



**ACUERDO INTERNO NÚMERO CIENTO SETENTA GUION DOS MIL VEINTICUATRO
GUION COPADEH (170-2024-COPADEH)**

Guatemala, diecinueve (19) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

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

CONSIDERANDO:

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

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo regulado en el artículo número 5 de la Ley del Organismo Ejecutivo y sus reformas indica que: *“También 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 y sus reformas de fecha treinta de julio del año dos mil veinte, crea la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos, 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, y el cumplimiento a los compromisos gubernamentales derivados de los Acuerdos de Paz.

4



CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo regulado en el Acuerdo Gubernativo número 27-2024 de fecha 23 de enero de 2024, emitido por el Presidente de la República de Guatemala, indica específicamente en su artículo **4** lo siguiente: *“A partir de la vigencia del presente Acuerdo, quedan derogadas todas las disposiciones reglamentarias y circulares de cualquier naturaleza que contraríen su contenido.”*, asimismo, el artículo **5** del mismo cuerpo legal indica que: *“La Dirección Ejecutiva de la Comisión deberá reformar los acuerdos internos, y realizar las modificaciones y adecuaciones correspondientes de manuales y disposiciones administrativas, según el contenido del presente Acuerdo Gubernativo, en un plazo no mayor a sesenta días a partir de su publicación en el Diario de Centro América.”*

CONSIDERANDO:

Que a través del Acuerdo número A-039-2023, se aprobaron Las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, las cuales tienen como objeto crear procedimientos, componentes y establecer responsabilidades relacionadas con el control interno gubernamental, con la finalidad de asegurar los objetivos fundamentales de cada entidad sujeta a control gubernamental y fiscalización de la Contraloría General de Cuentas.

POR TANTO

El Director Ejecutivo de esta Comisión Presidencial, con fundamento en los artículos: 154, de la Constitución Política de la República de Guatemala; 5 de la Ley del Organismo Ejecutivo y sus reformas; 4 y 5 del Acuerdo Gubernativo número 27-2024; y 7 literales b) d) y h) del Acuerdo Gubernativo 100-2020 y sus reformas, es imprescindible efectuar las modificaciones y adecuaciones que correspondan en los manuales y disposiciones administrativas respectivas, por lo que se,



ACUERDA:

Artículo 1. Aprobación. Aprobar la **VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES DE LA COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS - COPADEH-**, El manual antes referido consta de cincuenta y uno (51) folios, incluido el presente Acuerdo Interno.

Artículo 2. Responsabilidad. Es responsabilidad de las direcciones, departamentos, unidades de esta Comisión Presidencial, 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 a todas las dependencias de la COPADEH, según el listado de distribución incluido en el presente manual, para su cumplimiento y a la Unidad de Planificación para el resguardo del documento original del manual y copia simple del Acuerdo Interno.

Artículo 4. Vigencia. El presente Acuerdo Interno y su anexo entra en vigencia inmediatamente.

Héctor Oswaldo Sainza Josa
Director Ejecutivo
- COPADEH





Comisión Presidencial
**Por la Paz y los
Derechos Humanos**

COMISIÓN PRESIDENCIAL POR LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS
-COPADEH-

DE USO INTERNO	CÓDIGO: COPADEH/SG- MNP-001-2024	VERSIÓN: 1 DEL ORIGINAL	FECHA DE VIGENCIA: ABRIL 2024	PÁGINA: 1 de 48
-----------------------	---	--------------------------------------	---	---------------------------

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

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORADO POR:	LESTER ABEL LOPEZ GATICA/ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES		ABRIL 2024
REVISADO POR:	LICENCIADO MARVIN GIRÓN/ JEFE ADMINISTRATIVO		ABRIL 2024
REVISADO POR:	LCDA. PAULINA HERNÁNDEZ ROSALES /DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO		ABRIL 2024
REVISADO POR:	LICENCIADO CRISTIAN ALBERTO UCLÉS SAMAYOA/ JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS		ABRIL 2024
DISEÑADO Y ESTRUCTURADO POR:	LCDA. MARITZA JEANETTE ALVAREZ BOBADILLA/ JEFE DE PLANIFICACIÓN		ABRIL 2024
APROBADO POR:	MSc. HÉCTOR OSWALDO SAMAYOA SOSA/ DIRECTOR EJECUTIVO		ABRIL 2024

ÍNDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	3
2.	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS.....	3
3.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES	5
4.	INTRODUCCIÓN	6
5.	INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS).....	6
6.	ACRÓNIMOS.....	7
7.	BASE LEGAL.....	7
8.	NORMATIVA RELACIONADA	9
9.	OBJETIVOS	10
10.	GENERALIDADES.....	11
11.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	11
12.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN	12
13.	POLÍTICAS GENERALES	12
14.	RESPONSABILIDADES	18
15.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	18
16.	ANEXOS.....	44







1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Sección 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	Jefe (a)	Copia
4.	Unidad de Planificación	Jefe (a)	Original
5.	Subdirección Ejecutiva	Subdirector (a)	Copia
6.	Dirección Ejecutiva	Director (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	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Índice	2	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Lista de distribución del Manual	3	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Lista de Páginas efectivas	4	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Lista de Páginas efectivas	5	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Información General Definiciones	6	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Acrónimos	7	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Base Legal	8	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024



SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Normativa Relacionada	9	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Normativa Relacionada	10	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Generalidades	11	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Actualización del Manual	12	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Políticas Generales	13	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Políticas Generales	14	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Políticas Generales	15	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Políticas Generales	16	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Políticas Generales	17	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Responsabilidades	18	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	19	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	20	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	21	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	22	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	23	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	24	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	25	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	26	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	27	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	28	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	29	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	30	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	31	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	32	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	33	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	34	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	35	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024



Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Descripción de Procedimientos	36	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	37	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	38	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	39	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	40	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	41	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	42	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Descripción de Procedimientos	43	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Anexos	44	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Anexos	45	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Anexos	46	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Anexos	47	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024
Anexos	48	VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL	ABRIL 2024

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
3	TODAS	ORIGINAL	ABRIL 2024	DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
4	TODAS	ORIGINAL	ABRIL 2024	JEFE ASUNTOS JURÍDICOS

Handwritten signatures and initials in blue ink.

