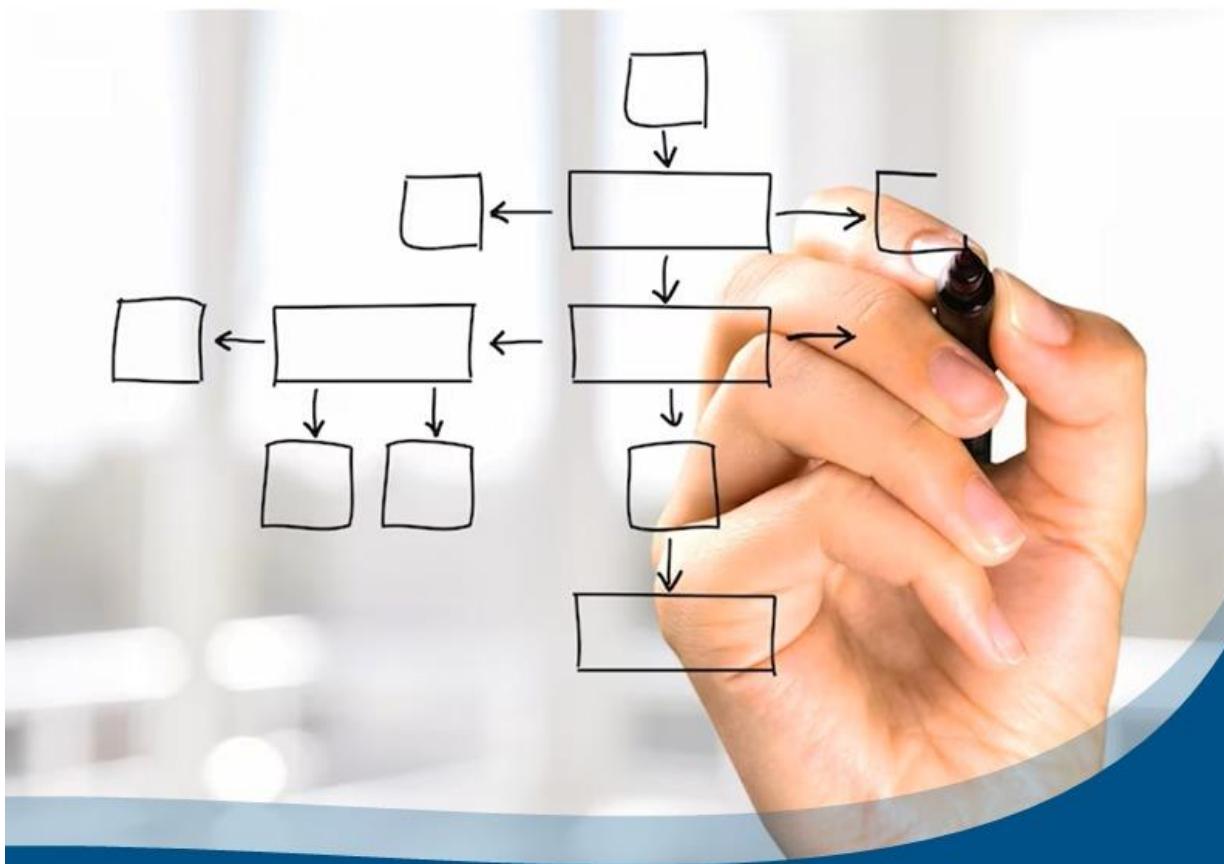




Mapa de Procesos



Entregable: Mapeo de los procesos, recolección, sistematización y análisis de la información correspondiente a la Unidad de Servicios Generales

Febrero, 2024

La calidad no se improvisa.



ISO 9001
U.I.-C (Certification)



ISOTools
PARTNER



CONTENIDO:

1.	<i>Introducción</i>	4
2.	<i>Objetivo general del informe</i>	4
3.	<i>Alcance del informe</i>	4
4.	<i>Metodología</i>	4
5.	<i>Mapeo de Procesos</i>	6
5.1.	<i>Relación entre los procesos</i>	6
5.1.1.	Diagrama de Procesos	6
5.2.	<i>Departamento de Servicios Generales</i>	7
5.2.1.	Diagrama de Proceso Servicios Generales	7
5.2.2.	Diagrama SIPOC Servicios Generales	8





ENTREGABLE II-Adenda

Servicios profesionales para la identificación, levantamiento, actualización, y rediseño de procesos y procedimientos para el Departamento de Servicios Generales del PANI, así como la valoración de riesgos de este proceso y procedimientos, orientado al modelo de gestión para resultados en el desarrollo (GpRD).

