ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

Manual de Procedimientos de Servicios Generales

Procedimiento para la Administración de Servicios Administrativos

Área	Proceso
Servicios Generales	Servicios Administrativos

Revisado por			Aprobado por
Jefe del Depto. de Servicios Generales	Directora de Administración y Finanzas	Coordinador de Calidad	Directora Ejecutiva

Código	Estado de Revisión	Fecha de Revisión
P-ASEP-DSG-03	3.0	Junio, 2016

CONTENIDO

HISTORIAL DE CAMBIOS

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO
B. ALCANCE
C. RESPONSABILIDAD
D. NORMAS DE CONTROL INTERNO
E. GLOSARIO
F. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

II. ACTIVIDADES

III. ANEXOS

ANEXO No. 1 - F-ASEP-DSG-18 - Revisión de la Condición del Salón de Reuniones

ANEXO No. 2 - F-ASEP-DSG-21 - Control del uso de llaves de los Salones de Reunión.

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Autor	Motivo del Cambio
1.0			Creación del Documento
2.0	Mayo, 2014	R.Icaza/R.Cozzarelli	1. Se modifico el Formulario Control del Uso de Llaves de los Salones de Reunión e instructivo del mismo. Ver Anexo No. 2
			2. Se modificó el cargo de Trabajadoras Manuales por Mensajeras Internas. Ver punto 15 de este procedimiento
3.0	Junio, 2016	R. Icaza L.	1. Se modifica en el punto 4, página 6 de este procedimientos la Nota en cuanto a la utilización del salón de reuniones 206, por parte del Administrador General y la Directora Ejecutiva.

I. ASPECTOS GENERALES

A. OBJETIVO

- Proporcionar a la Sección de Servicios Administrativos un documento que en forma ordenada sistemática describa todas y cada una de las actividades que esta realiza en el ámbito institucional.

- Regular las solicitudes de servicios que generan las demás unidades administrativas de la ASEP y que deben ser atendidas por el Departamento de Servicios Generales.

- Mantener registros y controles de los procesos que ejecuta el Departamento de Servicios Generales.

B. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades administrativas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

C. RESPONSABLES

- Funcionarios de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos
- Jefe de Unidades Administrativas
- Jefe del Departamento de Servicios Generales
- Directora de Administración y Finanzas

D. NORMAS DE CONTROL INTERNO

- La Sección de Servicios Administrativos del Departamento de Servicios Generales, es la encargada de mantener control sobre el uso de los dos salones de reuniones designados para uso general.

- Los colaboradores de la Sección de Servicios Administrativos son los responsables de ofrecer apoyo a los organizadores y asistentes a los eventos (reuniones o eventos de capacitación) que se lleven a cabo en los salones de reuniones

E. GLOSARIO N/A

F. DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

- Ley 22 de 27 de de junio de 2006, que regula la Contratación Pública y dicta otras disposiciones.
- Ley 26 de 29 de enero de 1996 modificada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006.
- Decreto No. 214-DGA de 8 de octubre de 1999, por el cual se emiten las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá.

II. ACTIVIDADES

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Atención de Actividades en Salones -Solicitudes de Salones	
1	Envía su solicitud de salón a través de un correo electrónico dirigido a la Jefa de la Sección de Servicios Administrativos, en el que describe: • tipo de evento de que se trate, • el número estimado de asistentes, • el servicio de cafetería que necesita y • cualquier otro detalle que se considere importante. Nota: Si se trata de una solicitud para el uso del salón # 230, debe indicar además, el tipo de arreglo del salón que requiere (tipo escuela con mesas, en forma de "U" con o sin mesas, tipo auditorio, otros). Existen dos (2) salones de reunión, 206 y 230, ambos ubicados en el segundo piso de la Oficina Sede de la Entidad.	Unidad solicitante
2	Recibe vía correo la solicitud para uso de alguno de los salones; verifica que salón es el solicitado, la fecha del evento y los servicios que requieren.	Sección de Servicios Administrativos
3	De existir disponibilidad del salón solicitado, registra la reserva correspondiente en el Calendario del Correo Electrónico, el cuál es actualizado diariamente.	
4	Comunica vía electrónica a la unidad solicitante el resultado de la gestión. De no existir disponibilidad del salón solicitado en la fecha indicada, se le hace saber de inmediato vía correo Electrónico. **Nota**: En la actualidad el Despacho Superior no tiene injerencia en el uso del salón 206, por tanto no se le copia de la respuesta para su utilización. De ser requerido el mismo por el Administrador General o la Directora Ejecutiva; aun existiendo una reserva previa, este se deja a su disposición, reasignando	