 <p>Comisión Presidencial Por la Paz y los Derechos Humanos</p>	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN SERVICIOS GENERALES</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
--	--	----------------------------------

4. INTRODUCCIÓN

El Manual de normas y procedimientos de la Sección 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, departamentos, secciones y direcciones que conforman la COPADEH.

El Departamento Administrativo de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos –COPADEH-, a través de la Sección 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

Check list de correspondencia.

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

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 el visitante que ingrese a las instalaciones de la COPADEH, y 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 las instituciones donde entregará documentos.

Hoja de identificación de visitante.

Es el documento donde se registra la identificación de cada visitante, con el nombre, fecha, hora y dependencia de COPADEH en donde hará gestiones.

<p>ARCHIVO: ESCRITORIO/UPLANI/ 2024/ MNP Y REGLAMENTOS/ MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</p>	<p>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: ABRIL 2024 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL</p>	<p>Página 6 de 48</p>
--	--	-----------------------



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

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.

Reparación.

Es el servicio 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 especialista.

Por medio de una visita técnica programada se evalúa los diferentes requerimientos que implican el mantenimiento preventivo y reparaciones.

6. ACRÓNIMOS

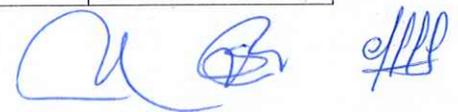
Los acrónimos empleados en este manual relacionados con los procesos de control de planificación, tienen el significado siguiente:

COPADEH	Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos	DA	Departamento Administrativo
CGC	Contraloría General de Cuentas	MNP	Manual de Normas y Procedimientos DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES
MOF	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
<p>Asamblea Nacional Constituyente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 183, literal e)
<p>Contraloría General de Cuentas -CGC-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, establecidas por la Contraloría General de Cuentas en el Acuerdo número A-039-2023.
<p>Congreso de la República de Guatemala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto número 101-97 y sus reformas; • Ley de Contrataciones del Estado, Decreto número 57-92 y sus reformas; • Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto número 82-2002; • Ley del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal vigente; • Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Decreto número 31-2002 y sus reformas; • Ley de Tránsito, Decreto 132-96 y sus reformas; • Ley del impuesto sobre circulación de vehículos terrestres, marítimos y aéreos, Decreto número 70-94 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos.
<p>Presidencia de la República de Guatemala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de la Ley de Tránsito, Acuerdo Gubernativo número 499-97, y sus reformas • Acuerdo Gubernativo Número 100-2020 del presidente de la República de Guatemala, y sus reformas. • Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos, Acuerdo Gubernativo Número 106-2016 y sus reformas; • Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, Acuerdo Gubernativo número 96-2019 del presidente de la República y su reforma; • Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo número 229-2014 del presidente de la República y sus reformas.
<p>Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos -COPADEH-</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Acuerdo Interno número 072-2024-COPADEH que aprueba la Versión 4 del Original del Manual de Organización y Funciones de la Comisión Presidencial por la Paz y los Derechos Humanos.



Handwritten signature

Handwritten signature

8. **NORMATIVA RELACIONADA**

CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA.

Artículo 154.- Función pública; sujeción a la ley. Los funcionarios son depositarios de la autoridad, responsables legalmente por su conducta oficial, sujetos a la ley y jamás superiores a ella. Los funcionarios y empleados públicos están al servicio del Estado y no de partido político alguno. La función pública no es delegable, excepto en los casos señalados por la ley, y no podrá ejercerse sin prestar previamente juramento de fidelidad a la Constitución.

DECRETO 1748 DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA.

LEY DE SERVICIO CIVIL.

Conforme a lo establece el decreto 1748 del congreso de la república en donde se crea la ley de servicio civil se enumeran los siguientes artículos que asocian a las actividades y responsabilidades que realizan los diferentes Servidores Públicos.

ARTICULO 64. Obligaciones de los servidores públicos. Además de las que determinen las leyes y reglamentos, son deberes de los servidores públicos: 1. Jurar, acatar y defender la Constitución de la República. 2. Cumplir y velar porque se cumpla la presente ley y sus reglamentos. 3. Acatar las órdenes e instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos, de conformidad con la ley, cumpliendo y desempeñando con eficiencia las obligaciones inherentes a sus puestos y en su caso, responder de abuso de autoridad y de la ejecución de las órdenes que puedan impartir, sin que queden exentos de la responsabilidad que les corresponde por las acciones de sus subordinados. 4. Guardar discreción, aun después de haber cesado en el ejercicio de sus cargos, en aquellos asuntos que por su naturaleza o en virtud de leyes, reglamentos o instrucciones especiales, se requiera reserva. 5. Observar dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos, cuidar de su apariencia personal y tramitar con prontitud, eficiencia, e imparcialidad los asuntos de su competencia. 6. Evitar dentro y fuera del servicio la comisión de actos reñidos con la ley, la moral y las buenas costumbres, que afecten el prestigio de la Administración pública. 7. Asistir con puntualidad a sus labores. 8. Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones. 9. Aportar su iniciativa e interés en beneficio de la dependencia en la que sirvan y de la Administración pública en general. 10. Atender los requerimientos y presentar los documentos e informaciones que la Junta o la Oficina Nacional de Servicio Civil les solicite, para los efectos de esta ley.

a. LEY DE PROBIDAD Y RESPONSABILIDAD DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PÚBLICOS.

