

	6P04, Gestión de los Servicios de Apoyo	Fecha Emisión: 18/10/2021
		Revisión #: 2
		Aprobado por:
		Dirección Administrativa y Financiera

1. OBJETIVO

Brindar el apoyo al personal del MAG en el desarrollo de sus responsabilidades diarias, poniendo a su disposición bienes y servicios de la institución de manera planificada y coordinada, con el fin de facilitar a los funcionarios las herramientas para el acompañamiento en el mejor desempeño de su gestión.

2. ALCANCE

Este proceso aplica desde la recepción, verificación y clasificación del requerimiento de un servicio o bien para uso temporal hasta el seguimiento y control de la gestión.

3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?

3.1 Líder del Proceso

Gestión de Servicios de Apoyo

Departamento Jurídico, Departamento Financiero, Departamento de Proveeduría, Unidad de Informática, Colaboradores Internos Administradores Regionales de Desarrollo, DNEA.

3.2 Colaboradores

BCR, INS, Ministerio de Hacienda, Contraloría, Procuraduría General de la República, Seguridad Pública, Registro Nacional, MOPT, Poder Judicial, Proveedor de Servicio de Limpieza, Proveedor de servicio de reparación de vehículos, Empresas de servicios públicos. Colaboradores Externos

4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDAS (SIPOC)

#	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITO (S)
1	Funcionarios del MAG	Necesidad de un servicio o bien para uso temporal	Recibir, verificar y clasificar el requerimiento	Solicitud Formal	Servicios de Apoyo	Bien o servicio a disposición y presupuesto para las contrataciones
2	Servicios de Apoyo	Solicitud Formal	Diagnosticar y asignar la solicitud formal por parte de la jefatura a sus colaboradores	Plan de actividades	Servicios de Apoyo	Bien o servicio a disposición y presupuesto para las contrataciones
3	Servicios de Apoyo	Plan de actividades	Ejecutar las actividades dispuestas en los planes (Administración de flota vehicular, servicios públicos, recepción de documentación y acceso de personas entre otros)	Informes o reportes de ejecución de actividades	DAF, Servicios de Apoyo, Funcionarios del MAG	Bien o servicio a disposición y presupuesto para las contrataciones
4	DAF, Servicios de Apoyo	Informes o reportes de ejecución de actividades	Seguir y controlar la ejecución de la gestión por temas.	Informes de logros semestral y anual,	Despachos, UPI, DAF, Servicios de Apoyo	Consolidado de información por rubros de trabajo

Leyenda de color:	Actividad	Documento	Registro Electrónico	Base de Datos
	Proceso / Actividad Subcontratada	Información	Producto	Documento Externo

5. CÓMO SE GESTIONAN LOS PROCESOS SUBCONTRATADOS?

Se subcontrata los procesos de: limpieza de oficinas centrales y regionales mediante licitaciones públicas en conjunto con la Proveeduría, Servicio de monitoreo por GPS, renta de vehículos para jerarquía.

6. CÓMO SE LLEVA A CABO EL PROCESO?

#	ACTIVIDAD (ES)	ANÁLISIS DE VALOR			DOCUMENTO QUE LA CONTROLA
		Es necesaria para el logro del resultado?	Aporta valor al logro de los requisitos del cliente?	Contribuye a los objetivos de la organización?	
1	Recibir, verificar y clasificar el requerimiento	Si	No	Si	Solicitudes en los sistemas, boletas de trabajo y oficios
2	Diagnosticar y asignar la solicitud formal por parte de la jefatura a sus colaboradores	Si	No	No	
3	Ejecutar las actividades dispuestas en los planes (Administración de flota vehicular, servicios públicos, recepción de documentación y acceso de personas entre otros)	Si	Si	Si	Informes de actividades
4	Seguir y controlar la ejecución de la gestión por temas.	Si	No	Si	Informes de logros

7. CÓMO SE GESTIONAN LOS RECURSOS DEL PROCESO?

#	TIPO DE RECURSO	RECURSO (S)	CÓMO SE GESTIONA EL RECURSO?
1	RECURSOS HUMANOS	Coordinación del proceso	Por solicitud de la DAF
		Profesionales del área (1)	Según solicitud de la coordinación
		Técnicos y operadores (11)	Según solicitud de la coordinación
2	EDIFICIOS Y EQUIPOS	Equipo de computo	Tecnología de Información MAG
		Programas o bases de datos de registro	Tecnología de Información MAG
		Vehículos Oficiales	Dirección Administrativa y Financiera
		Oficinas	Dirección Administrativa y Financiera
3	AMBIENTE DE TRABAJO	Puestos de trabajo	Dirección Administrativa y Financiera

HISTORIAL DE REVISION

Número de Revisión	Fecha de Revisión	Registro de Cambios por la Revisión
0	9/3/2015	Creación del documento.
1	20/3/2020	Actualización de la ficha del proceso
2	18/10/2021	Actualización de la ficha del proceso