

## **ACUERDO INTERNO No. 174-2022-COPADEH**

Guatemala, 25 de Octubre 2022

### **COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS**

#### **CONSIDERANDO**

Que de conformidad con el artículo número 154 la Constitución Política de la República de Guatemala. Los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella.

#### **CONSIDERANDO**

De conformidad con la Ley del Organismo Ejecutivo forman parte del Organismo Ejecutivo las Comisiones Temporales, los Comités Temporales de la Presidencia y los Gabinetes Específicos. Compete al Presidente de la República, mediante acuerdo gubernativo por conducto del Ministerio de Gobernación, crear y establecer las funciones y atribuciones, así como la temporalidad de los órganos mencionados

#### **CONSIDERANDO**

Que, según el Acuerdo Gubernativo Número 100-2020, del Presidente de la República, de fecha 30 de julio del 2020, se crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, dependencia del Organismo Ejecutivo, la cual tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la Conflictividad del país.

*M.D.*

### CONSIDERANDO

Que con base al Decreto Número 31-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, y Acuerdo Gubernativo Número 96-2019 del Presidente de la República de Guatemala, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas establece el Control Interno Gubernamental.

### CONSIDERANDO

Que con base en el Acuerdo número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, Norma 4.3 Normas Relativas de las Actividades de Control, inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos, que indica “La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”.

“La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda”.

### POR TANTO

Según las atribuciones del Director Ejecutivo de esta Comisión Presidencial, y con fundamento en el **Artículo 7. Dirección Ejecutiva de la Comisión** literal a) y g) del Acuerdo Gubernativo Número 100-2020 de fecha 30 de julio de 2020.

### ACUERDA

**Artículo 1. Aprobación.** Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Generales, contenido en documento adjunto al presente Acuerdo Interno, el cual consta de 47 folios.

**Artículo 2. Responsabilidad.** Es responsabilidad del Departamento Administrativo velar por el cumplimiento de cada una de las disposiciones contenidas en la normativa indicada anteriormente, verificando su correcta aplicación.

**Artículo 3. Notificación.** Notifíquese una copia simple del presente Acuerdo Interno de aprobación al Departamento Administrativo para su cumplimiento y a la Unidad de Planificación para el resguardo del documento original del manual y copia simple del Acuerdo Interno de aprobación.

**Artículo 4. Vigencia.** El presente Acuerdo Interno de aprobación entra en vigencia al día siguiente de su aprobación.



Dr. ~~Ramiro~~ Alejandro Contreras Escobar  
Director Ejecutivo





**COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS  
-COPADEF-**

<b>DE USO INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b> COPADEF/SG- MNP-001-2022	<b>VERSIÓN:</b> ORIGINAL	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> OCTUBRE 2022	<b>PÁGINA:</b> 1 de 47
-----------------------	---	-----------------------------	---	---------------------------

**ALCANCE:**

**TODAS LAS DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS, UNIDADES Y DEMÁS DEPENDENCIAS DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS -COPADEF-.**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	JULIO CESAR MENDOZA/ENCARGADO SERVICIOS GENERALES		OCTUBRE 2022
<b>DISEÑO Y ESTRUCTURADO POR:</b>	LCDA. MARITZA JEANETTE ALVAREZ/ JEFE DE PLANIFICACIÓN	 	OCTUBRE 2022
<b>REVISADO POR:</b>	LCDA. MIRIAN YANETH IXMATUL/ JEFE ADMINISTRATIVO		OCTUBRE 2022
<b>REVISADO POR:</b>	LIC. MAXIMO ISMAEL GODINEZ DOMINGUEZ/DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO		OCTUBRE 2022
<b>REVISADO POR:</b>	LIC. RENÉ GARCÍA SALAS/ JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS		OCTUBRE 2022
<b>APROBADO POR:</b>	DR. RAMIRO ALEJANDRO CONTRERAS ESCOBAR / DIRECTOR EJECUTIVO		OCTUBRE 2022





## ÍNDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL .....	3
2.	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS .....	4
3.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES.....	5
4.	INTRODUCCIÓN .....	6
5.	INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS) .....	6
6.	ACRÓNIMOS .....	8
7.	BASE LEGAL .....	9
8.	NORMATIVA RELACIONADA .....	10
9.	OBJETIVOS .....	12
10.	GENERALIDADES .....	12
11.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	13
12.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN .....	14
13.	POLÍTICAS GENERALES .....	14
14.	RESPONSABILIDADES.....	19
15.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	20
16.	ANEXOS. ....	45

### 1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Generales de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, -COPADEH- es distribuido de la manera siguiente:

No	DEPENDENCIA	PUESTO	TIPO DE DOCUMENTO
1.	Dirección Administrativa-Financiera	Director (a)	Copia
2.	Departamento Administrativo	Jefe (a)	Copia
3.	Unidad de Auditoría Interna	Auditor (a) Interno (a)	Copia
4.	Unidad de Planificación	Jefe (a)	Original
5.	Subdirección Ejecutiva	Subdirector (a)	Copia
6.	Dirección Ejecutiva	Director (a)	Copia
7.	Unidad Especializada en Riesgo	Coordinador (a)	Copia
8.	Profesional Especializado en Riesgo	Encargado (a)	Copia

Este Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la COPADEH y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Unidad de Planificación y copia del original en forma física de acuerdo a la lista que antecede.

El Manual y sus copias deben mantenerse en un lugar accesible para rápida consulta y debe promoverse su divulgación verbal y/o escrita entre el personal subordinado.



## 2. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Índice	2	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Lista de distribución del Manual	3	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Lista de Páginas efectivas	4	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Lista de Páginas efectivas	5	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Información General Definiciones	6	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Información General Definiciones	7	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Acrónimos	8	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Base legal	9	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Normativa Relacionada	10	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Normativa Relacionada	11	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Objetivos	12	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Actualización del Manual	13	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Políticas Generales	14	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Políticas Generales	15	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Políticas Generales	16	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Políticas Generales	17	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Políticas Generales	18	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Responsabilidades	19	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	20	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	21	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	22	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	23	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	24	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	25	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	26	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	27	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	28	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	29	ORIGINAL	OCTUBRE 2022



SECCIÓN Y/O PARTE	PAGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Descripción de Procedimientos	30	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	31	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	32	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	33	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	34	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	35	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	36	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	37	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	38	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	39	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	40	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	41	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	42	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	43	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Descripción de Procedimientos	44	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Anexos	45	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Anexos	46	ORIGINAL	OCTUBRE 2022
Anexos	47	ORIGINAL	OCTUBRE 2022

### 3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	TODAS	ORIGINAL	OCTUBRE 2022	DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
2	TODAS	ORIGINAL	OCTUBRE 2022	JEFE ASUNTOS JURÍDICOS



#### 4. INTRODUCCIÓN

El Manual de normas y procedimientos de Servicios Generales, está elaborado con el fin de regular los procedimientos para: mantenimiento y reparación de inmuebles, vehículos institucionales, correspondencia institucional, traslado de personal, recepción de visitas, donde por diversos requerimientos interactúan las diferentes unidades, jefaturas y direcciones que conforman la COPADEH.

El Departamento Administrativo de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos –COPADEH–, a través de Servicios Generales, presta servicios que permiten a las áreas sustantivas y administrativas el cumplimiento de sus funciones, encaminadas a los objetivos institucionales.

#### 5. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS)

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente manual, tendrán el significado siguiente:

##### 5.1 DEFINICIONES

###### **Control interno.**

Es el documento por el cual el mensajero lleva un control correspondiente de los oficios entregados y recibidos.

###### **Correspondencia interna**

Es la documentación que será enviada de parte de la COPADEH, hacia otras entidades, es concentrada en el área de recepción para organizar el envío y entrega respectiva.

###### **Correspondencia externa.**

Es la correspondencia que se recibe de instituciones externas, es concentrada en el área de recepción para su posterior entrega a las distintas áreas de la Institución.

###### **Check list de correspondencia.**

Es el formato guía que la recepcionista tendrá para poder recibir correspondencia tanto interna como externa.



### **Desinfección**

Es el proceso por el cual Servicios Generales, evalúa el riesgo pertinente de casos de infecciones diversas o reincidencias de las mismas y procede a gestionar la aplicación de los químicos correspondientes para realizar un proceso de desinfección total del área de trabajo.

### **Formato de recepción documentación externa.**

Es el formato donde se registra el ingreso de documentación externa, dirigida a las diferentes direcciones, unidades y/o departamentos de la COPADEH.

### **Fumigación:**

Servicio brindado por un proveedor experto en el manejo de plagas, se realiza de forma programada para evitar la propagación de plagas que puedan afectar la salud y el equipo de trabajo.

### **Gafete de visita.**

Es el documento que tendrá que usar toda persona que tenga autorización del ingreso a la COPADEH. Deberá portarlo en un lugar visible.

### **Hoja de control de correspondencia**

Es el documento donde se hace constar la visita por parte del mensajero a la institución, así mismo cuenta con un área donde se consigna el estatus del documento a entregar.

### **Hoja de identificación de visitas.**

Es la hoja donde se identifica cada visita, con el nombre hora y dirección que visita.

### **Libro de consignación de documentos.**

Es la herramienta por la cual, por medio de un libro autorizado se consigna la correspondencia interna de manera que se tenga registro con los siguientes parámetros: número de oficio, Dirección, Departamento, Unidad o Área, hora y fecha y responsable.



### Listado de planta telefónica.

Es el listado donde se encuentran todas las extensiones que existen en la COPADEH, cuyo objetivo es atender y trasladar de acuerdo a la solicitud de parte exterior.

### Mantenimiento Preventivo.

Es el tipo de mantenimiento que requiere un inmueble o una maquinaria, vehículo automotor, con el cual ayuda a prolongar el tiempo de vida útil de los mismos, este tipo de mantenimiento se solicita y ejecuta de manera oportuna, para garantizar su buen funcionamiento.

### Mantenimiento correctivo.

Es el tipo de mantenimiento que requiere un inmueble maquinaria o vehículo automotor debido a las diferentes causas: finalización del tiempo de vida útil, malas prácticas en la utilización de los mismos, daño colateral por diversas causas, ambientes o terceros, incidentes entre otros. Este tipo de servicio se solicita al reportarse los daños o desgaste de los mismos y se ejecuta después de obtener un diagnóstico, evaluación o revisión de la falla.

### Visita técnica de técnico especialista.

Por medio de una visita técnica programada se evalúa los diferentes requerimientos que implican el mantenimiento preventivo y correctivo descrito anteriormente. Esto se realiza con frecuencia al sistema de elevador, eléctrico, aire acondicionado, plomería.

## 6. ACRÓNIMOS

Los acrónimos empleados en este manual relacionados con los procesos de control de planificación, tienen el significado siguiente:

<b>COPADEH</b>	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos	<b>DA</b>	Departamento Administrativo
<b>CGC</b>	Contraloría General de Cuentas	<b>MNP</b>	Manual de Normas y Procedimientos
<b>MOF</b>	Manual de Organizaciones de Funciones		

## 7. BASE LEGAL

La normativa que regula la planificación y ejecución de las actividades dentro de las Instituciones del Estado, su seguimiento, los controles internos y la rendición de cuentas tienen su base en el siguiente marco legal:

ENTIDAD	DOCUMENTO
<b>Asamblea Nacional Constituyente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 183, literal e)</li> </ul>
<b>Congreso de la República de Guatemala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley del Servicio Civil, Decreto Número 1748</li> <li>Ley de Probidad y Responsabilidades de Empleados y Funcionarios Públicos, Decreto Número 8-97.</li> <li>Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus reformas, Decreto Numero 101-97.</li> <li>Ley de Tránsito, Decreto 132-81, reformado por el Decreto 132-96 y éste reformado por el Decreto 84-2005 en su párrafo segundo en el artículo 14, todos del Congreso de la República de Guatemala.</li> <li>Decreto número 70-94 del Congreso de la República, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos.</li> </ul>
<b>Presidencia de la República de Guatemala</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, Acuerdo Gubernativo Número 100-2020.</li> <li>Acuerdo Gubernativo Número 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos.</li> <li>Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas Acuerdo Gubernativo No. 96-2019 y sus Reformas (Acuerdo Gubernativo No. 148-2022).</li> <li>Acuerdo Gubernativo número 229-2014 del Presidente de la República, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional y sus reformas.</li> <li>Acuerdo Gubernativo Número 273-98 del Presidente de la República, Reglamento de Tránsito y sus reformas.</li> </ul>
<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo No. 318-2003.</li> <li>Sistema de Control Interno Gubernamental, Acuerdo Número A-028-2021 de fecha 13 de julio 2021.</li> </ul>



## 8. NORMATIVA RELACIONADA

### a. LEY DE PROBIIDAD Y RESPONSABILIDAD DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS Y SU REGLAMENTO

#### Artículo 1 Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto crear normas y procedimientos para transparentar el ejercicio de la administración pública y asegurar la observancia estricta de los preceptos constitucionales y legales en el ejercicio de las funciones públicas estatales, evitar el desvío de los recursos, bienes, fondos y valores públicos en perjuicio de los intereses del Estado; establecer los mecanismos de control patrimonial de los funcionarios y empleados públicos durante el ejercicio de sus cargos, y prevenir el aprovechamiento personal o cualquier forma de enriquecimiento ilícito de las personas al servicio del Estado y de otras personas individuales o jurídicas que manejen, administren, custodien, recauden e inviertan fondos a valores públicos, determinando la responsabilidad en que incurran.