REGLAMENTO DE LEY DE PROBIDAD Y RESPONSABILIDAD DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS PUBLICOS DECRETO NUMERO 82-2002 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. LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS DECRETO NUMERO 31-2022 Y SUS REFORMAS.**

ARTICULO 1. Naturaleza Jurídica y Objetivo Fundamental. La Contraloría General de Cuentas es una institución pública, técnica y descentralizada. De conformidad con esta Ley, goza de independencia funcional, técnica, presupuestaria, financiera y administrativa, con capacidad para establecer delegaciones en cualquier lugar de la República. La Contraloría General de Cuentas es el ente técnico rector de la fiscalización y el control gubernamental, y tiene como objetivo fundamental dirigir y ejecutar con eficiencia, oportunidad, diligencia y eficacia las acciones de control externo y financiero gubernamental, así como velar por la transparencia de la gestión de las entidades del Estado o que manejen fondos públicos, la promoción de valores éticos y la responsabilidad de los funcionarios y servidores públicos, el control y aseguramiento de la calidad del gasto público y la probidad en la administración pública.

b. REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS ACUERDO GUBERNATIVO 9-2017 Y SUS REFORMAS.

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.

9. OBJETIVOS

9.1 Objetivo General

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y procedimientos que aplican en el quehacer de la Sección de Servicios Generales; con la finalidad de



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

formalizar y agilizar las gestiones que se realizan, y con ello ofrecer a la misma un instrumento que establezca la forma de hacer las actividades y facilite la verificación de los pasos a seguir para el cumplimiento de las funciones, con el fin de 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.

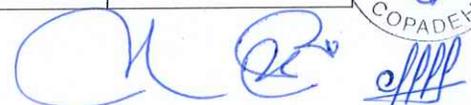
10. GENERALIDADES

1. El presente MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN SERVICIOS GENERALES (MNPSG), 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. El manual será revisado y actualizado cuando se presenten las 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 de acuerdo con lo que establece la Guía para la Estandarización de Manuales de Normas y Procedimientos y otros instrumentos Normativos Internos.
5. Las modificaciones podrán ser por iniciativa del Despacho Superior, la Unidad de Planificación o las dependencias involucradas en los procedimientos razonando y justificando sus causas lo que será evaluado para ver su viabilidad.
6. Cualquier modificación debe ser aprobada por la Dirección Ejecutiva mediante Acuerdo Interno.

12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

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 a todas las direcciones, unidades, departamentos y secciones 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 reparaciones de los inmuebles, maquinaria y vehículos que se encuentran en uso de la COPADEH.

13.1.1 Mantenimiento de edificios.

- El solicitante que requiera de alguna reparación o mantenimiento en su área de trabajo, deberá hacerlo de manera escrita, utilizando el formato oficial según anexo No. 3, con la justificación respectiva y el visto bueno del jefe inmediato.
- En el caso de requerir remozamiento, el solicitante deberá evaluar si tiene en su programación, el presupuesto designado para dicha acción, caso contrario deberá realizar las gestiones pertinentes, a efecto de contar con disponibilidad



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

 <p>Comisión Presidencial Por la Paz y los Derechos Humanos</p>	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN SERVICIOS GENERALES</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
--	--	----------------------------------

presupuestaria al momento de realizar su requerimiento de compra para este tipo de trabajo.

13.1.2 Mantenimiento y reparación de vehículos.

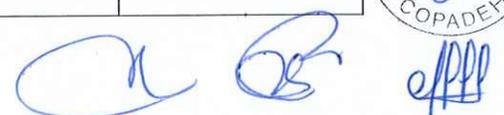
- El mantenimiento preventivo corresponde al Servicio menor y Servicio Mayor de los vehículos, el cual se hará de forma planificada de acuerdo con la programación de Servicios Generales y/o por vencimiento del kilometraje.
- El mantenimiento preventivo de los vehículos que se encuentren en sedes regionales, se hará en coordinación con los Encargados de Sedes regionales según corresponda.
- 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 la Sección de Servicios Generales, de acuerdo al formato oficial (ver anexo 4).

Las reparaciones de vehículos corresponden a lo siguiente:

- Servicios de reparación que los vehículos necesiten de acuerdo a las fallas que se presenten al momento de conducir o de las emergencias que dejen inmóvil al vehículo.
- Las reparaciones se harán en función del presupuesto existente y conforme al procedimiento de compras.
- Toda solicitud de reparación debe realizarse, llenando la forma oficial de inspección y funcionamiento de vehículo, haciéndola llegar a la sección de Servicios Generales por correo o de manera física.
- Se deberá realizar una inspección técnica, antes de iniciar el proceso de reparación, para verificar las fallas que están presentando los vehículos a disposición de la COPADEH, para proceder a la reparación correspondiente.

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.



 <p>Comisión Presidencial Por la Paz y los Derechos Humanos</p>	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN SERVICIOS GENERALES</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
--	--	----------------------------------

- Se entregará vehículo con fotos correspondientes al estado actual y formulario de inspección realizado.
- La persona que tenga vehículo a su cargo y este afuera de COPADEH, deberá gestionar el parqueo y hacerse cargo del mismo, para el debido resguardo del vehículo.
- Se deberá velar siempre por el cuidado y uso correcto del vehículo; cualquier incidente con el mismo, será necesario reportarlo de manera inmediata a la sección de Servicios Generales.
- Pagar el deducible de cualquier incidente de conformidad con lo establecido en la póliza de seguro de vehículos vigente.

13.3 **Asignación de vehículos de manera parcial.**

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

- Por ausencia o insuficiencia de pilotos.
- 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.

13.4 **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 permanezca dentro las instalaciones.
- Antes de dar ingreso a la visita, se deberá de corroborar con la dependencia de COPADEH 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.

