria	Ingresa solicitudes electrónicamente e informa a Jefatura para ser Autorizadas
6	Jefatura	Autoriza Solicitud Fin del Proceso

Elaboro: Francisco Leal

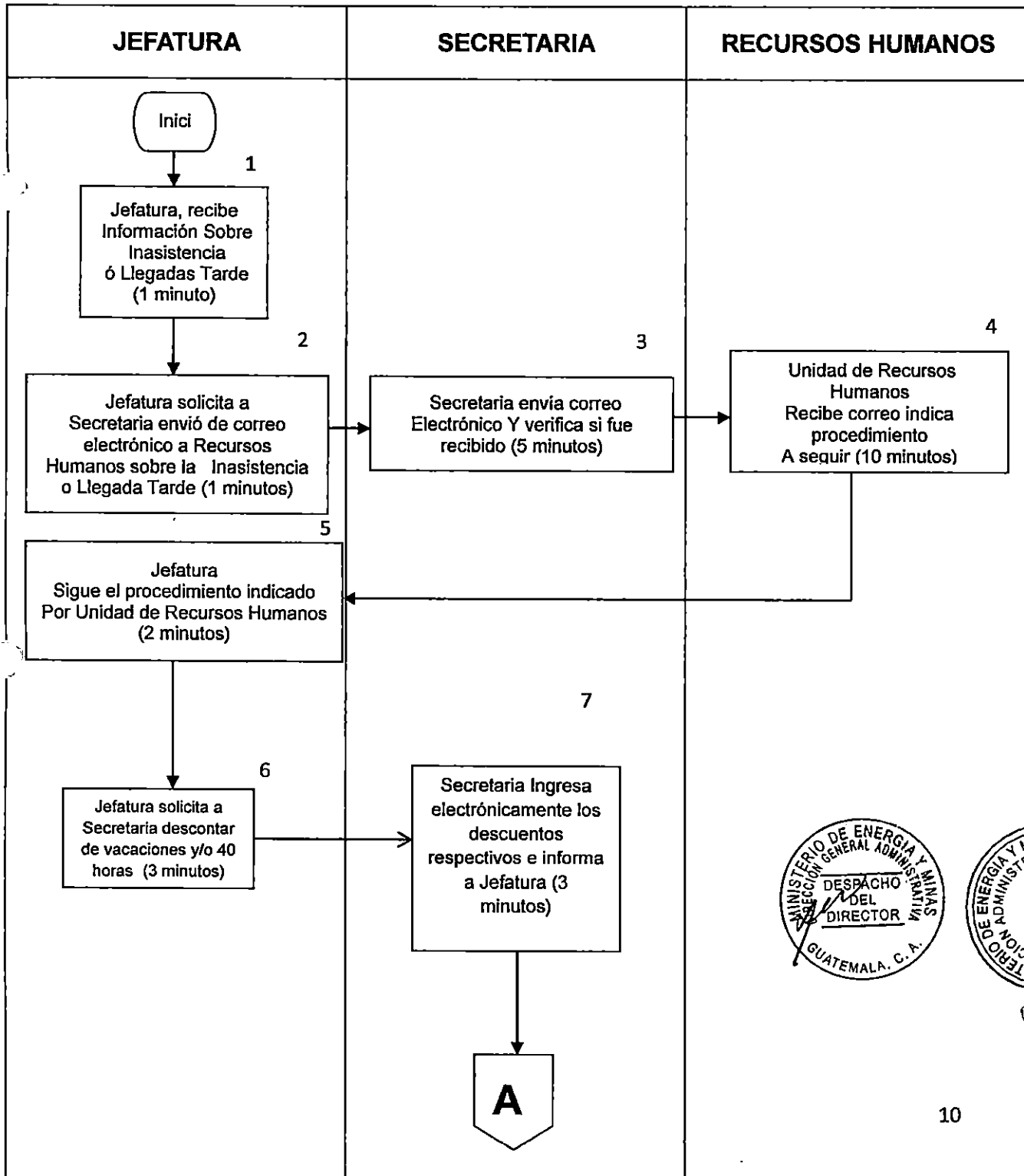
Aprobó

Firma

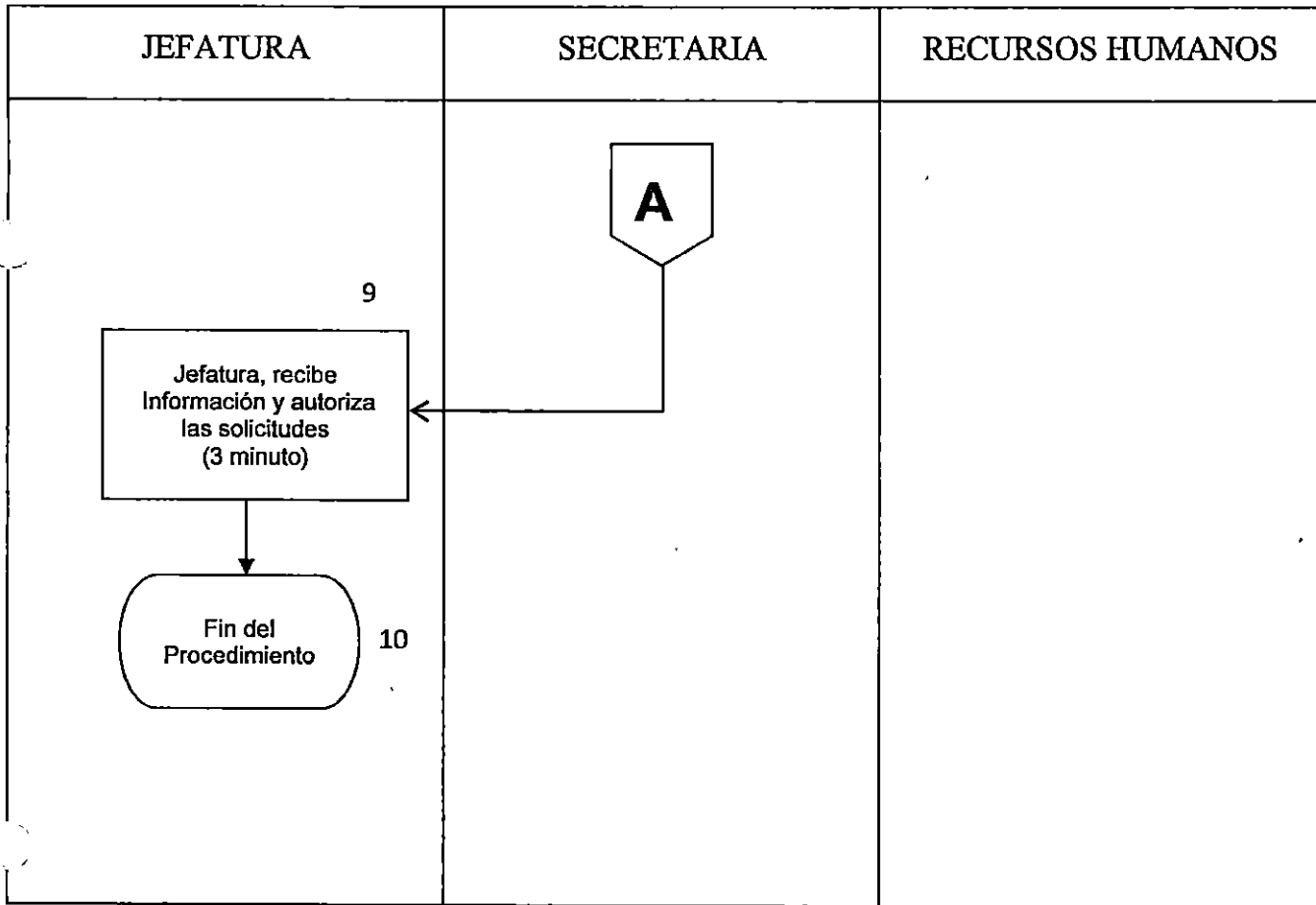
Firma



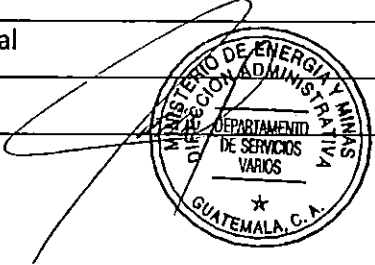