	dicha reserva de acuerdo a su disponibilidad de los salones.	
5	Realizan inspección, en la fecha en que se utilizará el salón solicitado, de las condiciones del salón y del equipo instalado, con la finalidad de confirmar que todo esté dispuesto tal como fue solicitado y detectar cualquier detalle que haga falta cubrir.	Funcionario Sección Servicios Administrativos/ Funcionario Unidad Solicitante
6	Completa el formulario Revisión de la Condición del Salón de Reuniones - F-ASEP-DSG-18 ver Anexo No. 1. Firma como constancia de entrega y registra la fecha de entrega	Funcionario Sección Servicios Administrativos
7	Revisa y firma el formulario Revisión de la Condición del Salón de Reuniones - F-ASEP-DSG-18. Luego de la inspección del salón, tanto al inicio como al final del uso del salón, aceptando que las condiciones del mismo son las requeridas.	Funcionario Unidad Solicitante
8	Revisa diariamente en el calendario del correo electrónico, la programación de eventos que se llevarán a cabo en los salones bajo su responsabilidad con los detalles a considerar en cada caso, información que comparte mediante la dirección de correo "Servicios Administrativos" con las trabajadoras manuales. **Nota:** La Sección de Servicios Administrativos cuenta con un grupo de trabajadores manuales, de las cuales dos de estas unidades están asignadas al Despacho Superior, quienes deberán atender las reuniones del Consejo de Administración y cualquiera otra asignación que se les dé. El resto de este personal se divide las tareas para brindar atención a los eventos que se realicen en los diferentes salones y la distribución de la mensajería interna.	Jefa de la Sección de Servicios Administrativos
	Supervisión de los Servicios de Limpieza	
9	Lleva el registro de la asistencia de los trabajadores manuales de la empresa contratada para realizar la limpieza de las oficinas de la Entidad, quienes diariamente registran sus entradas y salidas en el libro control manual que se mantiene en la Recepción de la Planta Baja del Edificio Sede	Jefa de la Sección de Servicios Administrativos
10	Supervisa el cumplimiento de las tareas, inspeccionando periódicamente las áreas.	

11	Atiende reclamos de las oficinas que consideren que no están recibiendo un buen servicio de limpieza. Para ello solicita a la unidad gestora que haga llegar el reclamo por escrito a través de un correo electrónico. De esta manera garantiza el poder llevar registros y controles de estos reclamos y sustentar el buen o mal desempeño de la empresa contratada de acuerdo a lo pactado	Jefa de la Sección de Servicios Administrativos
12	A solicitud o cuando el caso lo amerite, elabora informe .de resultados. **Nota:** Se recomienda que dichos informes sean periódicos, sin que medie la solicitud de los mismos.	
	Administración de las Llaves de los Salones de Reuniones	
13	Custodia las llaves de los salones de reunión en la Oficina Sede de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos. . Nota: Las Llaves de los salones de reunión las mantiene en su poder la recepcionista ubicada en el segundo piso de la Oficina Sede de la Entidad. Ver Anexo No. 2 Control del Uso de llaves de los Salones de Reunión.	Jefa de Sección Servicios Administrativos
14	Previa verificación del calendario del uso de los salones de reunión, instruye vía correo electrónico a la Recepcionista ubicada en el segundo piso de la Oficina Sede y copia a la cuenta de servicios administrativos (Mensajeras Internas) bajo su dirección, para que abran el salón y verifiquen las condiciones del salón solicitado, que este cumpla con los requerimientos previos.	
15	Recibe el salón y firma el Formulario Revisión de la Condición del Salón de Reuniones-FASEP-DSG-18, aceptando que las condiciones del salón son las solicitadas.	Unidad Administrativa Solicitante
16	Verifica, una vez haya culminado la actividad que todo esté en orden en el salón, sin ningún daño, firma y solicita la firma del funcionario de la Unidad Administrativa Solicitante el Formulario Revisión de la Condición del Salón de Reuniones-FASEP-DSG-18.	Funcionario Sección Servicios Administrativo

ANEXOS

Anexo No. 1 Revisión de a Condición del Salón de Reuniones.

ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

F-ASEP-DSG-18
Versión 1.0

REVISIÓN DE LA CONDICIÓN DEL SALÓN DE REUNIONES

Salón No.:_____

Unidad solicitante:_____ Funcionario responsable: _____

Periodo de uso: Fecha de inicio: _____ Fecha de finalización: _____

Hora de inicio: _____ Hora de finalización: _____

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO Y/O ARTÍCULOS	CANTIDAD		OBSERVACIONES	CANTIDAD DEVUELTA	OBSERVACIONES
	SOLICITADA	ENTREGADA			
Silla ejecutiva					
Silla sin brazos					
Mesa chica					
Mesa grande					
Cafetera					
Jarra					
Hielera					
Servilletero					

OTRAS VERIFICACIONES	CONDICIÓN DE ENTREGA	OBSERVACIONES	CONDICIÓN DE DEVOLUCIÓN	OBSERVACIONES
Alfombra				
Paredes				
Cortinas				

NOTA: **El buen uso del salón, de los equipos y demás artículos instalados es responsabilidad de la unidad solicitante. De requerir asistencia de cualquier tipo, solicítela al Depto. de Servicios Generales. No toque ningún equipo.**

Entrega del salón

Entregado por: _____ _____
Servicios Administrativos Fecha

Recibido por: _____ _____
Unidad solicitante Fecha

Devolución del salón

Recibido por: _____ _____
Servicios Administrativos Fecha

Devuelto por: _____ _____
Unidad solicitante Fecha

F-ASEP-DSG-18
Versión 1.0

REVISIÓN DE LA CONDICIÓN DEL SALÓN DE REUNIONES

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Dejar constancia escrita de la condición del salón de reuniones que se entrega al solicitante y se recibe de vuelta al finalizar su uso.

ORIGEN. Departamento de Servicios Generales

CONTENIDO:

- Fecha: Anote el día, mes y año en que se realiza la inspección del salón.
- Verificar: Coloque un cotejo (✓) en cada renglón que representa el artículo o equipo que ha revisado.
- Verificado por: Registre la firma de la persona que realiza la inspección y entrega del salón.
- Recibido por: Registre la firma del funcionario responsable del uso del salón
- Devolución

DISTRIBUCIÓN:
Original - Departamento de Servicios Generales
Copia - Funcionario responsable por el uso del salón

Anexo No. 2. Control del Uso de Llaves de Los Salones de Reunión

F-ASEP-DSG-21
Versión 1.0

ASEP
Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

CONTROL DEL USO DE LLAVES DE LOS SALONES DE REUNIÓN

No. DE IDENTIFICACIÓN DE LLAVES	DATOS DE ENTREGA DE LLAVES				DATOS DE DEVOLUCIÓN DE LLAVES			
	FECHA	HORA	ENTREGADA POR	RECIBIDA POR	FECHA	HORA	ENTREGADA POR	RECIBIDA POR

F-ASEP-DSG-21
Versión 1.0

CONTROL DEL USO DE LLAVES DE LOS SALONES DE REUNIÓN

INSTRUCTIVO

OBJETIVO: Mantener registros y control del uso de las llaves de los salones de reuniones No. 206, 230 y 231 pertenecientes a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

ORIGEN: Sección de Servicios Administración - Departamento de Servicios Generales

CONTENIDO:

- No de Identificación: Anote el número del salón que le corresponde la llave solicitada.
- **Datos de Entrega de Llaves:**
  - Fecha / Hora: Registre la fecha y hora en que el funcionario encargado de la Sección de Servicios Administrativos - Departamento de Servicios Generales entrega la llave del Salón de reuniones a utilizar.
  - Entregada por: Registre la firma del funcionario responsable de la Sección de Servicios Administrativos - Departamento de Servicios Generales que hace entrega de la llave del Salón de reuniones a utilizar.
  - Recibida por: Registre la firma del funcionario que recibe la llave del Salón de reuniones a utilizar.

Datos de Devolución de Llaves:

- Fecha / Hora: Anote la fecha y hora en que el funcionario de Servicios Administrativos devuelve la llave del Salón de Reunión recibida.
- Entregada por: Registre la firma del funcionario que, devuelve la llave del Salón de Reunión que había recibido
- Recibida por: Registre la firma del funcionario encargado de la Sección de Servicios Administrativos - Departamento de Servicios Generales que recibe la llave devuelta.

DISTRIBUCIÓN: Original - Sección de Servicios Administrativos – Departamento de Servicios Generales