13.5 **Correspondencia Interna y Externa.**

13.5.1 **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.
- Los horarios de recepción de documentos son los siguientes: de 8:00 a 08:45 horas para la ruta de la mañana y para la ruta de la tarde la recepción de documentos será de 9:00 horas a 14:00 horas. (teniendo en cuenta que en la



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

13.2 De la utilización de los vehículos.

- Únicamente podrán conducir vehículos de la Institución, personas que se encuentren contratadas oficialmente por la COPADEH, mayores de 21 años y que cuenten con licencia vigente de conducir automóviles.
- En caso de colisión, robo o daño el deducible será sufragado por el conductor que en su momento tiene responsabilidad del manejo de la unidad, de lo sucedido debe informar de manera inmediata al Encargado de Servicios Generales, Auxiliar de Servicios Generales o al Jefe Administrativo.
- Reportar cualquier anomalía o próximo vencimiento de servicio que presente el vehículo, vía correo electrónico al área correspondiente de la Sección de Servicios Generales.
- Velar por la limpieza y aseo del vehículo para conservar el cuidado del mismo.
- Se entregará vehículo con fotos correspondientes al estado actual y formulario de inspección realizado.
- Al hacer la devolución del vehículo, éste deberá estar en las mismas condiciones en las cuales fue entregado.
- El conductor de cada vehículo deberá de verificar estrictamente el estado mecánico y documentación de este (tarjeta de circulación y calcomanía).

13.2.1 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 uso diario, a los funcionarios que por las funciones que desarrollan lo amerite y lo solicitan; para que aplique dicha asignación, la solicitud de vehículo debe contener justificación y ser autorizada por el director ejecutivo.

13.2.2 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, por medio de la forma oficial (ver anexo 4) a la Sección de Servicios Generales.
- Se debe velar por la limpieza y aseo correspondiente al vehículo para conservar el cuidado del mismo.
- 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.




tarde se realizaran las entregas que se puedan concretar conforme al horario de recepción de las Instituciones a visitar) el mensajero debe informar a la Sección de Servicios Generales según su análisis cuando por horario decida regresar y dar un resumen de cuanto queda pendiente para realizarse en la ruta del día siguiente:

- 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 9:15 horas, con los documentos entregados a recepción oportunamente.
- El horario de salida en la ruta de la tarde para el mensajero será hasta las 14:30 horas.
- 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.
- El mensajero deberá entregar los documentos, que evidencian la entrega de correspondencia el mismo día que retornan de la ruta; en caso de existir algún inconveniente que no permita hacer la entrega oportuna, informarlo al Encargado de Servicios Generales y solventar el inconveniente en el menor tiempo posible.

13.5.2 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 reciba un sobre o documento para la dependencia descrita en el mismo.
- La secretaria o persona encargada de cada dependencia, deberá recibir el documento en la recepción, donde se solicitará la firma correspondiente de entrega del documento.

13.6 Solicitudes de transporte

13.7.1 Solicitudes de transporte locales

- La solicitud debe hacerse en un plazo no menor a 24 horas y ni mayor a 4 días hábiles antes de la comisión y/o traslado.
- Consignar la justificación, indicando el motivo de la solicitud de transporte.
- Debe consignar la dirección exacta del destino; así mismo indicar el horario de salida y retorno.



 <p>Comisión Presidencial Por la Paz y los Derechos Humanos</p>	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN SERVICIOS GENERALES</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
--	--	----------------------------------

- El solicitante deberá de interactuar de manera asertiva con el piloto que se le asigne para el intercambio de información concerniente a la comisión o traslado.

13.6.2 Solicitudes de transporte para traslados en horario extraordinario

- Corresponde al servicio de transporte, que solicita el personal de COPADEH, que labora en horario extraordinario.
- Las solicitudes deben de contar con la debida autorización del jefe inmediato y justificación consignada en el formato establecido para el efecto; así mismo indicar la hora de salida de COPADEH, para las coordinaciones respectivas.
- Los solicitantes de estos traslados, deben cumplir con el horario de salida de COPADEH, que se consigne en la solicitud de transporte.
- El transporte para traslados en horario extraordinarios, serán aplicables para salir de COPADEH a partir de las 19:00 horas en adelante.
- Los traslados de personal, se coordinarán conforme a la disponibilidad de pilotos y a la ruta según corresponda.
- Las solicitudes de transporte que se susciten en fin de semana, tendrán que acompañarse de un oficio de justificación para sustentar y validar la solicitud de reposición de tiempo para el piloto.
- La solicitud debe hacerse a más tardar a las 14:30 horas del día en que se necesita el transporte.

13.6.3 Solicitudes de transporte para cubrir comisiones al interior de la república.

- Toda solicitud de transporte para comisiones al interior, debe realizarse en el formato establecido para el efecto, detallando los lugares a visitar, para efectos en la estimación de combustible.
- La solicitud debe hacerse en un plazo no menor a 4 días hábiles (caso contrario se dará opción a la asignación de vehículo), ni mayor a 8 días hábiles antes de la comisión.
- Las comisiones al interior deben salir de -COPADEH- y regresar al mismo lugar, sin desvíos de ruta, salvo casos de fuerza mayor.
- Está prohibido recoger y/o dejar al personal en lugares fuera de la ruta establecida por la sección de Servicios Generales.
- El piloto tiene prohibido hacer gestiones personales o de los comisionados durante el traslado, que no estén dentro de las atribuciones que le corresponden como piloto.
- La velocidad máxima de conducción en el interior de la República debe de ser en promedio de 80km/h o como lo indiquen las señalizaciones de tránsito.



 <p>Comisión Presidencial Por la Paz y los Derechos Humanos</p>	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN SERVICIOS GENERALES</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
--	--	----------------------------------

- Si las condiciones climáticas son malas durante el trayecto de la comisión, el piloto deberá hacer la evaluación pertinente para detenerse en ruta, resguardándose en un lugar seguro, lo cual debe reportar de manera inmediata al Encargado de Servicios Generales.

13.7 Realización y verificación de limpieza en las diferentes áreas del edificio central y anexos.

- La limpieza de cada nivel y espacio de oficina se debe realizar diariamente por el personal de conserjería.
- Cada vez que se finalice la limpieza en cada área u oficina, el conserje debe solicitar la firma en el control respectivo de cualquier persona del área donde efectuó la limpieza, para que avale la realización de la misma (anexo 5) con el propósito que el conserje tenga constancia del trabajo realizado.