INFORMAR A RECURSOS HUMANOS SOBRE INASISTENCIA Y LLEGADAS TARDES



INFORMAR A RECURSOS HUMANOS SOBRE INASISTENCIA Y LLEGADAS TARDES



Elaboro: Francisco Leal	Aprobó
Firma	Firma

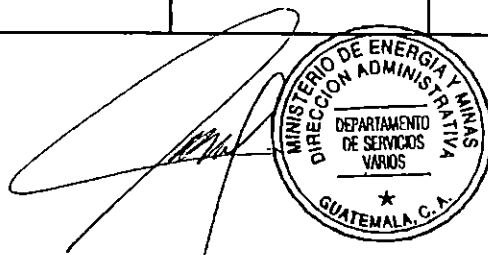
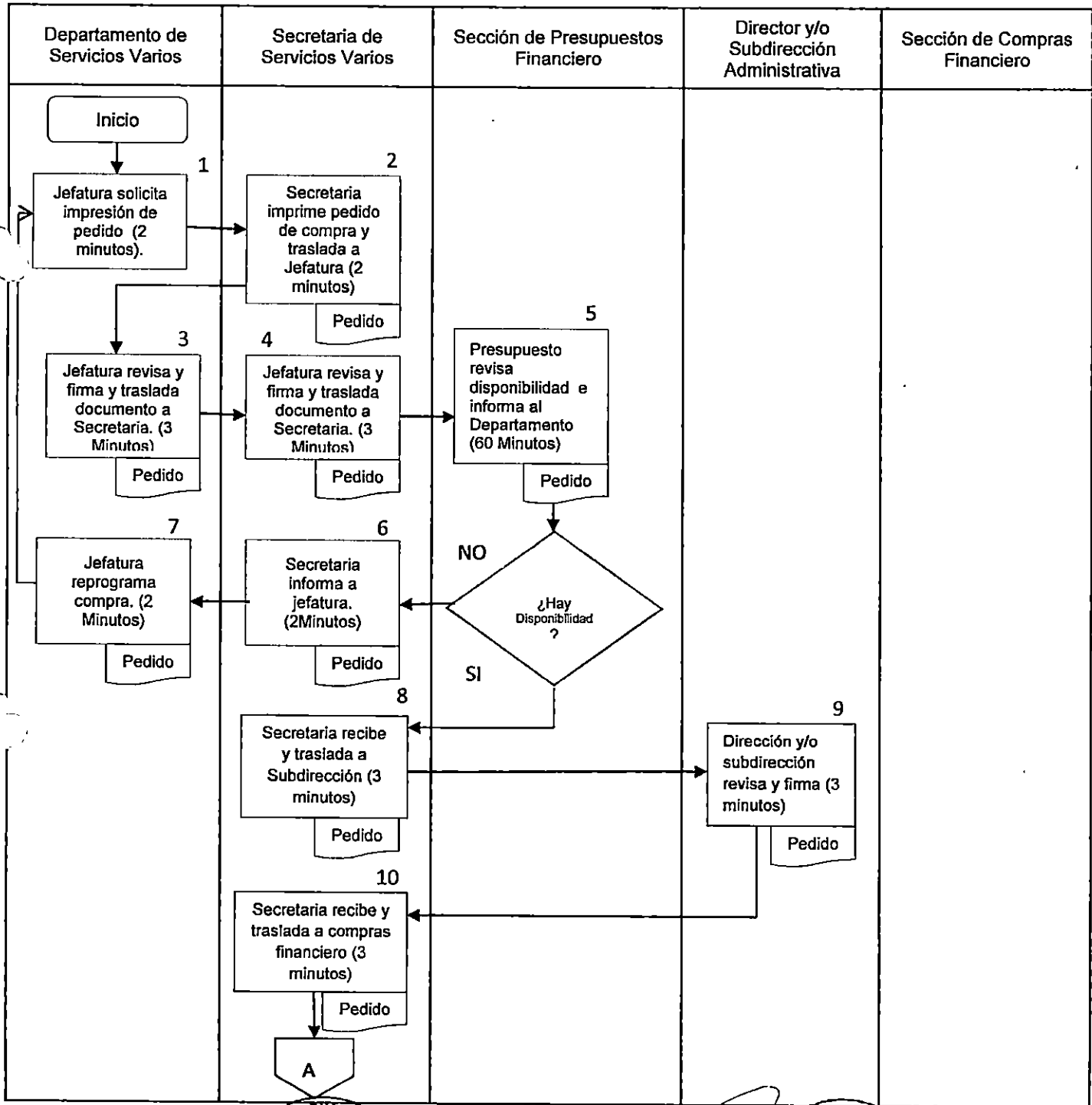