### b. ACUERDO GUBERNATIVO Número 100-2020 del Presidente de la República

**Artículo 1.-** Se crea, en forma temporal, la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, en adelante denominada "COPADEFH" o "la Comisión" como dependencia de la Presidencia de la República.

**Artículo 2.-** Objeto. La comisión tiene por objeto asesorar y coordinar con las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo, la promoción de acciones y mecanismos encaminados a la efectiva vigencia y protección de los derechos humanos, el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz y la conflictividad del país.

**Artículo 4.-** "La Comisión, tendrá las atribuciones siguientes:

- a) Asesorar a las dependencias del Organismo Ejecutivo en la promoción e implementación de acciones y mecanismos en materia de paz, derechos humanos y conflictividad;
- b) Impulsar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Gobierno de Guatemala en materia de los Acuerdos de Paz e instrumentos derivados de aquellos;
- c) Coordinar con las dependencias del Organismo Ejecutivo la atención efectiva de los conflictos sociales, ambientales y agrarios, así como de cualquier otra índole a través de la cultura de paz y diálogo entre las partes involucradas con el objetivo de alcanzar acuerdos sustentables para la construcción de una ciudadanía y responsabilidad socio-empresarial.
- d) Promover transversalmente y coordinar dentro de las instituciones públicas, así como en las organizaciones regionales, municipales y comunitarias, los mecanismos efectivos para la cooperación y la inclusión de acciones que





favorezcan la paz, los derechos humanos, así como la prevención y atención de la conflictividad;

- e) Promover sistemáticamente la cultura de paz y de ciudadanía;
- f) Brindar asesoría a las dependencias del Organismo Ejecutivo para implementar acciones preventivas a la vulneración de los derechos humanos, resguardo de la paz y los conflictos rurales y agrarios;
- g) Ser el órgano de enlace y comunicación del Organismo Ejecutivo con el Procurador de los Derechos Humanos, para darle seguimiento a las resoluciones de conciencia y recomendaciones derivadas de denuncias en contra de funcionarios o servidores públicos...”

### c. Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental –SINACIG-

#### 3. Normas Aplicables a las Responsabilidades en el Control Interno

##### 3.3 Servidor Público

##### 3.3.2 Cumplir con las políticas, procedimientos y aspectos legales de la entidad.

#### 4. Normas Relativas de las Actividades de Control.

##### 4.3.1 Selección y Desarrollo de Actividades de Control

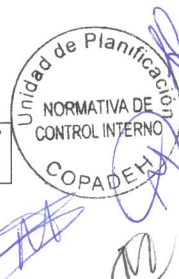
##### a) Establecer políticas y procedimientos

La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad, debe promover la elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad, son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda. Además, divulgar y capacitar a todos los servidores públicos.

#### d. REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS.

**ARTÍCULO 45. CONTROL INTERNO GUBERNAMENTAL.** El control interno gubernamental es el conjunto de principios, órganos, normas y procedimientos que rigen y coordinan el ejercicio de control interno gubernamental de las entidades que establece el artículo 2 de la Ley, a través de las disposiciones que emite la Contraloría dentro del ámbito de su competencia, para la adecuada aplicación del Sistema de Control Interno Gubernamental, con el propósito de asegurar la transparencia, calidad y prudencia en la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos, así como cualquier interés hacendario de dichas entidades.

**Acuerdo número A-028-2021 de la Contraloría General de Cuentas,** que aprueba el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental, Norma 4.3 Normas Relativas de las Actividades de Control, inciso a) Establecer Políticas y Procedimientos, que indica “La máxima autoridad, a través de la unidad especializada de la entidad debe promover la



elaboración de políticas y manuales de procedimientos, para cada puesto o cargo y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad”.

“La máxima autoridad, equipo de dirección y la unidad especializada de la entidad son responsables de revisar periódicamente las políticas y manuales de procedimientos y actualizar cuando corresponda”.

## 9. OBJETIVOS

### 9.1 Objetivo General

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos llevados a cabo en Servicios Generales de la Dirección Administrativa-Financiera, con la finalidad de formalizar y agilizar los trámites recurrentes que se realizan, así como también ofrecer a la misma un instrumento que indique la forma de hacer las actividades y facilite en un momento determinado la verificación de los pasos correctos a seguir para el cumplimiento de las funciones, de igual forma se quiere garantizar la continuidad de los procedimientos.

#### a. Objetivos Específicos

- a) Formalizar los pasos, secuencias, distribución de actividades y la forma de llevarlas a cabo.
- b) Facilitar la experiencia y conocimiento de los procesos, para una prestación de servicios oportuna y continua.

## 10. GENERALIDADES

1. El presente Manual de Normas y Procedimientos (MNP), brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos de Servicios Generales.
2. El manual se compone de una parte narrativa del procedimiento, una matriz de procedimientos y un flujograma para facilitar la comprensión del procedimiento.



3. Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican a todas las áreas, direcciones y unidades que existen en la COPADEH. Así mismo como acuerdos externos en el cual se le proporciona un área trabajo para las diferentes instituciones que fiscalizan a la COPADEH.
4. Para el cumplimiento del objetivo del manual, es necesario que este instrumento administrativo esté debidamente validado con las firmas de los responsables de elaboración, revisión y autorización; y que posteriormente sea socializado al interior de la Institución. Esto permitirá al personal enterarse y empoderarse de sus responsabilidades como parte activa del proceso.

## 11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

1. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de servicios generales que en él intervinieron, revisado por la autoridad correspondiente; y con la aprobación del Director Ejecutivo de la COPADEH, entra en vigencia.
2. En principio el manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo aconsejen o justifiquen.
3. Para facilitar su actualización las páginas del manual serán intercambiables.
4. Se distinguirán dos opciones: modificación y revisión. La modificación afectará a algunos de los puntos tratados en el manual (de una a tres páginas); cuando haya muchas modificaciones se procederá a una nueva edición. La revisión podría generar una nueva edición.
5. Las modificaciones podrán ser por iniciativa de la Dirección Ejecutiva y las unidades involucradas, razonando sus causas.





	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES	 <b>DE USO          INTERNO</b>
--	--	--

6. Para la modificación o actualización del Manual debe seguirse el procedimiento descrito en el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Planificación.

## 12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

1. La Política, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control y vigilancia del cumplimiento de los controles y procesos internos de Servicios Generales. El manual también es aplicable:
  - Todas las direcciones de la COPADEH
  - Unidades de la COPADEH.
  - Departamentos de la COPADEH

Cualquier disposición contraria a lo establecido en las Leyes que rigen el Sistema Nacional de Planificación o que rigen a la COPADEH no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

## 13. POLÍTICAS GENERALES

### **13.1 Mantenimiento preventivo y correctivo de los inmuebles, maquinaria y vehículos que se encuentran en uso de la COPADEH.**

#### **13.1.1 Mantenimiento de edificios.**

- Se deberá de coordinar una inspección técnica de los inmuebles arrendados por la COPADEH, como mínimo una vez al año, para tener información pertinente del funcionamiento y estado de los mismos; en los casos de las sedes regionales, está inspección podrá ser efectuada por personal de Servicios Generales y/o el Encargado Regional de cada sede, según lo ameriten las circunstancias; para lo cual debe remitirse un documento al Departamento Administrativo, donde conste la inspección realizada.



- El solicitante que requiera de alguna reparación o mantenimiento en su área de trabajo, deberá de hacerlo de manera escrita con el consentimiento de su jefe inmediato y con la debida justificación.
- Antes de solicitar se deberá evaluar si tiene en su programación, el presupuesto designado para dicha función, caso contrario será necesario hacer el debido procedimiento de la modificación presupuestaria.
- Todo trabajo a realizar tendrá que planificarse para su debida ejecución en un tiempo que estipule el Encargado de Servicios Generales de acuerdo al grado de complejidad de la obra.
- Toda modificación, remozamiento, pintura o cambio dentro de los bienes inmuebles deberá de ser revisado en el acta y/o contrato de arrendamiento para evaluar las condiciones de arrendamiento y no incumplir en una falta a lo establecido.
- Luego de haber realizado el mantenimiento sobre el inmueble, se deberá dejar constancia por medio de informe.

### **13.1.2 Mantenimiento y reparación de vehículos en uso de la COPADEH.**

- El mantenimiento preventivo de los vehículos se hará de forma planificada de acuerdo a la programación de Servicios Generales.
- El mantenimiento preventivo de los vehículos que se encuentren en sedes regionales, se hará en la localidad donde se situó el vehículo en el momento que lo requiera. Exceptuando las emergencias que en su debido momento serán justificadas.
- El encargado de sede regional será el responsable de validar los servicios respectivos, para lo cual debe proporcionar al finalizar el servicio, una carta de entera satisfacción por el servicio realizado.
- Todo vehículo que presente alguna falla deberá de ser informado de manera inmediata a Servicios Generales, para iniciar la gestión debida del proceso de reparación.
- Se deberá realizar una inspección técnica, antes de empezar el proceso de reparación para verificar las fallas que están presentando los vehículos a disposición de la COPADEH, para proceder a la reparación correspondiente.



- El mantenimiento correctivo de cada unidad, tendrá que ser validado en el momento de su reparación por un diagnóstico técnico del proveedor al que se le adjudique dicha reparación.

**13.1.3 Del mantenimiento del elevador.**

- El proveedor deberá realizar un mantenimiento preventivo luego de una visita técnica donde indique el funcionamiento correcto del mismo.
- Cuando ocurra una falla en el elevador, deberá reportarse de manera inmediata al proveedor de mantenimiento del elevador.
- Si una persona se queda encerrada dentro del elevador, será necesario evaluar la factibilidad de auxilio a través de la llave de acceso, de lo contrario si se evalúa un riesgo será necesario llamar al proveedor para el procedimiento correcto.

**a. De la utilización de los vehículos.**

- Únicamente podrán conducir vehículos de la Institución, personas que se encuentren contratadas oficialmente por la COPADEH.
- Solamente podrán conducir vehículos las personas que tengan 21 años en adelante.
- El deducible de cualquier colisión, robo o daño, será sufragada por el conductor que en su momento tiene responsabilidad del manejo de la unidad.
- Si ocurriera alguna colisión, robo o daño deberá informar de manera inmediata a Servicios Generales.
- Reportar cualquier anomalía o próximo vencimiento de servicio que presente el vehículo, vía correo electrónico al área correspondiente de Servicios Generales.
- Solicitar una inspección técnica en Servicios Generales para el mantenimiento preventivo del vehículo.
- Velar por la limpieza y aseo del vehículo para conservar el cuidado del mismo.
- Al hacer la devolución oficial, el vehículo deberá estar en las mismas condiciones en las cuales fue entregado.
- Para la validación correspondiente al seguro será necesario contar con la licencia en estado vigente.
- Se entregará vehículo con fotos correspondientes al estado actual y formulario de inspección realizado.