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.
6. Todo el personal de COPADEH observar y cumplir las disposiciones contenidas 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

<p>ARCHIVO: ESCRITORIO/UPLANI/ 2024/ MNP Y REGLAMENTOS/ MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</p>	<p>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: ABRIL 2024 VERSIÓN 1 DEL ORIGINAL</p>	<p>Página 18 de 48</p>
--	--	------------------------



 Comisión Presidencial Por la Paz y los Derechos Humanos	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA SECCIÓN SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------

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 DE INSTALACIONES.

Establece los pasos pertinentes que se susciten en las instalaciones que utiliza la COPADEH.

15.1.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE TRABAJOS POR REPARACIÓN, REMOCIÓN O MODIFICACIÓN DE INSTALACIONES.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Solicitante	Requiere por medio de formato (ver anexo 3) el tipo de trabajo que necesita, con la debida justificación.
2.	Encargado de Servicios Generales	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.	Técnico en Mantenimiento	Recibe instrucción, realiza coordinación de los materiales a utilizar, ejecuta el trabajo e informa a la jefatura inmediata.
5.		Revisa, valida el trabajo efectuado por el Técnico e informa al solicitante la finalización del requerimiento, sigue paso 13.
6.	Encargado de Servicios Generales	Solicita la visita de un experto para elaboración de un diagnóstico.
7.	Encargado de Servicios Generales	Recibe diagnóstico e informa al Departamento Administrativo.
8.	Departamento Administrativo	Revisa, evalúa los pormenores que conlleva el trabajo e instruye para realizar los procedimientos que correspondan.
9.	Encargado de Servicios Generales	Recibe instrucción y procede a realizar la solicitud para contratación del servicio al Encargado de Compras.
10.	Encargado de Compras	Recibe solicitud, gestiona, contrata, coordina la realización del trabajo e informa al Encargado de Servicios Generales.
11.		Supervisa el trabajo contratado, No está conforme solicita al proveedor las reparaciones correspondientes, revisa



	Encargado de Servicios	nuevamente si está conforme continua y emite carta de satisfacción.
12.	Generales	Emite carta de satisfacción y la traslada a Compras.
13.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