SOLICITUD DE PEDIDO DE COMPRA

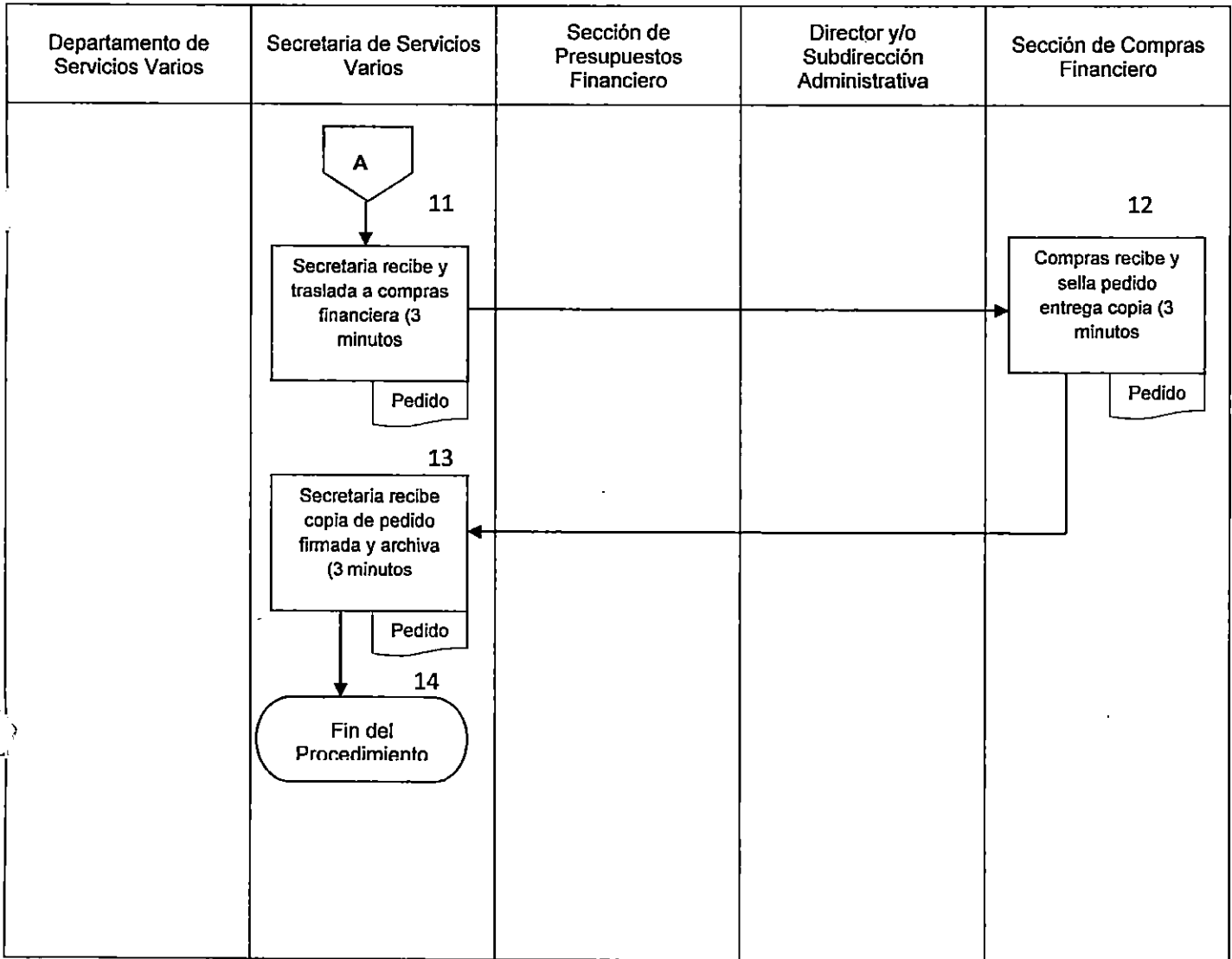
No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Jefatura	Indica secretaria elaborar pedido de compra
2	Secretaria	Verifica correlativo y elabora pedido de compra y traslada a Jefatura
3	Jefatura	Revisa pedido y firma
4	Secretaria	Traslada pedido sección de presupuesto el pedido para revisión y verificar factibilidad para compra de productos
5	Sección de Presupuesto	Verifica factibilidad para compra de productos, e informa a Departamento que puede recoger pedido para continuar el trámite, si no hay factibilidad informa para que se reprogramme posteriormente
6	Secretaria	Informa sobre factibilidad e informa a jefatura para que reprogramme
7	Jefatura	Recibe información y reprograma pedido
8	Secretaria	Traslada pedido a Director y/o subdirector para firma de autorización de compra
9	Director y/o Subdirector	Recibe pedido para firma, revisa y entrega a secretaria del Departamento para continuar con el trámite
10	Secretaria	Recibe pedido y traslada a sección de compra para su trámite
11	Sección de Compras	Recibe pedido y firma, entrega copia a secretaria del Departamento
12	Secretaria	Recibe copia firmada y traslada a oficina para su archivo
		Fin del Proceso