**b. De la Asignación de vehículos de manera permanente.**

Se considera asignación de vehículos de manera permanente, cuando se le proporciona vehículo de la Institución para su uso diario, a los empleados que conforme al puesto y a la función que desarrollan lo solicitan; para que aplique dicha asignación, la solicitud de vehículo debe contener justificación y ser autorizada por el Director Ejecutivo o Sub Director Ejecutivo.

**c. Responsabilidad de los usuarios con asignación de vehículos de manera permanente.**

- Se debe de reportar cualquier anomalía o próximo vencimiento de servicio que presente el vehículo anteriormente mencionado vía correo electrónico al área correspondiente de Servicios Generales.
- Se deberá gestionar una vez al mes la inspección técnica en el área de servicios generales para el mantenimiento preventivo del vehículo.
- Se debe velar por la limpieza y aseo correspondiente al vehículo para conservar el cuidado del mismo.
- El combustible será proporcionado por la persona que tenga asignado el vehículo.
- Al momento de hacer la devolución oficial el vehículo deberá estar en las mismas condiciones en las cuales fue entregado.
- Para la validación correspondiente al seguro será necesario contar con la licencia en estado vigente.
- Se entregará vehículo con fotos correspondientes al estado actual y formulario de inspección realizado.
- Por temas de logística no se garantiza el parqueo para el vehículo en mención, en las instalaciones de la COPADEH.
- La persona que tenga a su cargo el vehículo deberá gestionar el parqueo para el resguardo del mismo.
- Se deberá velar siempre por el cuidado y uso correcto del vehículo, y cualquier incidente con el mismo, será necesario repórtalo de manera inmediato al área de servicios generales.
- Pagar el deducible de cualquier incidente de conformidad con lo establecido en la póliza de seguro de vehículos vigente.

**13.4 Asignación de vehículos de manera parcial.**

Se otorgará vehículo a personal de la COPADEH por los motivos siguientes:

- Por ausencia de pilotos.
- Por instrucciones superiores.
- Por capacidad de ocupantes del vehículo.



- Para comisiones al interior, se debe adjuntar a la solicitud de transporte copia de nombramiento de los comisionados.
- A la persona que se le asigne el vehículo de manera parcial, se sujeta a las políticas establecidas respecto a la utilización de vehículos.

### **13.5 De la identificación de visitas a COPADEH.**

- Toda persona ajena a la institución que ingrese a las instalaciones de la misma debe registrarse en el formato correspondiente donde consignará sus datos.
- Toda persona que ingrese a las instalaciones debe portar en lugar visible el gafete de identificación mientras se encuentra dentro las instalaciones.
- Antes de dar ingreso a la visita, se deberá de corroborar de manera pertinente con la dirección, unidad o persona que visite para poder autorizar su ingreso.
- Queda prohibido para las visitas la portación de armas de fuego y objetos corto punzantes dentro de las instalaciones de la COPADEH.
- Queda prohibido para las visitas la toma de fotografías o grabación de video de cualquier área de las instalaciones de la COPADEH.

### **13.6 Correspondencia Interna y Externa.**

#### **13.6.1 Correspondencia interna.**

- Para la gestión de envío de documentos de mensajería será únicamente recibidos por la recepcionista.
- Todo documento debe ser consignado en el formato específico de recepción de documentos.
- La recepcionista debe compilar todos los documentos, y en horario de 8:00 a 10:00 horas, deberá de coordinar con los mensajeros para el traslado documentación.
- Si existiera un documento urgente (los solicitantes deben consignar el sello correspondiente); además la recepcionista debe comunicarse a servicios generales para brindar el apoyo correspondiente.
- La recepcionista será la encargada de confirmar al área correspondiente sobre el estatus de los documentos entregados.

- La recepcionista, notificará a las áreas, para la entrega de la debida copia de recibido.
- Los mensajeros saldrán a ruta a partir de las 10:00 horas. Con los documentos entregados a recepción oportunamente.
- El horario de la tarde de mensajería será como máximo a las 15:00 horas, exceptuando las emergencias pertinentes o urgentes que se susciten.
- Todo documento debe estar foliado (según corresponda) e indicar la dirección, la cual puede ser consignada y adherida al sobre.
- El mensajero debe organizar su ruta de acuerdo a la logística de la misma.

### **13.6.2 Correspondencia externa**

- Todo documento que se reciba en la recepción deberá de tener el destinatario correctamente consignado, así como nombre, dirección o unidad.
- La recepcionista debe dar aviso de manera inmediata cuando se reciba un sobre o documento para la unidad descrita en el documento.
- La secretaria o persona encargada de la dirección o unidad de cada área deberá de recibir el documento en la recepción, donde se solicitará la firma correspondiente de entrega del documento.

## **14. RESPONSABILIDADES**

Además de las establecidas en el Manual de Organización de Funciones (MOF) se tienen las siguientes responsabilidades en los procedimientos:

1. Dirección Administrativa Financiera: Velar por el cumplimiento de las disposiciones emitidas en el presente manual y realizar verificaciones sorpresivas a la ejecución de las actividades.
2. Jefe Administrativo: Velar por el cumplimiento de las gestiones necesarias, para proveer materiales, herramientas y apoyo requerido por Servicios Generales.
3. Encargado de Servicios Generales: Gestionar y supervisar la ejecución de las actividades establecidas en el presente manual.



4. Auxiliar de Servicios Generales: Coordinar las actividades relacionadas con el servicio de transporte y apoyo administrativo al Encargado de Servicios Generales.
5. Recepcionista, Técnico, Piloto, Mensajero y Conserje: Ejecutar las actividades que les correspondan y las asignadas, con eficiencia y de forma diligente; velando por la aplicación correcta de los procedimientos establecidos en el presente manual.

## 15. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Estos procedimientos establecen la ruta a seguir para solicitar alguna reparación, remoción o modificaciones en las instalaciones de las distintas sedes regionales de la COPADEH; así mismo la administración de la correspondencia y asignación de los vehículos.

### 15.1 PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS POR REPARACIÓN, REMOCIÓN O MODIFICACIÓN SOBRE INSTALACIONES Y/O BIENES.

Establece los pasos pertinentes que se susciten en las instalaciones de las distintas Sedes Regionales de la COPADEH.

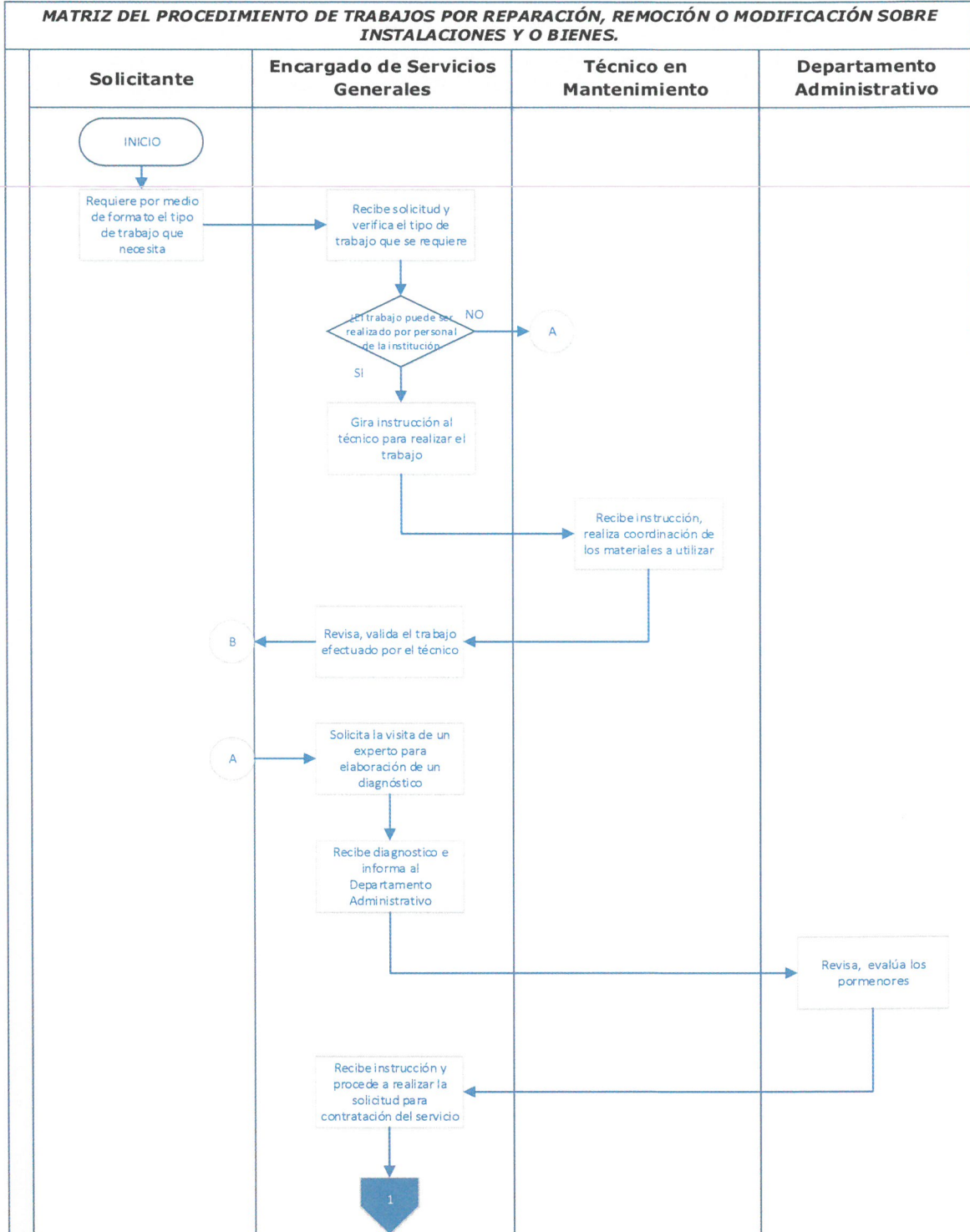
#### 15.1.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS POR REPARACIÓN, REMOCIÓN O MODIFICACIÓN SOBRE INSTALACIONES Y/O BIENES.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Solicitante</b>	Requiere por medio de formato (ver anexo 3) el tipo de trabajo que necesita, con la debida justificación.
2.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Recibe solicitud, verifica físicamente el tipo de trabajo que se requiere y determina: El trabajo puede ser realizado por personal de la Institución, sigue paso 3. Requiere la contratación de un ente externo, sigue paso 6.
3.		Gira instrucción al técnico de mantenimiento, para realizar el trabajo.

4.	<b>Técnico en Mantenimiento</b>	Recibe instrucción, realiza coordinación de los materiales a utilizar, ejecuta el trabajo e informa a la jefatura inmediata.
5.	<b>Encargado de</b>	Revisa, valida el trabajo efectuado por el Técnico e informa al solicitante la finalización del requerimiento, sigue paso 13.
6.	<b>Servicios Generales</b>	Solicita la visita de un experto para elaboración de un diagnóstico.
7.		Recibe diagnóstico e informa al Departamento Administrativo.
8.	<b>Departamento Administrativo</b>	Revisa, evalúa los pormenores que conlleva el trabajo e instruye para realizar los procedimientos que correspondan.
9.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Recibe instrucción y procede a realizar la solicitud para contratación del servicio al Encargado de Compras.
10.	<b>Encargado de Compras</b>	Recibe solicitud, gestiona, contrata, coordina la realización del trabajo e informa al Encargado de Servicios Generales.
11.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Supervisa el trabajo contratado, No está conforme solicita al proveedor las reparaciones correspondientes, revisa nuevamente si está conforme continua y emite carta de satisfacción.
12.		Emite carta de satisfacción y la traslada a Compras.
13.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