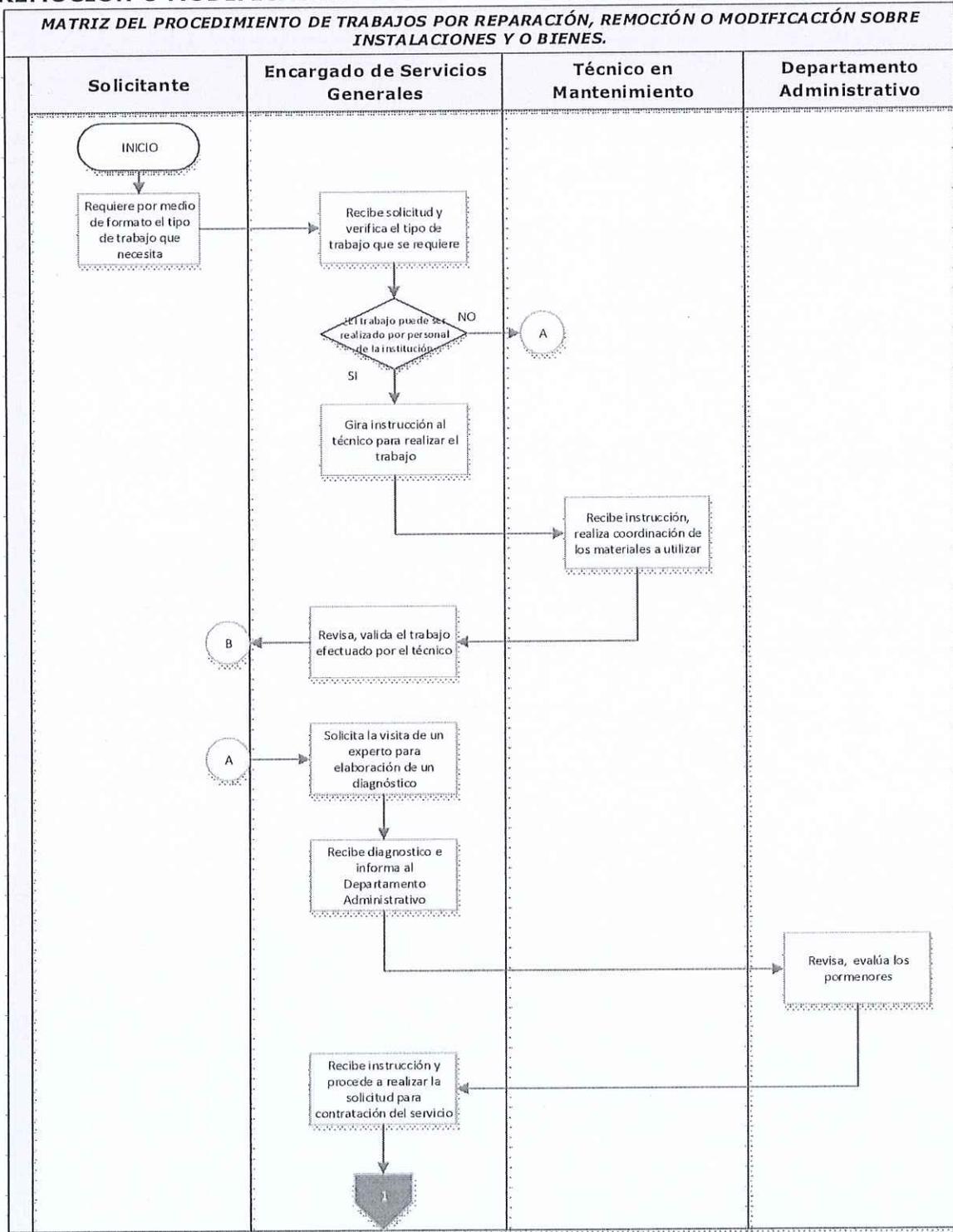
~~###~~



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



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

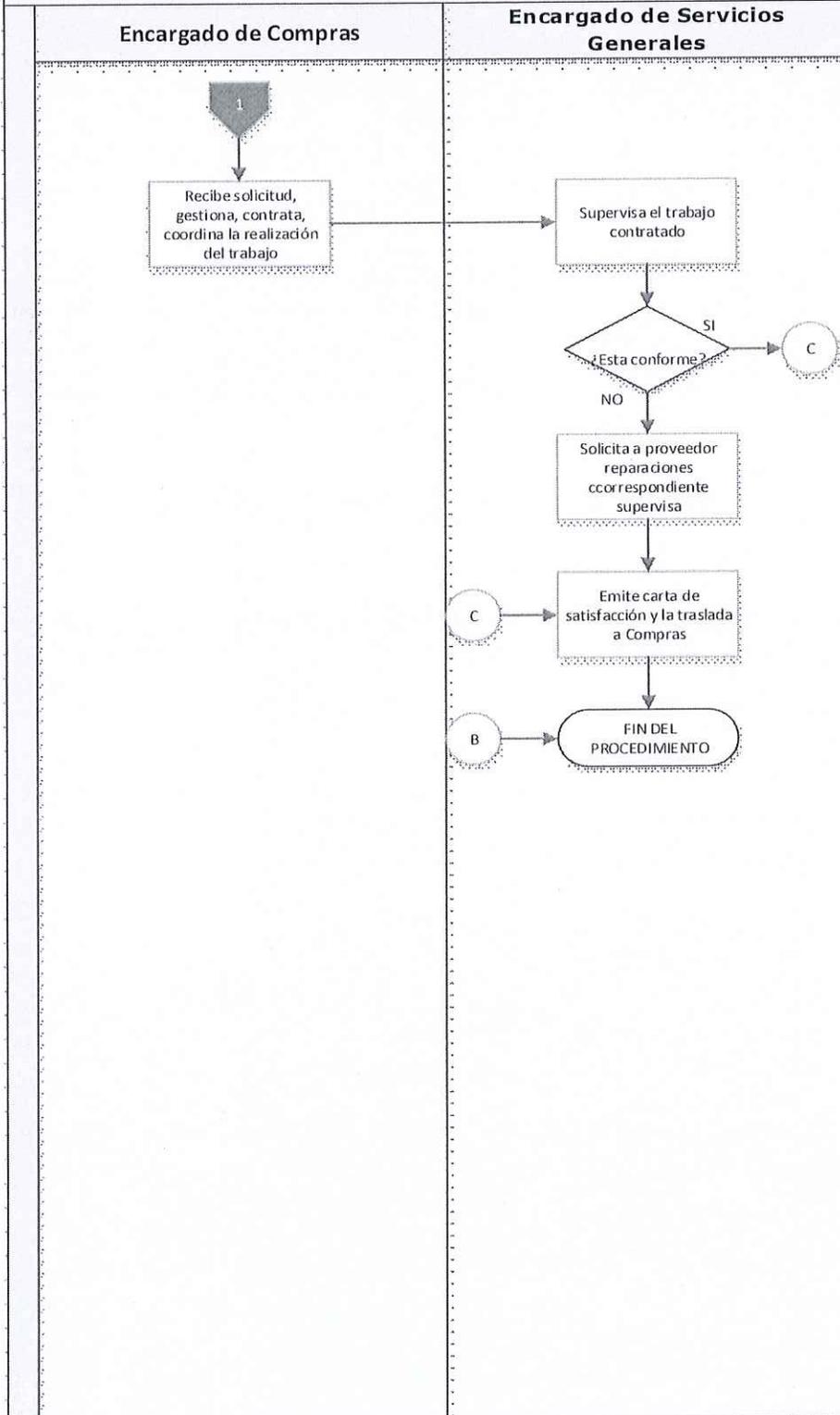


[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



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



[Handwritten signatures and initials]

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

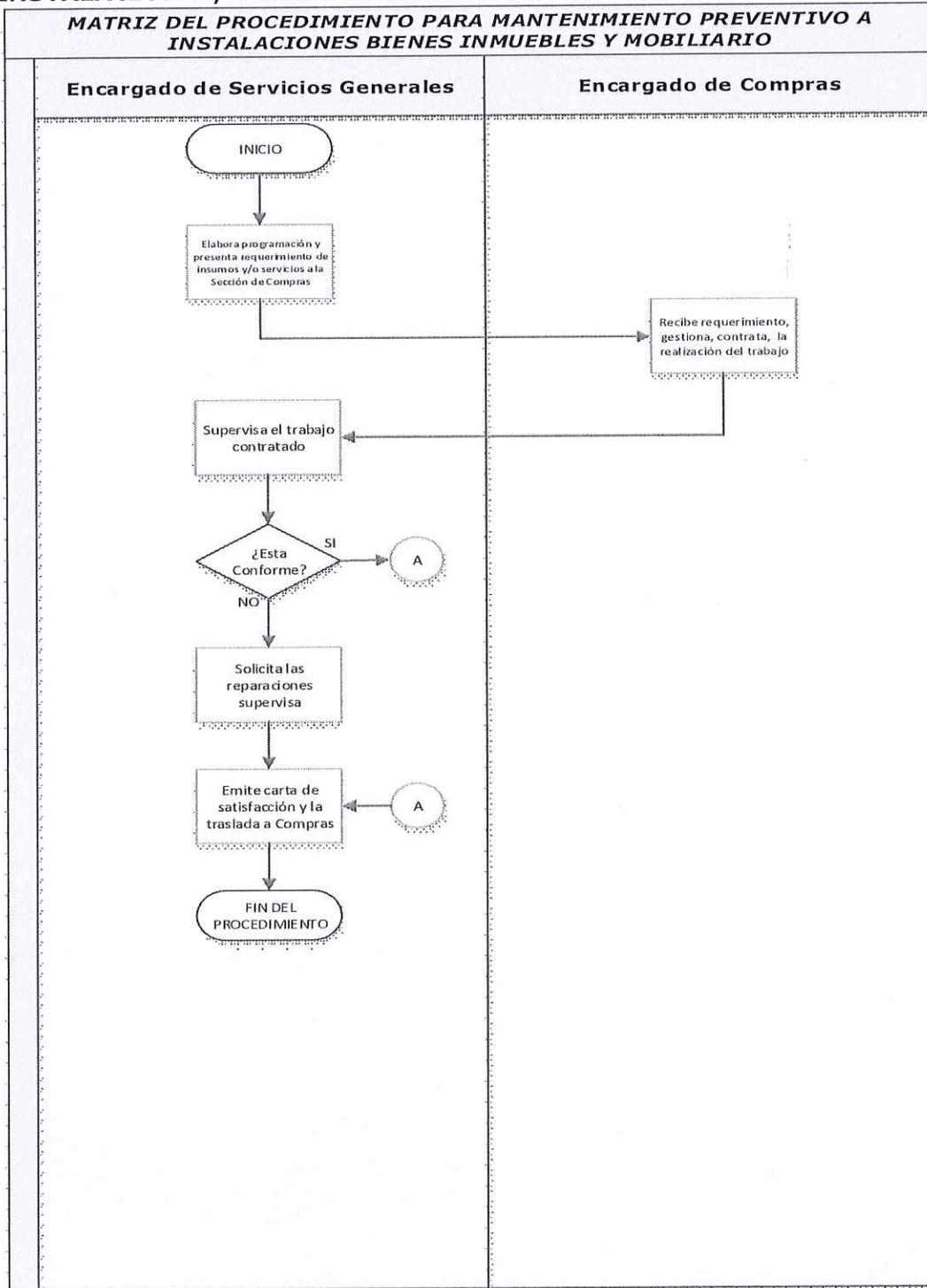
Establece los pasos pertinentes que se lleven a cabo para el mantenimiento en las instalaciones de las distintas sedes de la COPADEH.