SOLICITUD DE PEDIDO DE COMPRA



SOLICITUD DE PEDIDO DE COMPRA

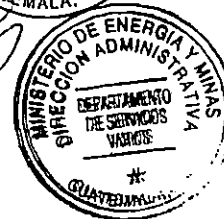
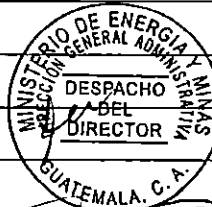


Elaboró: Francisco Leal

Aprueba

Firma

Firma

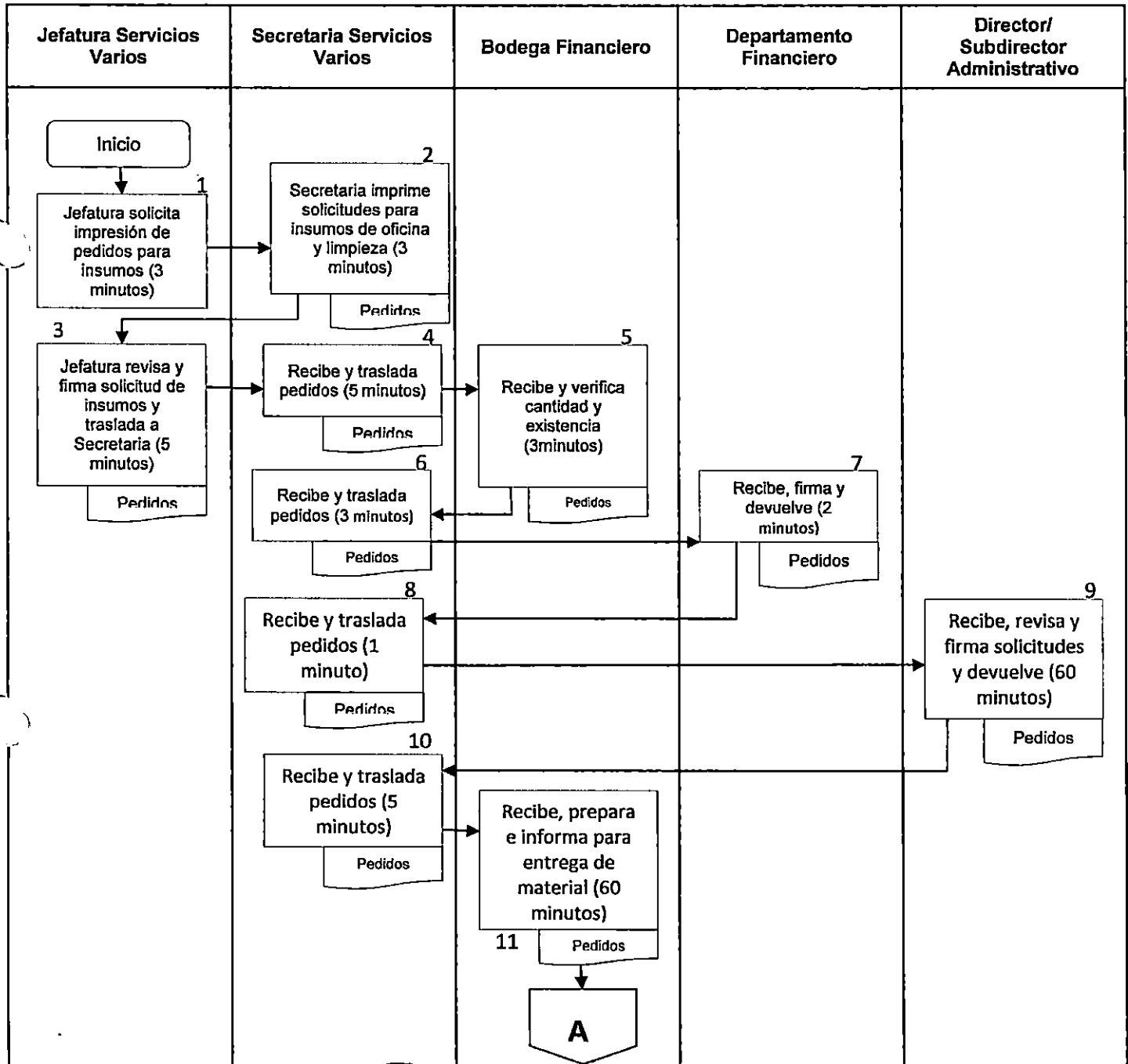



PEDIDOS A BODEGA PARA INSUMO DE LIMPIEZA Y OFICINA

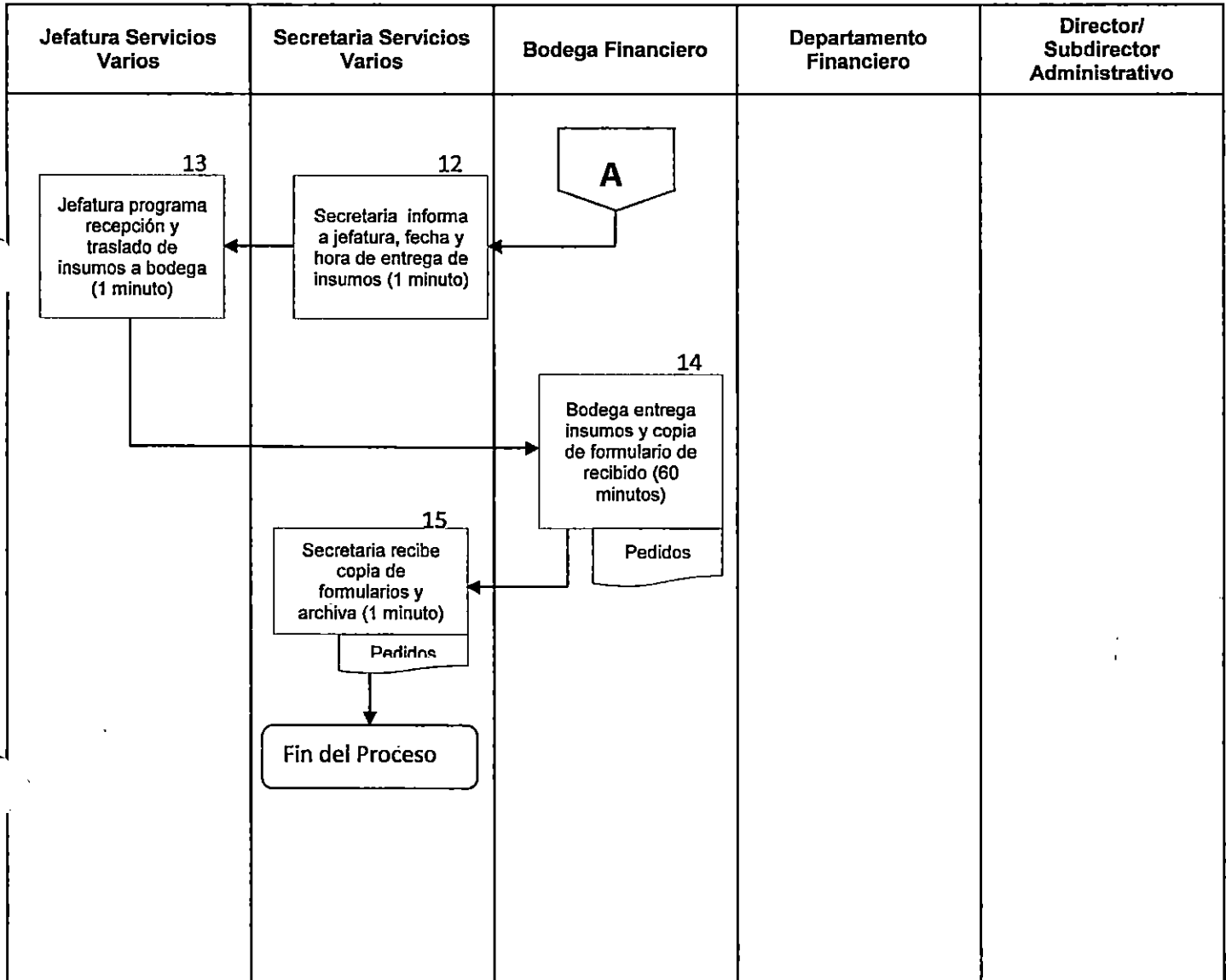
No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Jefatura	Solicita impresión de formatos de solicitud para insumo de limpieza y oficina a secretaria
2	Secretaria	Imprime formatos y traslada a Jefatura para revisión y firma
3	Jefatura	Revisa y firma las solicitudes y traslada a secretaria para tramite
4	Secretaria	Traslada a bodega de financiero, para verificar que cantidad puede ser entregada
5	Bodega de Financiero	Verifica cantidades anota las mismas y devuelve los formularios para su trámite a secretaria.
6	Secretaria	Traslada pedidos a Departamento Financiero para su firma de autorizado
7	Departamento Financiero	Firma pedidos y devuelve a secretaria para su tramite
8	Secretaria	Recibe pedidos firmados y autorizados por Departamento Financiero y traslada a Dirección o Subdirección Administrativa para su firma de autorizado
9	Dirección o Subdirección	Devuelve a secretaria de Departamento para tramite
10	Secretaria	Traslada pedidos autorizados a bodega de financiero para su tramite