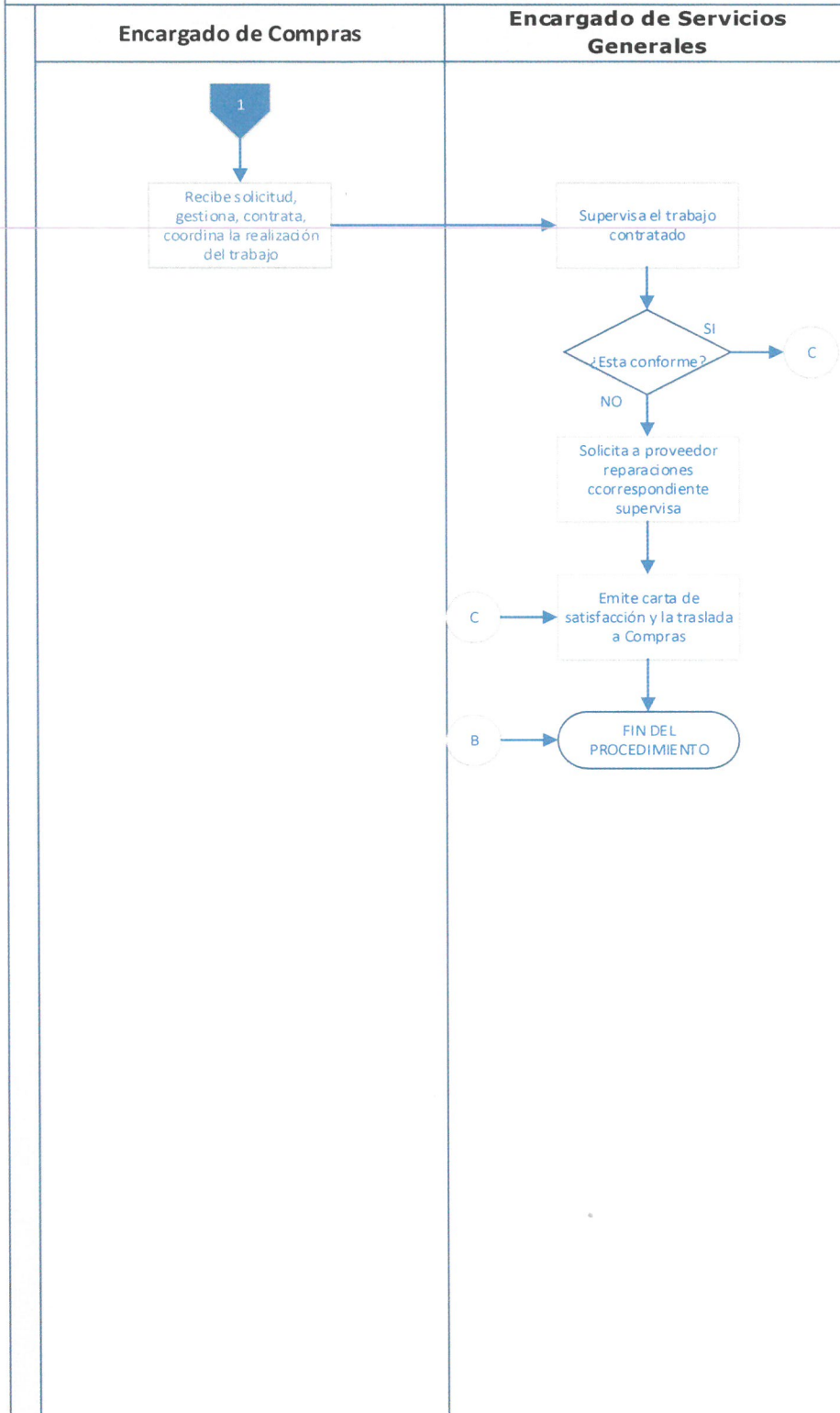


**15.1.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS POR REPARACIÓN, REMOCIÓN O MODIFICACIÓN SOBRE INSTALACIONES Y O BIENES**





**MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS POR REPARACIÓN, REMOCIÓN O MODIFICACIÓN SOBRE INSTALACIONES Y O BIENES.**



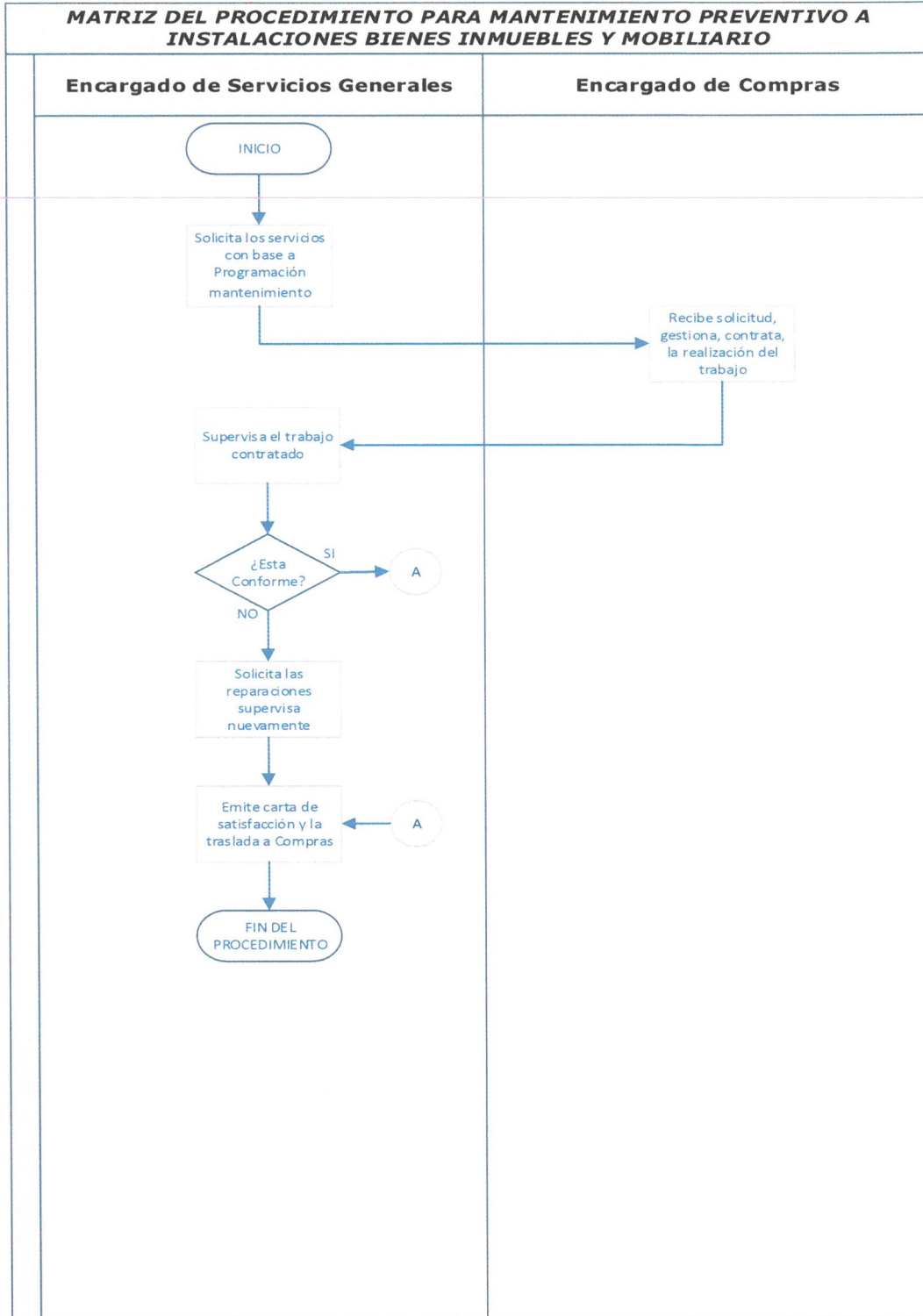
## 15.2 PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A INSTALACIONES, BIENES INMUEBLES Y MOBILIARIO.

Establece los pasos pertinentes que se lleven a cabo de acuerdo a la programación anual de mantenimiento en las instalaciones de las distintas sedes de la COPADEH.

### 15.2.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A INSTALACIONES BIENES INMUEBLES Y MOBILIARIO.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Solicita los servicios con base a la programación de mantenimiento anual al Encargado de Compras.
2.	<b>Encargado de Compras</b>	Recibe solicitud, gestiona, contrata, coordina la realización del trabajo e informa a Encargado de Servicios Generales.
3.	<b>Encargado de Servicios</b>	Supervisa el trabajo contratado, No está conforme solicita las reparaciones, supervisa y emite carta de satisfacción. si está conforme continua paso 4.
4.	<b>Generales</b>	Emite carta de satisfacción y la traslada a Compras.
5.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**15.2.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A  
INSTALACIONES, BIENES INMUEBLES Y MOBILIARIO.**





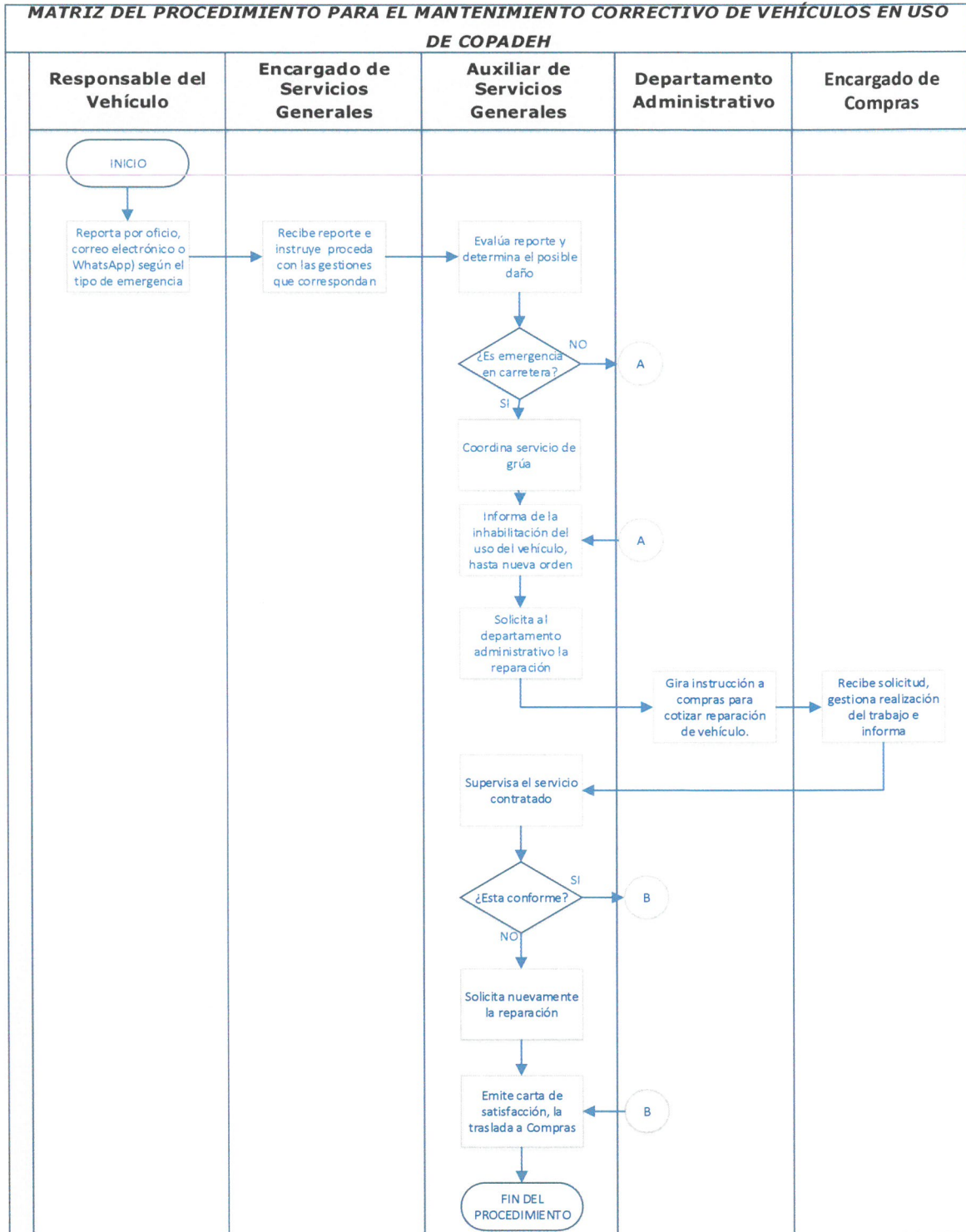
### 15.3 PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE VEHÍCULOS EN USO DE COPADEH.

Regula las gestiones que conllevan los mantenimientos que se susciten de acuerdo a desperfectos mecánicos reportados a Servicios Generales.