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

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado de Servicios Generales	Elabora programación y presenta requerimiento de insumos y/o servicios a la Sección de Compras.
2.	Encargado de Compras	Recibe requerimiento, gestiona, contrata, coordina la realización del trabajo e informa a Encargado de Servicios Generales.
3.	Encargado de Servicios	Supervisa el trabajo contratado, No está conforme solicita las reparaciones, supervisa y emite carta de satisfacción. si está conforme continua paso 4.
4.	Generales	Emite carta de satisfacción y la traslada a Compras.
5.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



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



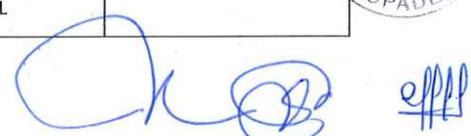
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

15.3 PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS.

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

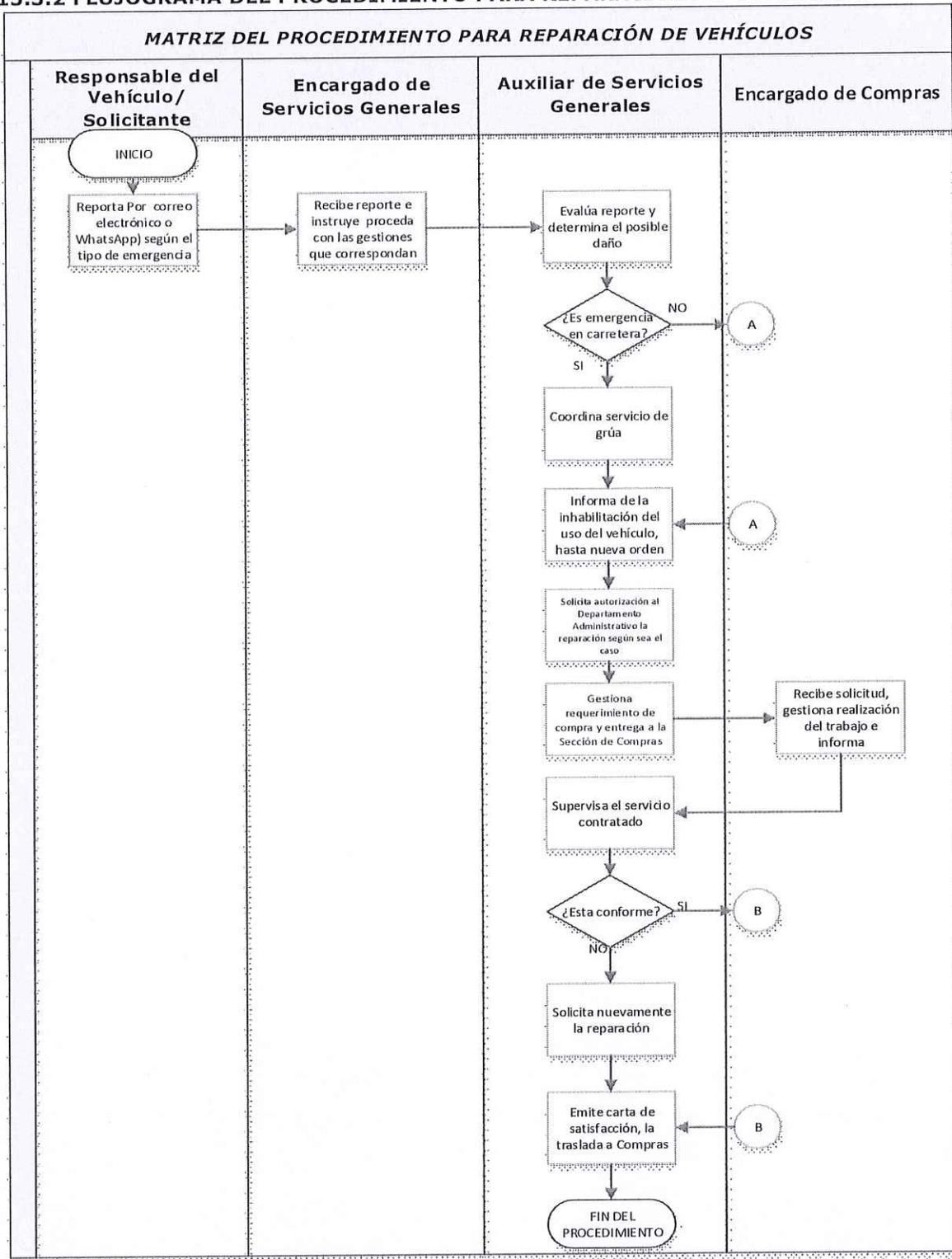
15.3.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Responsable del Vehículo/Solicitante	Reporta (puede ser por correo electrónico o WhatsApp) según el tipo de emergencia; el posible daño o los indicios que el vehículo presente.
2.	Encargado de Servicios Generales	Recibe reporte e instruye al Auxiliar de Servicios Generales que proceda con las gestiones que correspondan.
3.	Auxiliar de Servicios Generales	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 autorización al Departamento Administrativo la reparación según sea el caso.
7.		Gestiona requerimiento de compra y entrega a la Sección de Compras.
8.	Encargado de Compras	Recibe solicitud, gestiona, coordina la realización del trabajo e informa a Encargado de Servicios Generales.
9.	Encargado de Servicios Generales	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.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	