11	Bodega de Financiero	Informa sobre fecha y hora para recoger insumo
12	Secretaria	Informa y verifica
13	Jefatura	Coordina para recoger y guarda en bodegas del Departamento y solicita archiva copia de solicitud de material entregado
14	Bodega de Financiero	Entrega Insumo y copia de formulario recibido.
15	Secretaria	Archiva copia de pedido de material entregado
16		Fin de Proceso




PEDIDOS A BODEGA PARA INSUMO DE LIMPIEZA Y OFICINA

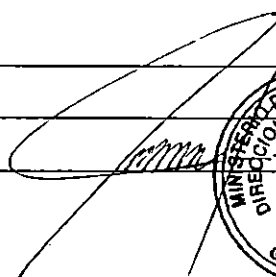


PEDIDOS A BODEGA PARA INSUMO DE LIMPIEZA Y OFICINA



Elaboró: Francisco Leal

Firma




Aprueba

Firma





Día	Mes	Año
20	08	2018

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VARIOS

Manual de procedimientos

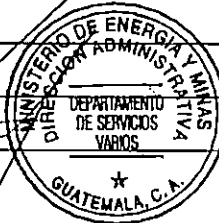
Pág.:	1
De:	2

Coordinación y programación del uso del Salón de la Comisión Nacional Petrolera

No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Interesado	Solicita vía telefónica, por correo electrónico o por escrito, disponibilidad del Salón indicando fecha, hora y cantidad de asistentes
2	Secretaria	Verifica disponibilidad del Salón y notifica al interesado si existe Disponibilidad.
3	Secretaria	De existir disponibilidad, registra los datos de fecha hora y cantidad en libro de registro uso del Salón.
4	Secretaria	Traslada la información a Jefatura
5	Jefatura	Recibe información Fin de Proceso