#### 15.3.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE VEHÍCULOS EN USO DE LA COPADEH.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Responsable del Vehículo</b>	Reporta (por medio de oficio, correo electrónico o WhatsApp) según el tipo de emergencia; el posible daño o los indicios que el vehículo presente.
2.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Recibe reporte e instruye al Auxiliar de Servicios Generales que proceda con las gestiones que correspondan.
3.	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>	Evalúa reporte y determina el posible daño. Si es una emergencia en carretera continua paso 4. Si el vehículo está en sede regional continua paso 5.
4.		Coordina servicio de grúa.
5.		Informa de la inhabilitación del uso del vehículo, hasta nueva orden.
6.		Solicita a Departamento Administrativo la reparación según sea el caso.
7.	<b>Departamento Administrativo</b>	Gira instrucción a compras para cotizar reparación de vehículo.
8.	<b>Encargado de Compras</b>	Recibe solicitud, gestiona, coordina la realización del trabajo e informa a Encargado de Servicios Generales.
9.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Supervisa el servicio contratado, no está conforme solicita nuevamente la reparación para poder emitir la carta de satisfacción, si está conforme continua paso 10.
10.		Emite carta de satisfacción y traslada a Compras.
11.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**15.3.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE VEHÍCULOS EN USO DE COPADEH.**



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

#### 15.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A VEHÍCULOS.

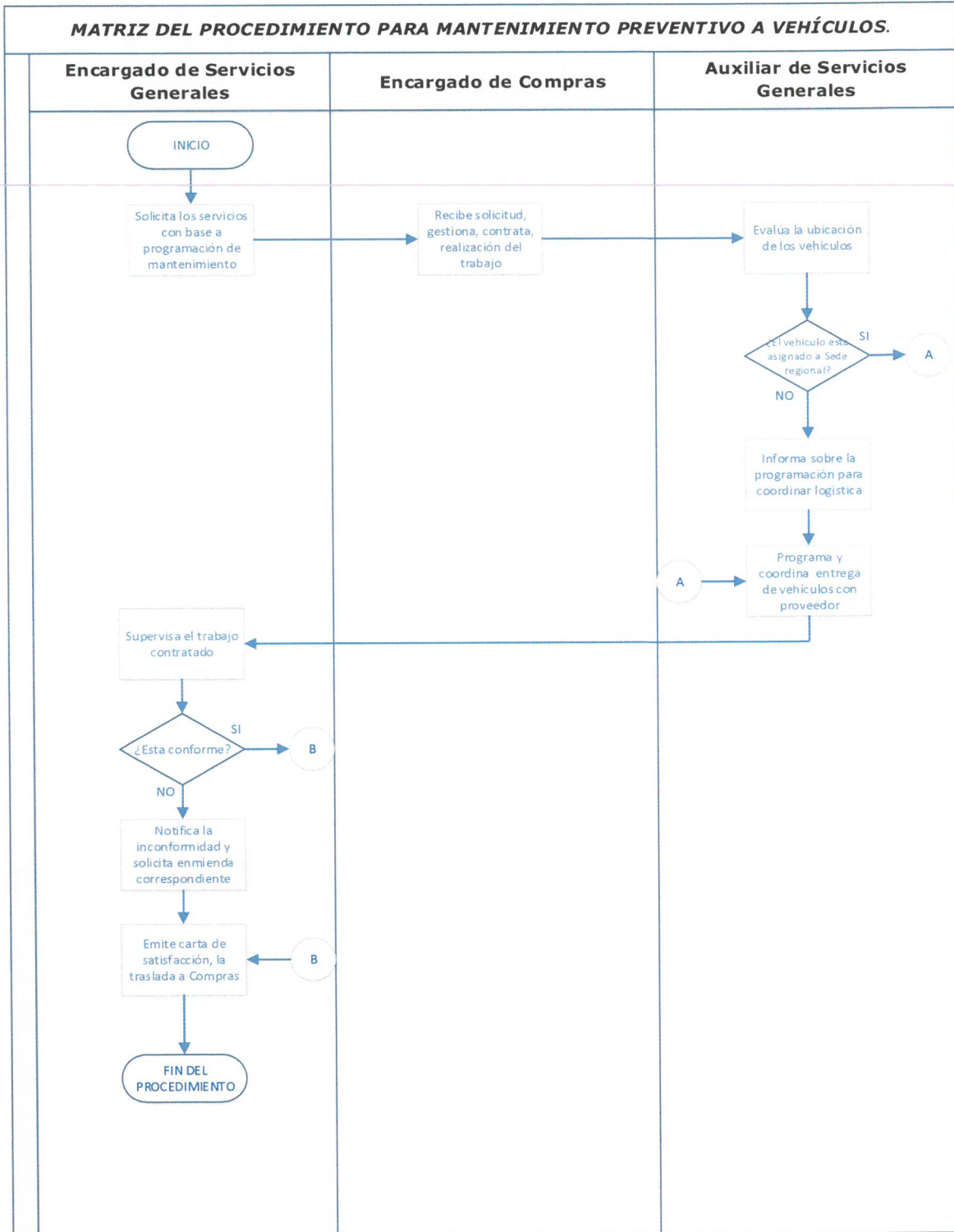
Establece los pasos pertinentes que se llevan a cabo, de acuerdo a la planificación y proyección del uso de los vehículos.

##### 15.4.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A VEHÍCULOS.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Solicita los servicios con base a la programación de mantenimiento anual al Encargado de Compras.
2.	<b>Encargado de Compras</b>	Recibe solicitud, gestiona, contrata, coordina la realización del trabajo e informa a Encargado de Servicios Generales.
3.	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>	Evalúa la ubicación de los vehículos. Si el vehículo está asignado a sede regional continua paso 4. Si el vehículo se encuentra en sede central continua paso 5.
4.		Informa sobre la programación de los servicios a realizar a la Dirección de Sedes Regionales, para que coordine la logística de recepción y entrega de los vehículos con el proveedor.
5.		Programa y coordina la entrega de los vehículos con el proveedor adjudicado.
6.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Supervisa el trabajo contratado, no está conforme, notifica la inconformidad y solicita la enmienda correspondiente si está conforme continua paso 7.
7.		Emite carta de satisfacción, la traslada a Compras.
8.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	



### 15.4.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A VEHÍCULOS



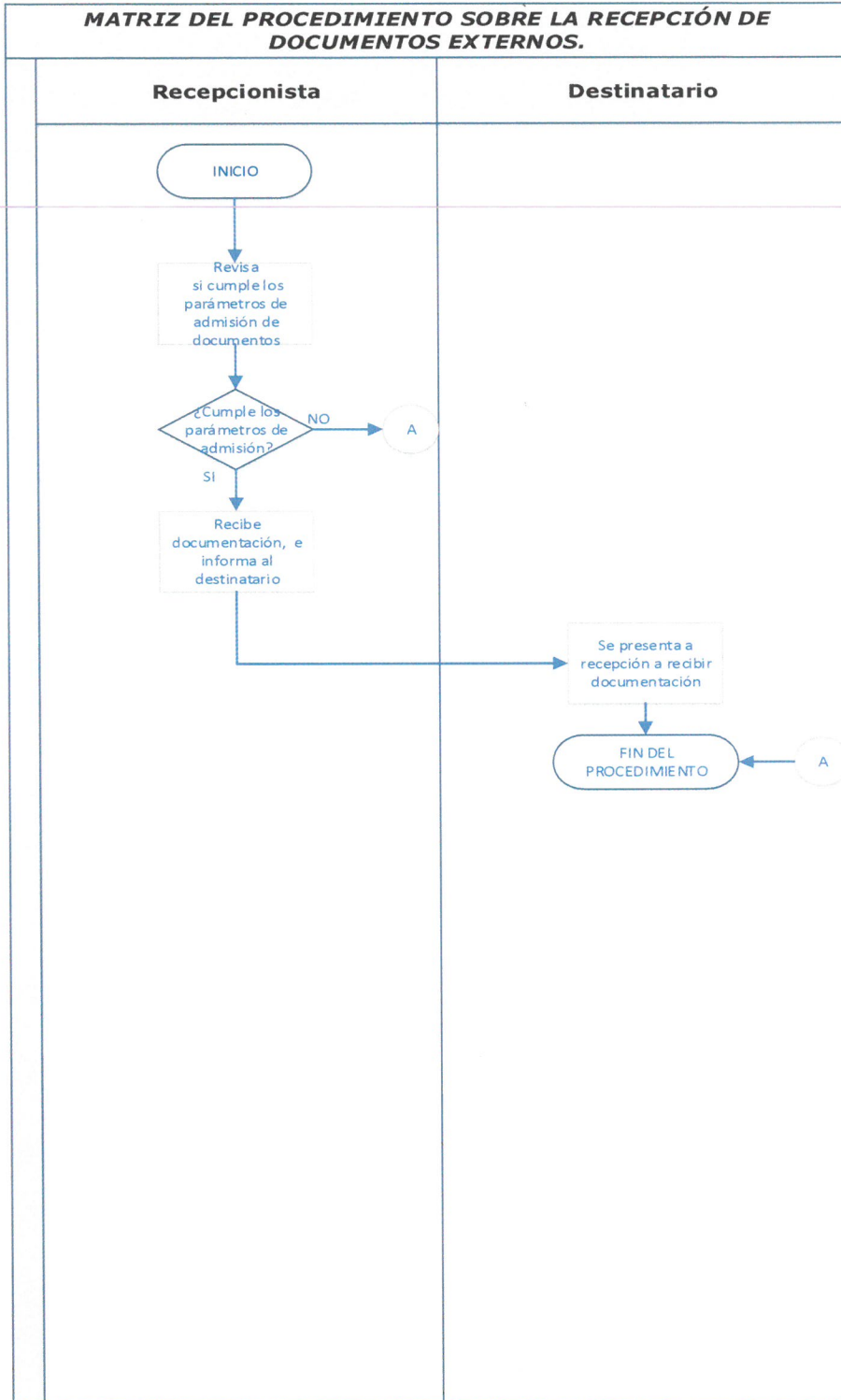
### 15.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.

Es la ruta a seguir por la cual se recepciona la correspondencia que proviene de diferentes instituciones.

#### 15.5.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO SOBRE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Recepcionista</b>	Revisa y evalúa si cumple los parámetros de admisión de documentos. No cumple con los parámetros de admisión rechaza la documentación sigue paso 4. Si cumple continua paso 2.
2.		Recibe la documentación, registra en el control de correspondencia e informa al destinatario.
3.	<b>Destinatario</b>	Se presenta a recepción a recibir la documentación respectiva, firma y sella de recibido.
4.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**15.5.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO SOBRE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.**



Handwritten initials and signatures in blue ink at the bottom right corner.