Versión 1

Fecha:
12/2/2024

Índice de cuadros:

Cuadro 1 Listado de entrevistas para levantamiento de información.....	5
Cuadro 2, Listado de reuniones de validación de procesos	5
Cuadro 3, Diagrama SIPOC del Proceso de Servicios Generales	9

Índice de Figuras:

Figura 1, Diagrama de Procesos.....	6
Figura 2, Diagrama de Proceso Servicios Generales	7



1. Introducción

El Patronato Nacional de la Infancia (PANI), es una institución pública que se encarga de proteger y promover los derechos de las personas menores de edad. El PANI cuenta con varios departamentos que realizan funciones administrativas y operativas para cumplir con su misión. Sin embargo, estos departamentos requieren de una mejora continua en sus procesos y procedimientos, para optimizar el uso de los recursos y garantizar la calidad de los servicios.

En este sentido, la institución necesita establecer, de manera práctica y eficiente, el proceso y procedimientos del Departamento de Servicios Generales.

En esta fase, como parte de la primera etapa entregable dos, se realiza el mapeo de proceso actual para este Departamento.

2. Objetivo general del informe

Identificar y levantar el proceso para el Departamento de Servicios Generales del PANI.

3. Alcance del informe

El proceso del Departamento de Servicios Generales del PANI.

4. Metodología

Con la finalidad de realizar el mapeo de procesos, QCS realiza una recolección de información in situ, previa coordinación con el personal y las dependencias del PANI que cubre el estudio, contando para este fin con el visto bueno de las jefaturas correspondientes. Para la obtención de la información se utiliza la técnica de entrevista. Un detalle de las entrevistas realizadas se muestra en el

Cuadro 1 Listado de entrevistas para levantamiento de información, adicionalmente, en el Anexo 1 se pueden visualizar las bitácoras de dichas entrevistas.



Funcionario	Área	correo	Fecha
Roxana Garita	Departamento de Servicios Generales	rgarita@pani.go.cr	29/1/2024
Ericka López	Departamento de Servicios Generales	elopezc@pani.go.cr	1/2/2024
Carolina Quesada Molina	Departamento de Servicios Generales	cquesadam@pani.go.cr	5/2/2024
Carolina Quesada Molina	Departamento de Servicios Generales	cquesadam@pani.go.cr	6/2/2024
Geiner Fernández Vargas	Departamento de Servicios Generales	gfernandez@pani.go.cr	6/2/2024
Christian Fonseca	Departamento de Servicios Generales	cfonsecat@pani.go.cr	7/2/2024
Ana Lorena Artavia Álvarez	Departamento de Servicios Generales	aartavia@pani.go.cr	7/2/2024
Andrea Ortiz	Departamento de Servicios Generales	aortizf@pani.go.cr	8/2/2024
Javier Arias Solano	Departamento de Servicios Generales	jarias@pani.go.cr	20/2/2024
Rafael Obando	Departamento de Servicios Generales	rachaves@pani.go.cr	22/2/2024

Cuadro 1 Listado de entrevistas para levantamiento de información

Una vez elaborado el diagrama de proceso, se valida este en primera instancia con la Coordinadora de Servicios Generales.

Producto de la revisión del Entregable 2 de la primera Etapa por parte de la persona fiscalizadora a cargo, se aplican las observaciones proporcionadas y se validan en reunión con esta.

Un detalle de esta reunión se muestra en el Cuadro 2, Listado de reuniones de validación de procesos. Adicionalmente, en el Anexo electrónico 2 se pueden visualizar la bitácora de dicha reunión.

Funcionario	Área	correo	Fecha
Lorna Segura Orozco	Departamento de Servicios Generales	lsegura@pani.go.cr	19/2/2023

Cuadro 2, Listado de reuniones de validación de procesos



5. Mapeo de Procesos

El diagrama de procesos es una herramienta que permite representar gráficamente las actividades que lo componen, mostrando la secuencia e interacción entre estas. En el presente informe, se presentan los procesos en un nivel 0, siendo este un panorama básico de todo el proceso que se está modelando y se detalla por medio de un nivel 1, brindando un detalle mayor. En los casos en que se requiera un mayor detalle, se presenta un nivel 2 de dichos procesos.

Un complemento del diagrama de procesos es el diagrama SIPOC, o diagrama de entradas y salidas, siendo este una herramienta utilizada en la gestión de procesos para identificar y visualizar los elementos clave de un proceso; SIPOC significa Suppliers (proveedores), Inputs (entradas), Process (proceso), Outputs (salidas) y Customers (clientes).

Con respecto al diagrama SIPOC, este se muestra de manera informativa.