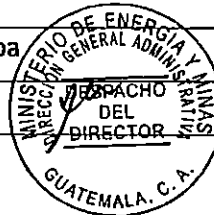
Elaboró: Francisco Leal

Firma



Aprueba

Firma





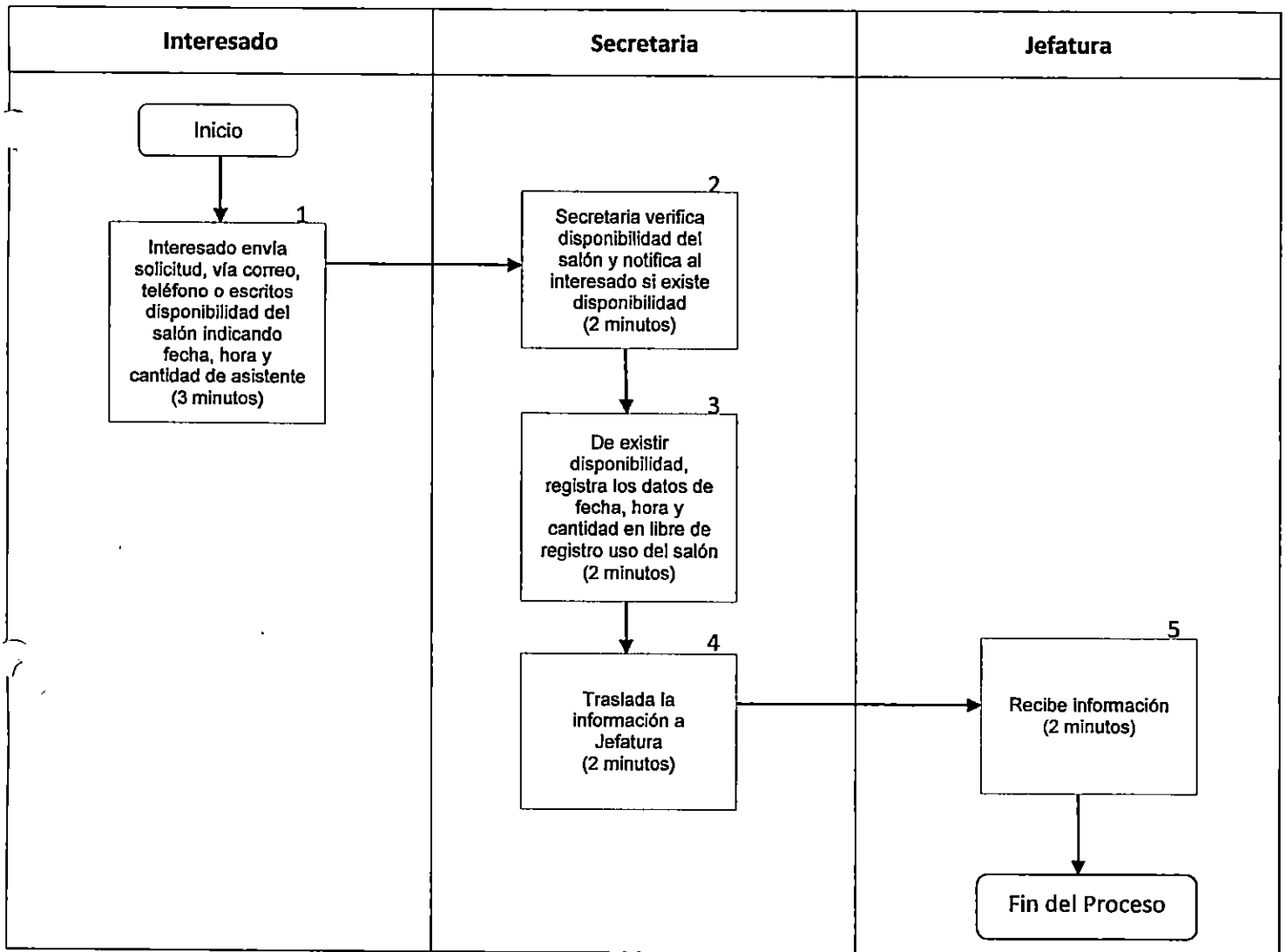
Día	Mes	Año
20	08	2018

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VARIOS

Manual de procedimientos

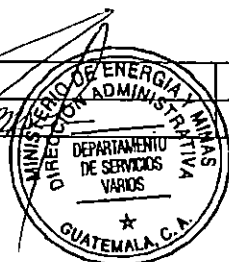
Pág.:	2
De:	2