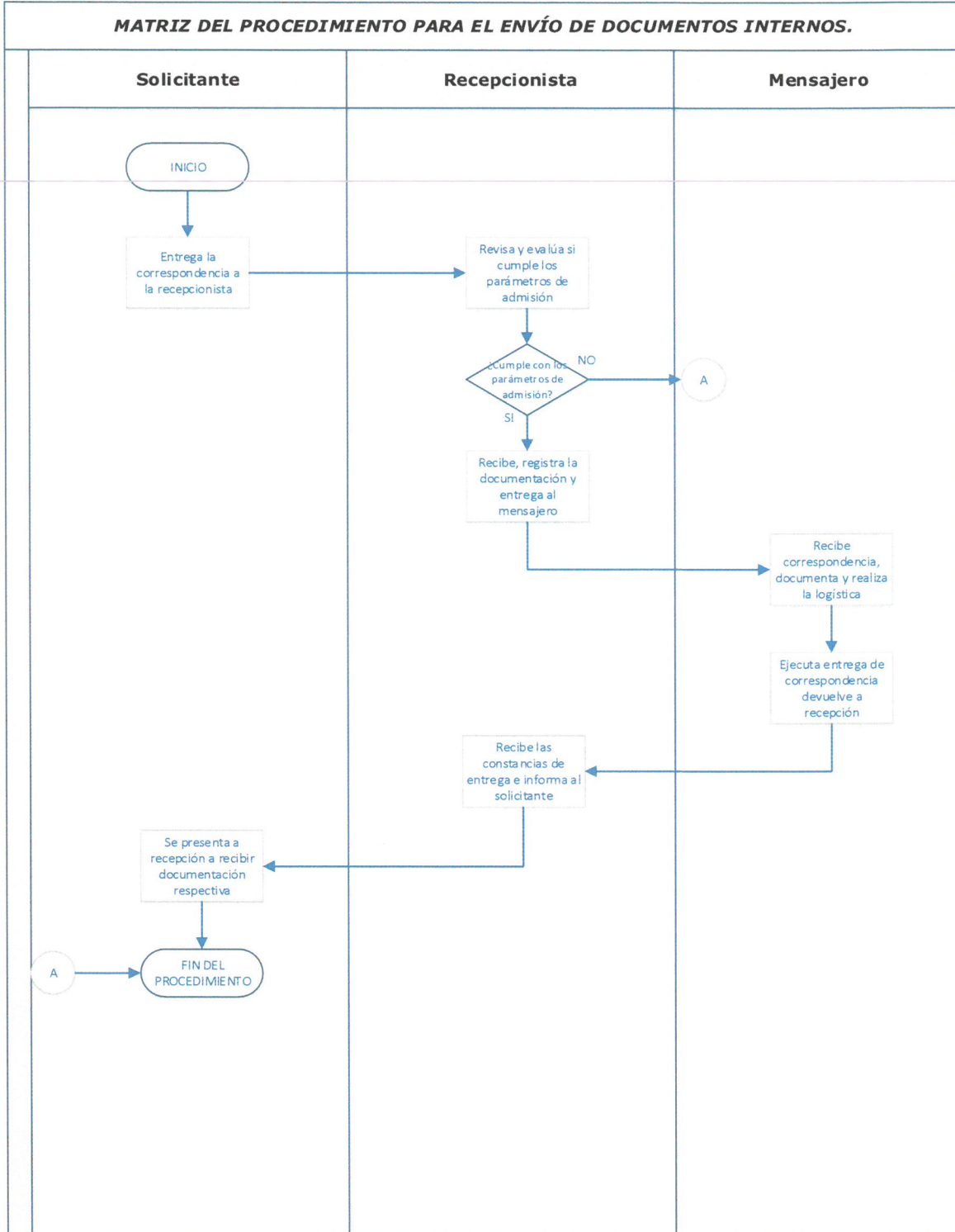
## 15.6 PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE DOCUMENTOS INTERNOS.

Es la forma por medio del cual se regula los pasos a seguir para el envío de correspondencia.

### 15.6.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE DOCUMENTOS INTERNOS.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Solicitante</b>	Entrega la correspondencia a la recepcionista.
2.	<b>Recepcionista</b>	Revisa y evalúa si cumple los parámetros de admisión de documentos. No cumple con los parámetros de admisión rechaza la documentación sigue paso 8. Si cumple continua paso 3.
3.		Recibe, registra la documentación y entrega al mensajero.
4.	<b>Mensajero</b>	Recibe correspondencia, documenta y realiza la logística de entrega.
5.		Ejecuta la entrega de la correspondencia y devuelve a recepción constancia respectiva.
6.	<b>Recepcionista</b>	Recibe las constancias de entrega e informa al solicitante.
7.	<b>Solicitante</b>	Se presenta a recepción a recibir la documentación respectiva, firma y sella de recibido.
8.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**15.6.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE DOCUMENTOS INTERNOS.**



### 15.7. PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE VISITAS

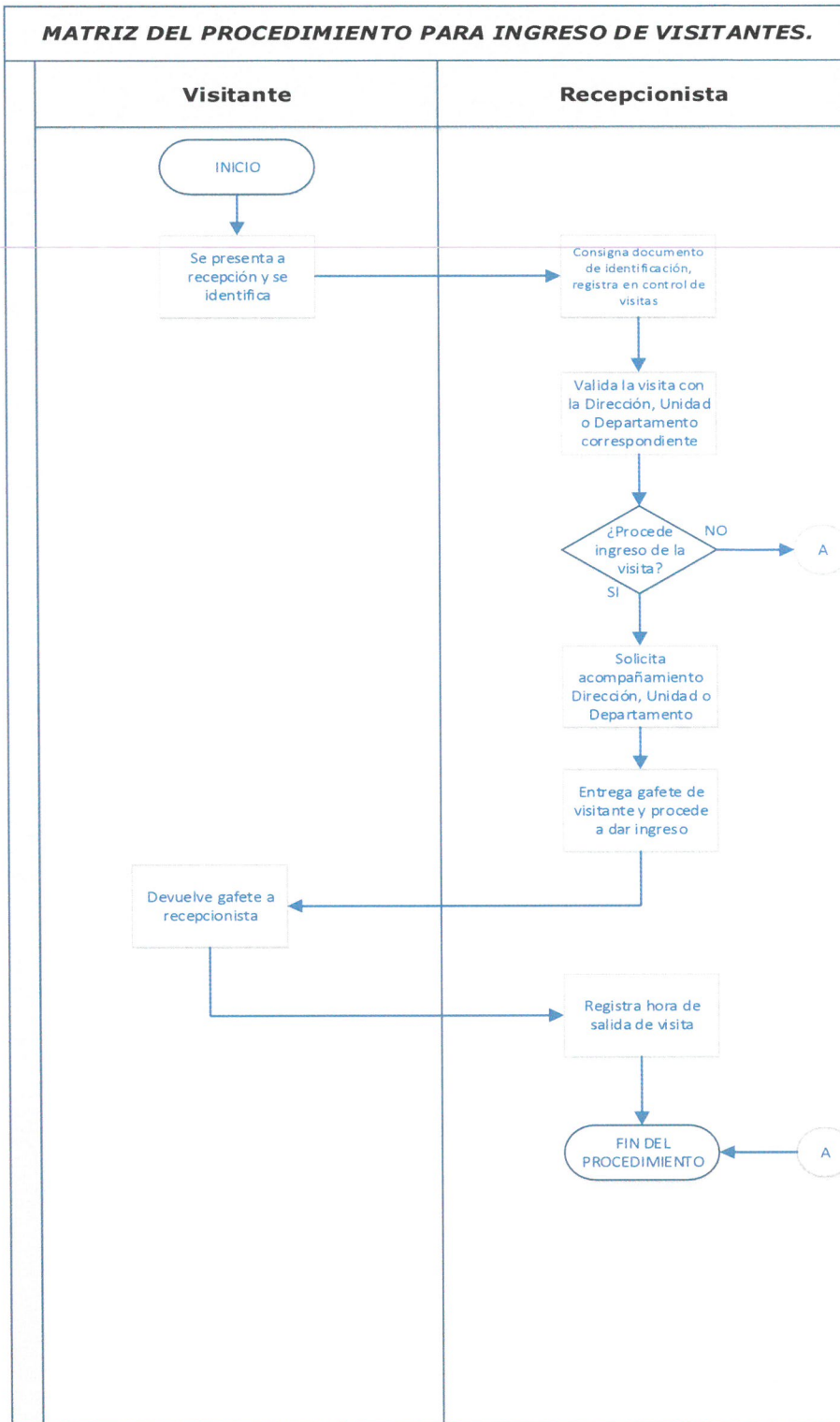
Establece la ruta a seguir para consignar y dar ingreso a las diferentes visitas.

#### 15.7.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE VISITANTES.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Visitante</b>	Se presenta a recepción y se identifica.
2.	<b>Recepcionista</b>	Consigna documento de identificación, registra en control de visitas.
3.		Valida la visita con la Dirección, Unidad o Departamento correspondiente. Procede el ingreso de la visita, continua paso 4. No procede el ingreso se notifica al visitante continua paso 8.
4.		Solicita acompañamiento de parte de la Dirección, Unidad o Departamento.
5.		Entrega gafete de visitante y procede a dar ingreso.
6.	<b>Visitante</b>	Devuelve gafete a recepcionista.
7.	<b>Recepcionista</b>	Registra hora de salida de visita.
8.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	



15.7.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE VISITANTES



*[Handwritten signatures and initials]*

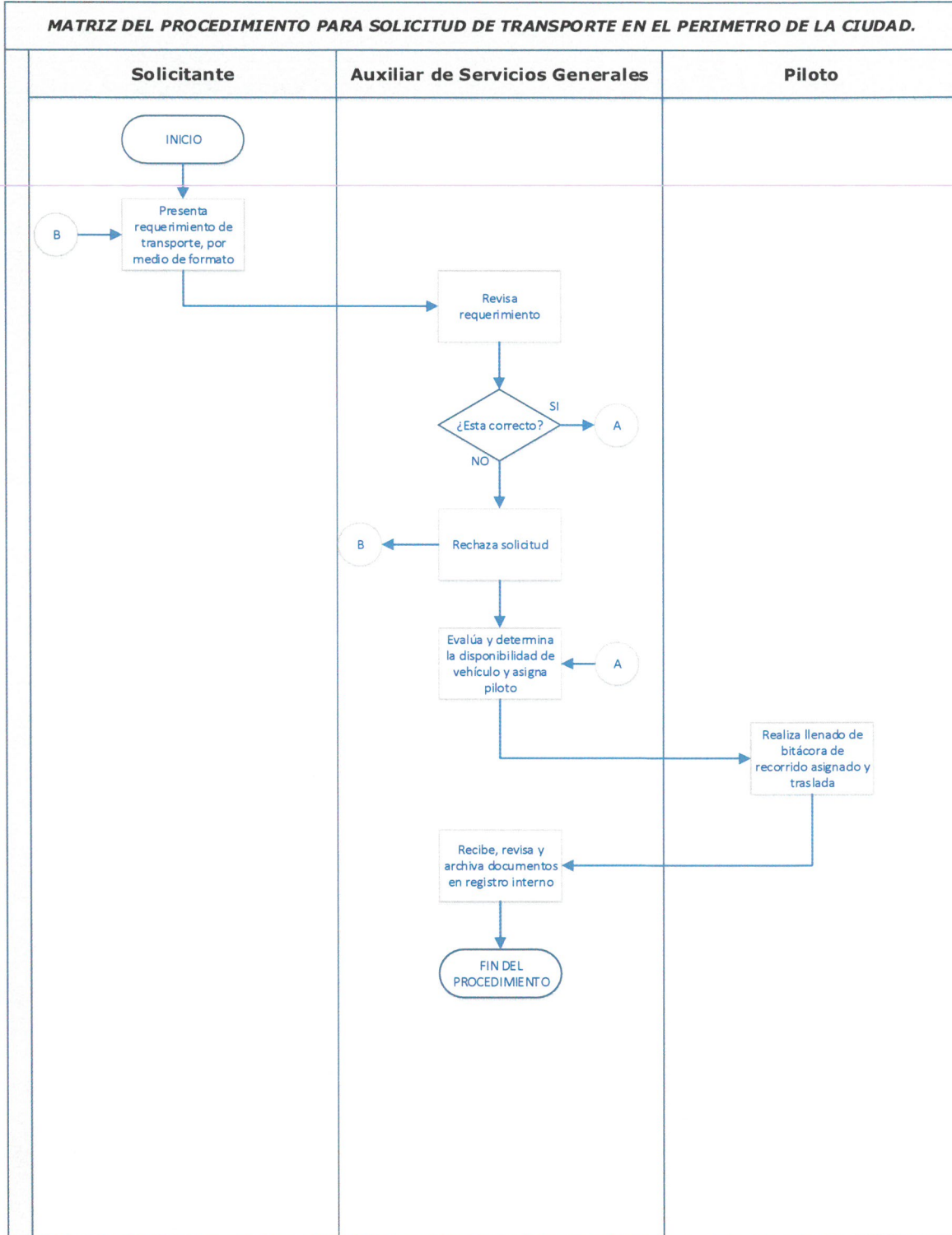
## 15.8 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE

Este procedimiento permite llevar una secuencia de los pasos a seguir para la autorización de transporte a las diferentes dependencias de la Institución.