5.1. Relación entre los procesos

5.1.1. Diagrama de Procesos

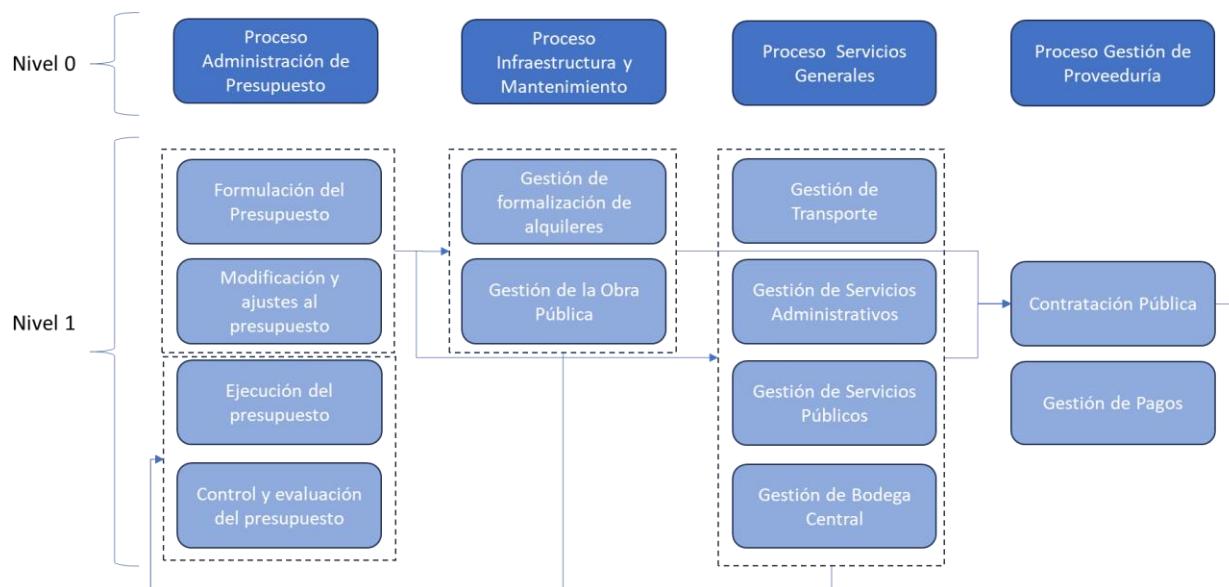


Figura 1, Diagrama de Procesos



5.2. Departamento de Servicios Generales

5.2.1. Diagrama de Proceso Servicios Generales

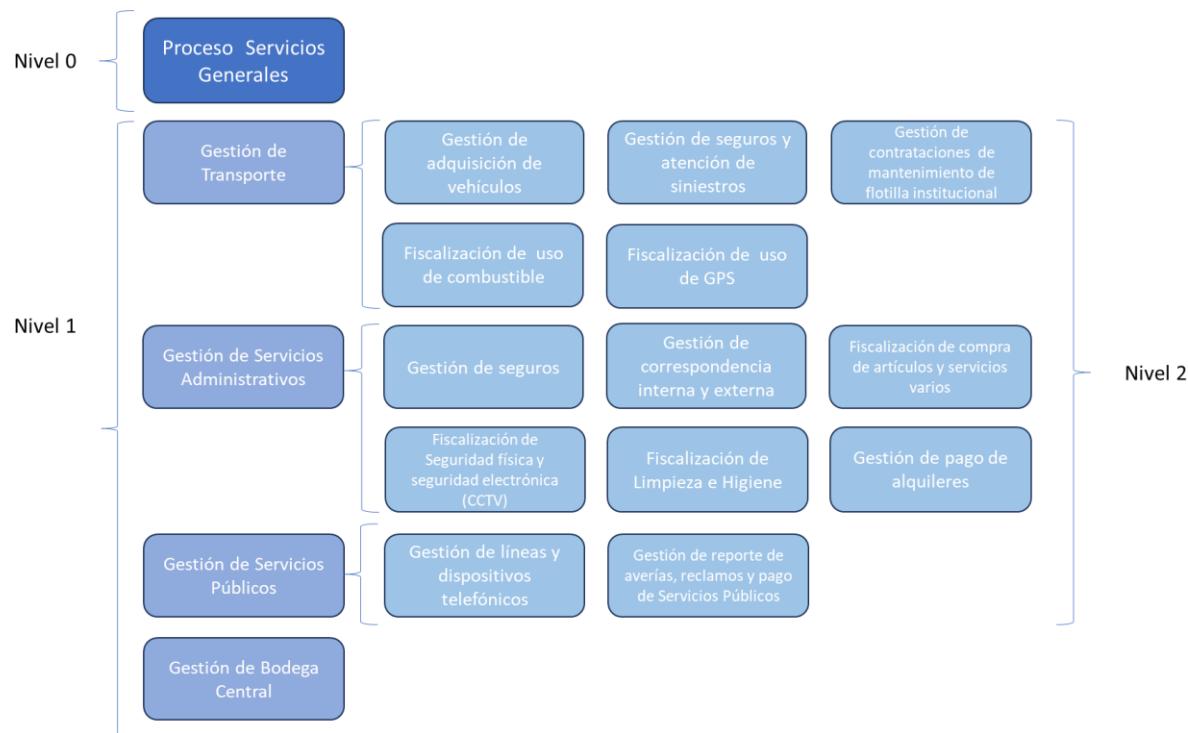


Figura 2, Diagrama de Proceso Servicios Generales



5.2.2. Diagrama SIPOC Servicios Generales

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> -Departamento de Administración de Presupuesto -Servicios Generales -Unidad Funcional -Departamento de Proveeduría -Proveedor -Proveedor de seguros -Conductor asociado con el siniestro vehicular -Coordinador del Conductor -Taller proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Compra Institucional -Presupuesto aprobado -Licitación por demanda -Solicitud de mantenimiento -Formulario de seguro voluntario de vehículos -Aviso de accidente -Formularios y documentación conexa al siniestro 	Gestión de transporte	<ul style="list-style-type: none"> -Vehículo adquirido y asignado a la Unidad Funcional correspondiente -Listado de Vehículos actualizado -Vehículo plaqueado -Mantenimiento realizado -Seguro de vehículos adquirido -Reparación del vehículo realizada 	<ul style="list-style-type: none"> -Unidad Funcional -Proveedor de seguros -Departamento de Administración de Presupuesto -Taller proveedor
<ul style="list-style-type: none"> -Departamento de Proveeduría -Proveedor -Unidad Funcional PANI -Fiscalizador asignado en la Unidad Funcional 	<ul style="list-style-type: none"> -Contratación Pública vigente -Decisión inicial para el año en curso en sistema SIGAF -Orden de compra aprobada -Acta de Recepción del servicio -Oficio de desglose de servicio realizado -Facturas 	Gestión de servicios administrativos	<ul style="list-style-type: none"> -Oficio al expediente de la oficina local en caso de incumplimiento en elaboración de Acta -Oficio de remisión de actas para trámite de pago -Facturas registradas en cuentas por pagar en sistema SIGAF y validadas respecto a decisión inicial 	<ul style="list-style-type: none"> -Unidad Funcional Departamento de Servicios Generales -Proveedor -Departamento de Proveeduría



Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> -Presidencia Ejecutiva -Unidad Funcional PANI -Departamento de Servicios Generales -Proveedor de telefonía -Departamento Administración de Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> -Oficio de autorización de Presidencia Ejecutiva -Oficio de solicitud de adquisición o traslado -Catálogo de productos y servicios telefónicos -Asesoría técnica personalizada -Formulario solicitud teléfono celular nuevo y renovación de plan -Notificación mensual de contrato único a vencer -Oficio con reporte de consumo o avería 	Gestión de Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> -Línea telefónica fija trasladada -Línea telefónica fija y/o línea celular adquirida -Teléfono fijo y/o móvil adquirido -Plan actualizado -Resolución de consumo o avería realizada 	<ul style="list-style-type: none"> -Unidad Funcional PANI -Departamento de Servicios Generales -Proveedor de telefonía
<ul style="list-style-type: none"> -Funcionario de Bodega Central (DSG) -Proveedor -Unidad Funcional DSG 	<ul style="list-style-type: none"> -Cita de recepción -Orden de Compra -Factura comercial -Activos a recibir -Suministros a recibir -Solicitud de traslado de funcionarios -Solicitud de traslado de activos -Programación de entrega de materiales 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Bodega Central (Almacén transitorio) Traslado de materiales, documentación (en casos especiales) y activos a Unidades Funcionales y otros. (Incluye traslado para visitas de funcionarios a otras ubicaciones) 	<ul style="list-style-type: none"> -Boleta de Salida -Aval de modificación -Activo o Suministro entregado -Acta de recepción -Factura ingresada a Sistema SIGAF -Salida de inventario aplicada -Funcionario trasladado Activo trasladado Material trasladado Boleta de traslado de materiales recibida Boleta de traslado de activos recibida 	<ul style="list-style-type: none"> -Departamento de Proveeduría -Unidad Ejecutora -Funcionario de Bodega Central -Departamento de Servicios Generales -Unidad Funcional

Cuadro 3, Diagrama SIPOC del Proceso de Servicios Generales