Coordinación y programación del uso del Salón de la Comisión Nacional Petrolera



Elaboró: Francisco Leal

Firma



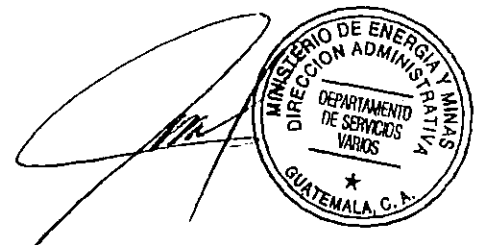
Aprueba

Firma

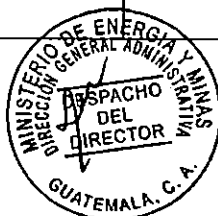
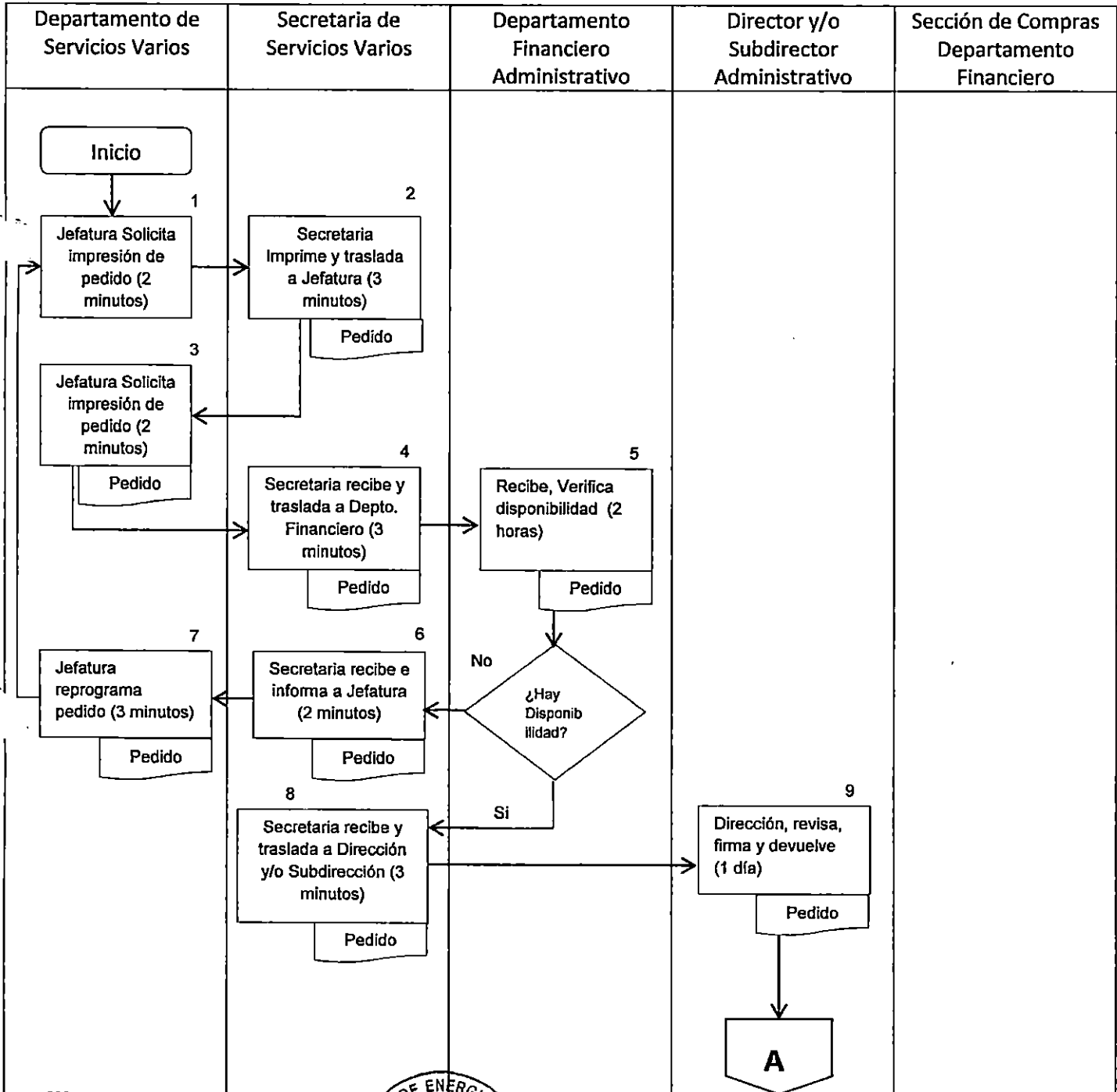
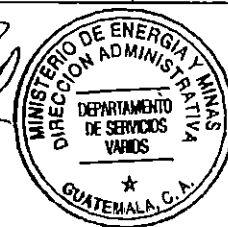