### 15.8.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE EN EL PERIMETRO DE LA CIUDAD.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Solicitante</b>	Presenta requerimiento de transporte, por medio de formato según anexo 1.
2.	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>	Revisa el requerimiento, no está correcto rechaza la solicitud, regresa paso 1. Si esta correcto continua paso 3.
3.	<b>Generales</b>	Evalúa y determina la disponibilidad de vehículo y piloto y asigna vehículo.
4.	<b>Piloto</b>	Realiza el llenado de bitácora de recorrido asignado y traslada semanalmente.
5.	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>	Recibe, revisa y archiva documentos en registro interno.
6.	<b>Fin del procedimiento</b>	

**15.8.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE EN EL PERIMETRO DE LA CIUDAD.**

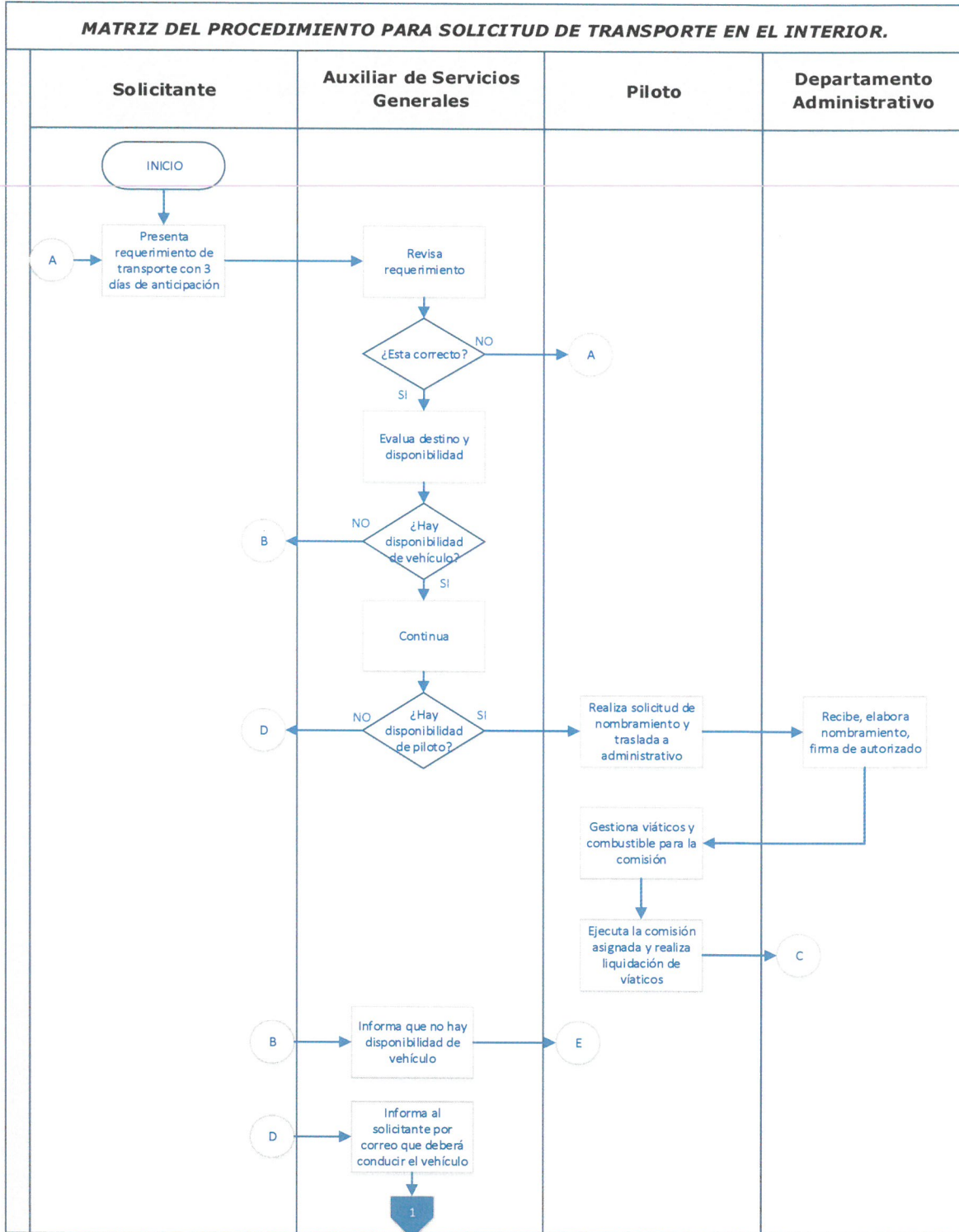




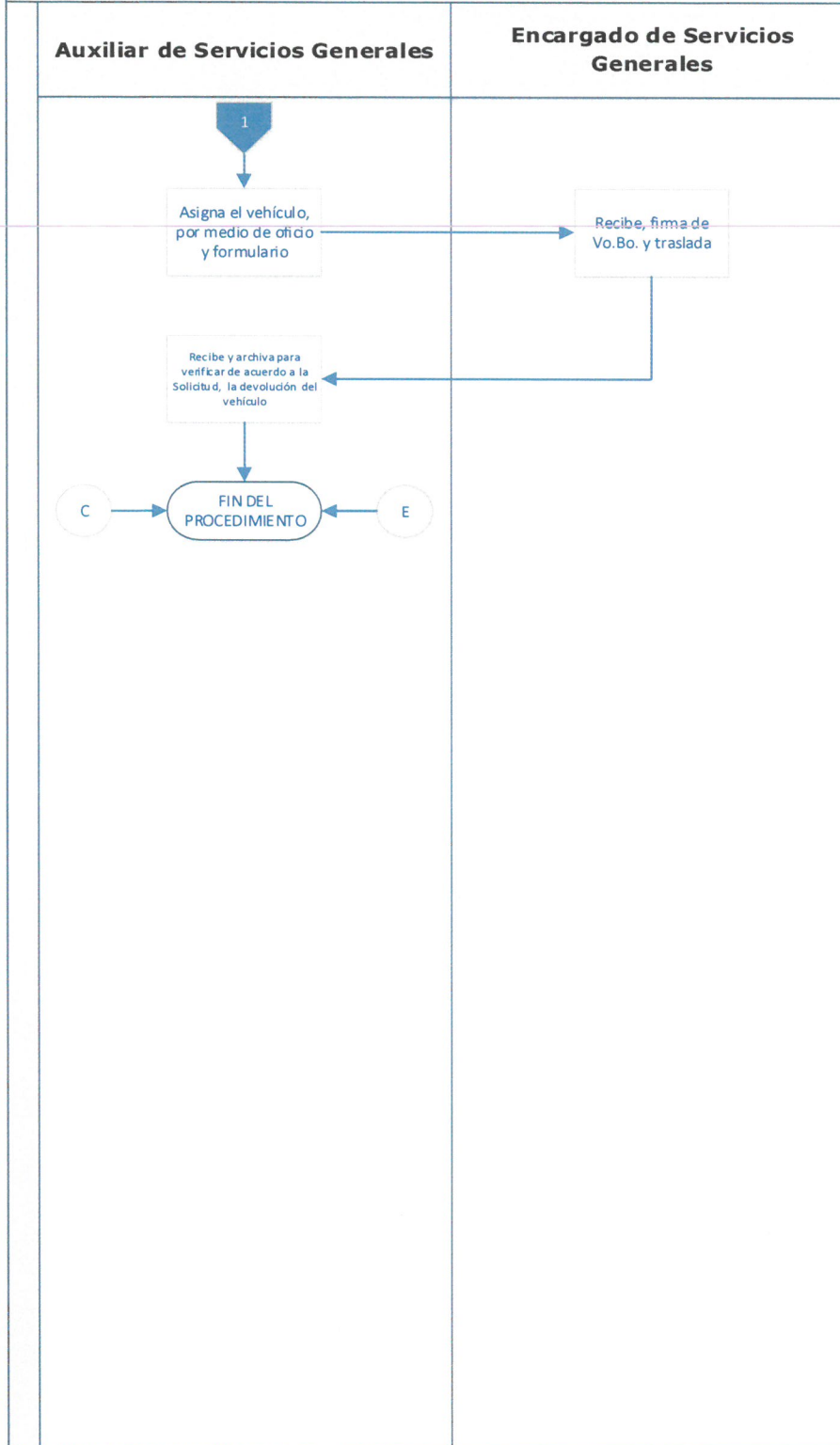
### 15.9 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE EN EL INTERIOR.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Solicitante</b>	Presenta requerimiento de transporte con 3 días de anticipación, por medio de formato según anexo 1.
2.	<b>Auxiliar de</b>	Revisa el requerimiento, no está correcto rechaza la solicitud, regresa paso 1. Si esta correcto continua paso 3.
3.	<b>Servicios Generales</b>	Evalúa el destino y determina la disponibilidad de vehículo y piloto. Hay disponibilidad de vehículo continúa, no hay disponibilidad de vehículo informa sigue paso 12. Hay disponibilidad de piloto sigue paso 4, no hay disponibilidad de piloto continua paso 8.
4.	<b>Piloto</b>	Realiza solicitud de nombramiento y traslada al Departamento Administrativo para firma de autorización.
5.	<b>Departamento Administrativo</b>	Recibe solicitud, elabora nombramiento firma de autorizado y devuelve.
6.	<b>Piloto</b>	Gestiona viáticos y combustible para la comisión asignada.
7.	<b>Piloto</b>	Ejecuta la comisión asignada y realiza liquidación de viáticos.
8.	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>	Informa al solicitante por medio de correo electrónico que deberá conducir el vehículo.
9.	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>	Asigna el vehículo, por medio de oficio y formulario según anexo 2, y traslada para Vo.Bo.
10.	<b>Encargado de Servicios Generales</b>	Recibe, firma de Vo.Bo. y traslada.
11.	<b>Auxiliar de Servicios Generales</b>	Recibe y archiva para verificar la devolución del vehículo.
12.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**15.9.1 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE EN EL INTERIOR.**



**MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE  
EN EL INTERIOR.**





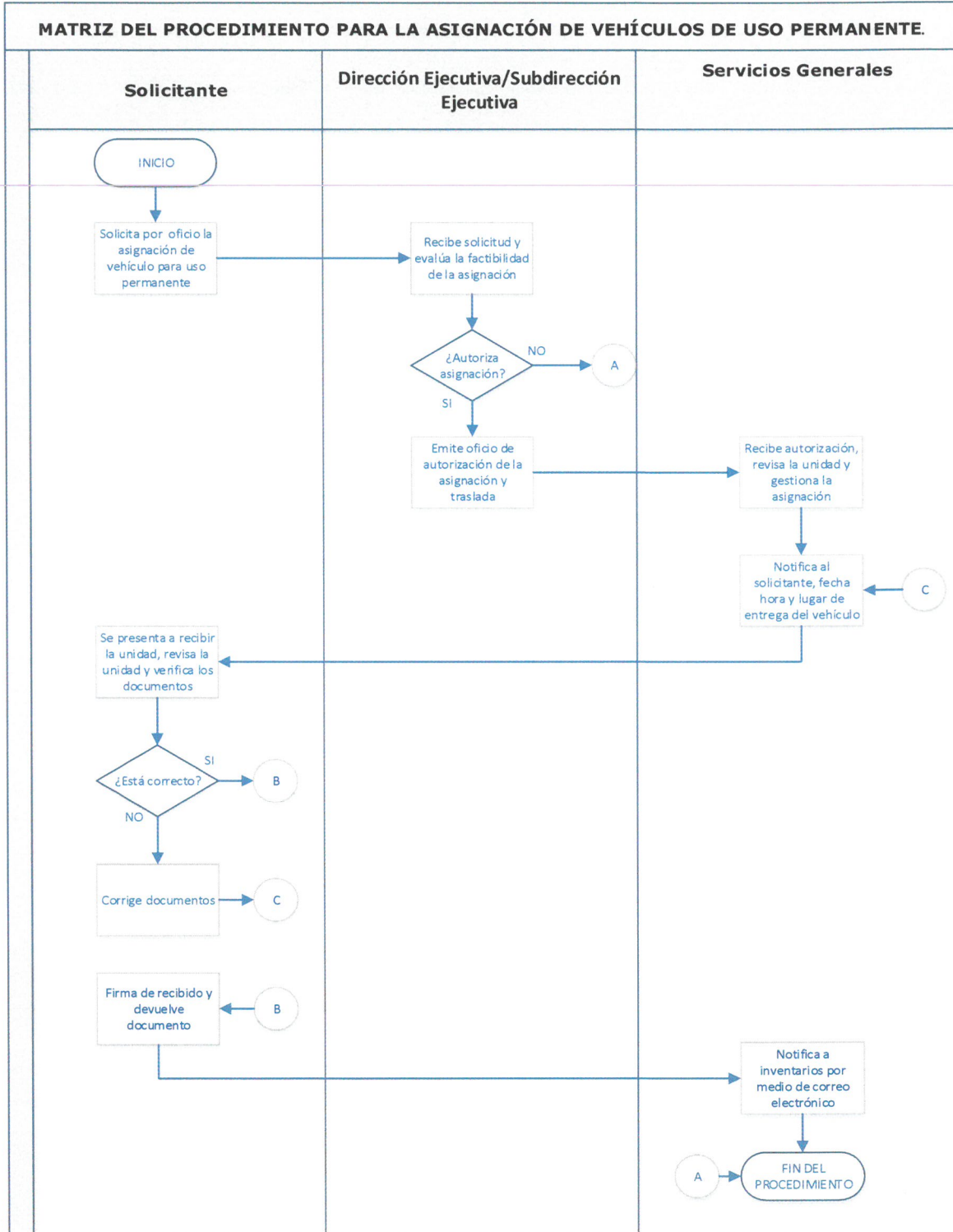
## 15.10 PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS DE USO PERMANENTE

Es el que establece, las etapas que deben cumplirse para la asignación de vehículo institucional.