PROPUESTAS DE MEJORAS INTERNAS

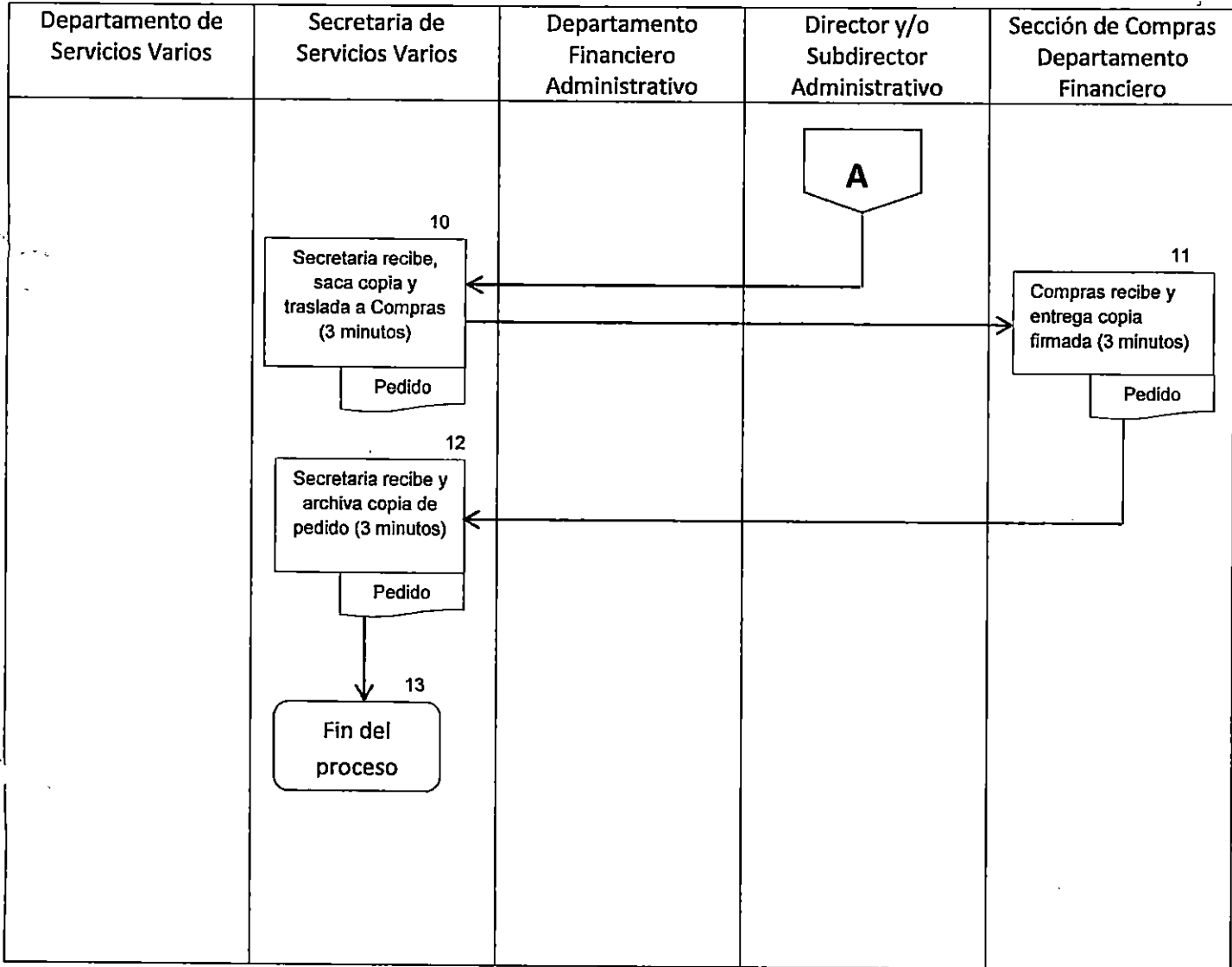
No. OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Jefatura	Solicita a secretaria imprimir pedido para proyectos de mejoras; para lo cual adjunta anteproyecto y especificaciones técnicas
2	Secretaría	Recibe información y elabora pedido de compra, traslada a Jefatura para firma
3	Jefatura	Firma y traslada a secretaria para su trámite.
4	Secretaría	Traslada pedido a sección de Presupuesto del Departamento Financiero, con el fin de que se verifique partida y disponibilidad financiera
5	Sección de Presupuesto	Revisa el documento y la disponibilidad Financiera, e informa si hay recursos o indica si es necesario reprogramar
6	Secretaría	Si no hay disponibilidad financiera, secretaria recibe documento e informa a Jefatura
7	Jefatura	Reprograma el pedido
8	Secretaría	Pedido ya revisado y firmado por presupuesto y traslada el pedido a firma de Director y/o Subdirector Administrativo
9	Director y/o Subdirector	Firman pedido e informan al Departamento de Servicios Varios, recoger documentación para continuar el trámite
10	Secretaría	Recoge el pedido y saca fotocopia para traslado de documentación a Sección de Compras del Departamento Financiero
11	Sección de Compras	Recibe y entrega copia firmada de Documento
12	Secretaría	Archiva documento firmado por sección de compra
13		Fin del Proceso



PROPUESTAS DE MEJORAS INTERNAS

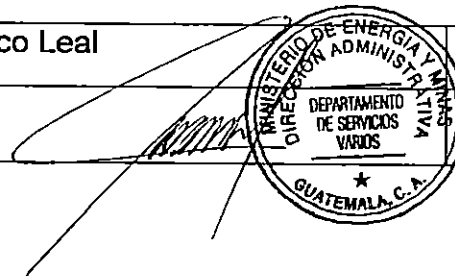
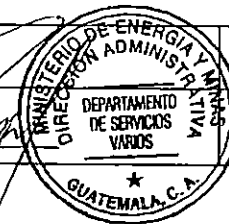



PROPUESTAS DE MEJORAS INTERNAS



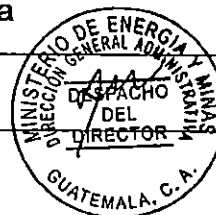
Elaboró: Francisco Leal

Firma

Aprueba

Firma



Glosario.

Brindar: Verbo intransitivo. Ofrecer (una persona o cosa) algo no material y normalmente bueno.

Disponibilidad: Situación de estar disponible a alguien o algo.

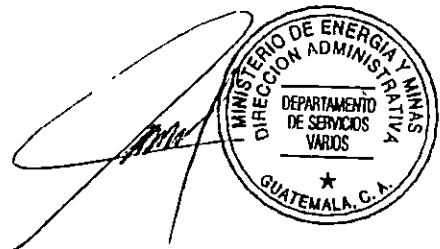
Desenvolvimiento: Manera de desenvolverse o desarrollar una cosa

Eficiencia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una misión.





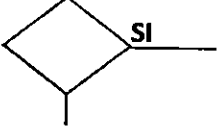
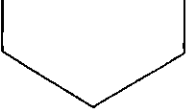
Generar: Producir cierto efecto o dar lugar a cierta consecuencia.

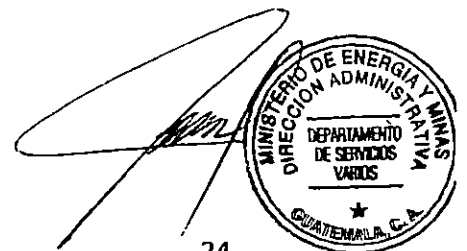
Insumo: Bien de cualquier clase empleado en la producción de otros bienes.

Procesos: Mecanismos que diseñan los hombres, para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.



Nomenclatura o simbología empleada.

Símbolo	Descripción
	Indica el inicio y el final de un proceso en el diagrama de Flujo.
	Indica la ejecución de una actividad o tarea
	Indica un documento generado.
	Indica el flujo o dirección que se sigue en el diagrama.
	Indica la realización de una comparación de valores.
	Indica que el proceso continua en la siguiente hoja.



10

11

12