### 15.10.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS DE USO PERMANENTE.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Solicitante</b>	Solicita por medio de oficio la asignación de vehículo para uso permanente.
2.	<b>Dirección Ejecutiva/Subdirección Ejecutiva</b>	Recibe solicitud y evalúa la factibilidad de la asignación. Autoriza la asignación continua paso 3. No autoriza, rechaza la solicitud sigue paso 10.
3.		Emite oficio de autorización de la asignación y traslada.
4.	<b>Servicios Generales</b>	Recibe autorización, revisa la unidad y gestiona la asignación por medio de los documentos pertinentes. Según <b>anexo 2</b> .
5.		Notifica al solicitante, fecha hora y lugar de entrega del vehículo.
6.	<b>Solicitante</b>	Se presenta a recibir la unidad, revisa la unidad y verifica los documentos de soporte. Si todo está correcto sigue paso 8. No esta correcto continua paso 7.
7.		Corrige documentos, regresa a paso 5.
8.		Firma de recibido y devuelve documento.
9.	<b>Servicios Generales</b>	Notifica a inventarios por medio de correo electrónico la asignación de vehículo.
10.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**15.10.2 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS DE USO PERMANENTE.**



### 15.11. PROCEDIMIENTO PARA LA ASISTENCIA EN CASO DE EMERGENCIA, POR ROBO PARCIAL, TOTAL O COLISIÓN.

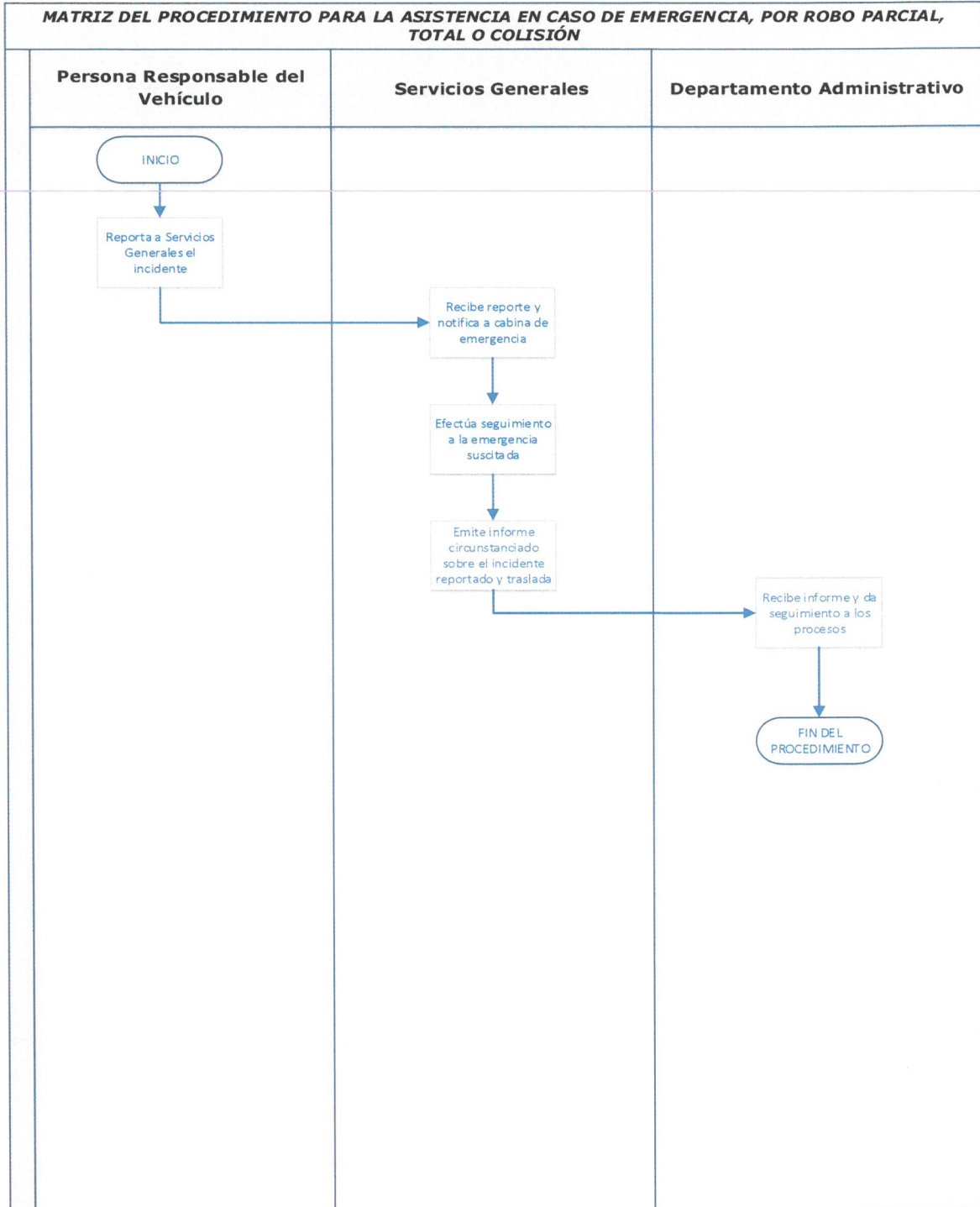
Este procedimiento establece la guía que debe de considerarse al suscitarse una emergencia relacionada con el vehículo asignado.

#### 15.11.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASISTENCIA EN CASO DE EMERGENCIA, POR ROBO PARCIAL, TOTAL O COLISIÓN.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	<b>Persona Responsable del Vehículo</b>	Reporta a Servicios Generales el incidente.
2.	<b>Servicios Generales</b>	Recibe reporte y notifica a cabina de emergencia.
3.		Efectúa seguimiento a la emergencia suscitada.
4.		Emite informe circunstanciado sobre el incidente reportado y traslada.
5.	<b>Departamento Administrativo</b>	Recibe informe y da seguimiento a los procesos que correspondan de acuerdo a los daños reportados.
6.	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	



**15.11.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ASISTENCIA EN CASO DE EMERGENCIA, POR ROBO PARCIAL, TOTAL O COLISIÓN.**




Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right corner of the page.

**16. ANEXOS.**

**Anexo 1**

**FORMATO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE**

<p>SOLICITUD DE TRANSPORTE.</p>  <p>COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS</p>			
DIRECCION SOLICITANTE			
NOMBRE DEL SOLICITANTE			
FECHA DE LA SOLICITUD		FECHA DE LA ACTIVIDAD	
DIRECCION DESTINO			
CANTIDAD DE PERSONAS			
NOMBRE DE LAS PERSONAS			
JUSTIFICACION.			
HORA DE SALIDA COPADEH		HORA DE REGRESO A COPADEH	
Firma solicitante _____		Vo.Bo. Jefe inmediato. _____	
<p>*** Por favor de estar 5 minutos antes de la hora de salida para poder evitar inconvenientes de toda índole.***</p>			



## ANEXO 2

### FORMATO PARA LA ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS

<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>ÁREA / UNIDAD / PILOTO</b>
-------------------------	-------------------------------

#### CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD

				SI	NO
Marca:	LINEA	Año:	Anexo	XX	
Placas:	Color:	Tipo:	Póliza de seguros:	XX	
Fecha de salida:	19/11/2021	Fecha de llegada:			
Kilometraje salida:	83027	Kilometraje llegada:			

#### ACCESORIOS Y HERRAMIENTAS

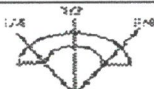
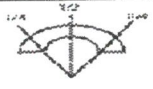
DESCRIPCIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN	SI	NO
Espejo lateral derecho			Parabrisas			Llave de Chuchos		
Espejo lateral izquierdo			Cristales de puertas (laterales)			Tricket		
Espejo retrovisor			Encendedor			Extintuidor		
Tapetes			Faros y Luces			Reflejantes de emergencia		
Limpiadores			Molduras			(señalamientos)		
Bocina			Defensas			Cable pasa corriente		
Viseras			Parrilla			Caja de herramientas		
Cinturones de seguridad			Llanta de refacción			Cubre llantas		
Antena			Tapones de ruedas			Placa delantera		
Radio			Tapón gasolina			Placa trasera		
Radio/CD			Tapón de radiador			Otros:		
Clima / Aire Acondicionado			Tapón de aceite					
Manijas								

#### CARROCERÍA E INTERIORES

DESCRIPCIÓN	BUENO	REGULAR	MALO	DESCRIPCIÓN	BUENO	REGULAR	MALO
Costado derecho				Cajuela			
Costado izquierdo				Pintura			
Cofre				Sistema de alarma			
Toldo				Vestiduras			
Exterior Limpio				Interior Limpio			

#### LLANTAS

DESCRIPCIÓN	NUEVA	1/2 VIDA	1/4 VIDA	LISA	DESCRIPCIÓN	NUEVA	1/2 VIDA	1/4 VIDA	LISA
Delantera derecha					Trasera izquierda				
Delantera izquierda					Repuesto				
Trasera derecha									
Marca de Llantas	FIRESTONE								

<b>TANQUE GASOLINA SALIDA</b>		<b>TANQUE GASOLINA LLEGADA</b>	
-------------------------------	---	--------------------------------	---


OBSERVACIONES:

FECHA	ENTREGADO POR:	RECIBIDO POR:
<b>SALIDA</b>	Nombre:	Nombre:
<b>LLEGADA</b>	Nombre Firma	Nombre Firma



**ANEXO 3**

**FORMATO DE SOLICITUD PARA REPARACIÓN, REMOCIÓN O MODIFICACIÓN SOBRE INSTALACIONES Y/O BIENES**

 GOBIERNO DE GUATEMALA <small>COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS</small>	<b>SOLICITUD PARA, REPARACIÓN, REMOCION O MODIFICACIÓN SOBRE INSTALACIONES Y/O BIENES.</b>					
<b>INGRESO DE SOLICITUD</b>						
FECHA: D ___ M ___ A ___	HORA: _____					
RECIBIDA: _____						
<b>DATOS USUARIO SOLICITANTE</b>						
NOMBRE	_____					
UBICACIÓN	_____					
ARÉA	_____					
<b>TIPO DE MANTENIMIENTO</b>						
PLOMERIA	OBRA GRIS	ELECTRICIDAD	A/C	PINTURA	REMOSIÓN	CERRAJERIA
OTROS	_____					
OBSERVACIONES:						
<b>PROBLEMÁTICA</b>						_____ FIRMA DEL SOLICITANTE
<b>TIPO Y DESCRIPCIÓN DE MANTENIMIENTO</b>						
NECESITA SUBCONTRATACION : SI: ___ NO: ___						
<b>DESCRIPCIÓN</b>						
PREVENTIVO	CORRECTIVO	_____				
TÉCNICO ENCARGADO:						
<b>MANTENIMIENTO REALIZADO</b>						
FECHA:	OBSERVACIONES DEL USUARIO					
HORA:	_____					
TÉCNICO:						
_____ FIRMA ENCARGADO						