15.3.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA REPARACIÓN DE VEHÍCULOS.



[Handwritten signatures and initials]

15.4 PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A VEHÍCULOS.
Establece los pasos pertinentes que se llevan a cabo, de acuerdo a la planificación, proyección o por kilometraje vencido según el uso de los vehículos.

15.4.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A VEHÍCULOS.

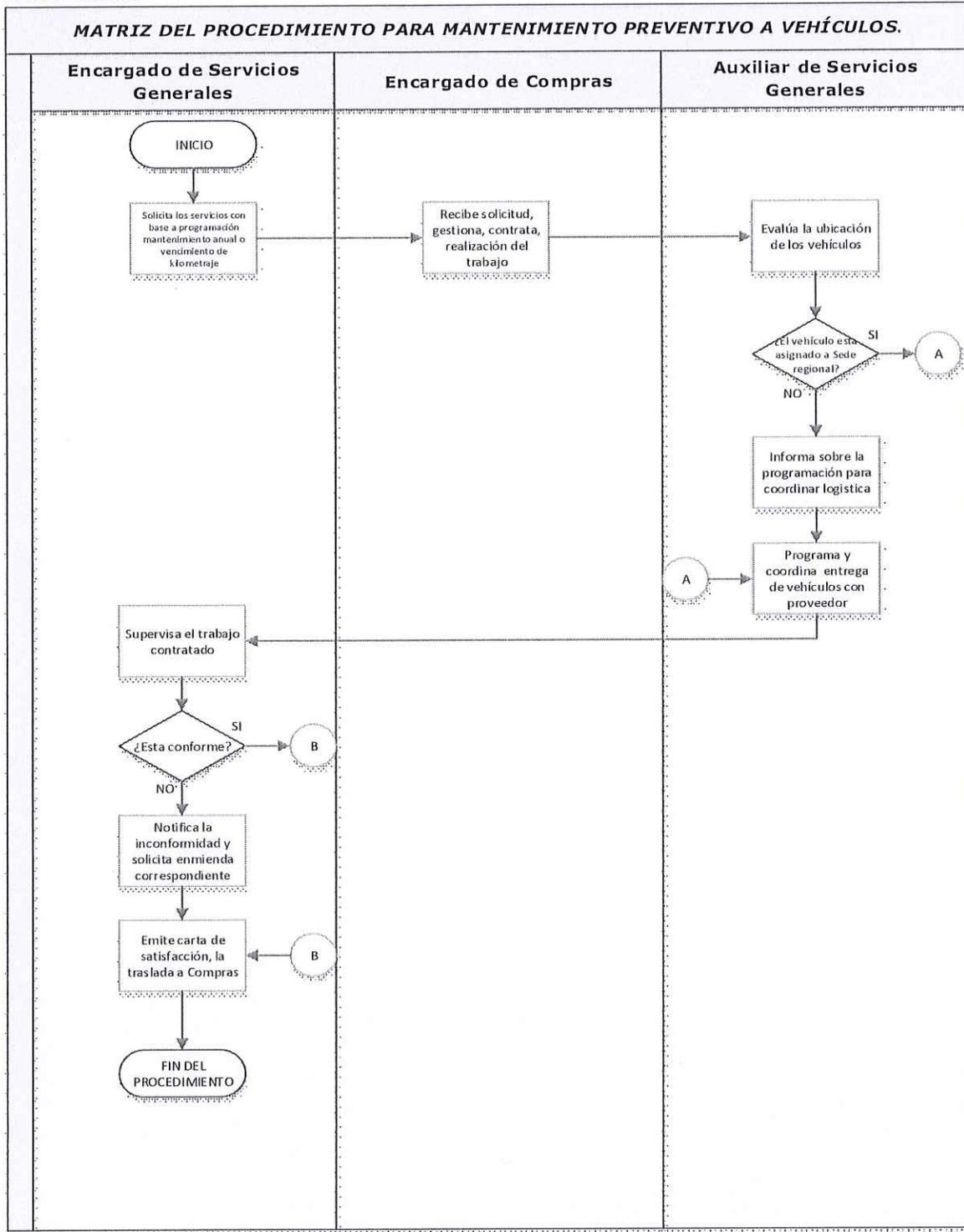
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Encargado de Servicios Generales	Solicita los servicios con base a la programación de mantenimiento anual o por vencimiento de kilometraje.
2.	Encargado de Compras	Recibe solicitud, gestiona, contrata, coordina la realización del trabajo e informa a Encargado de Servicios Generales.
3.	Auxiliar de Servicios Generales	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.	Encargado de Servicios Generales	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.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	








15.4.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A VEHÍCULOS



Handwritten signatures and initials in blue ink.

15.5 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.

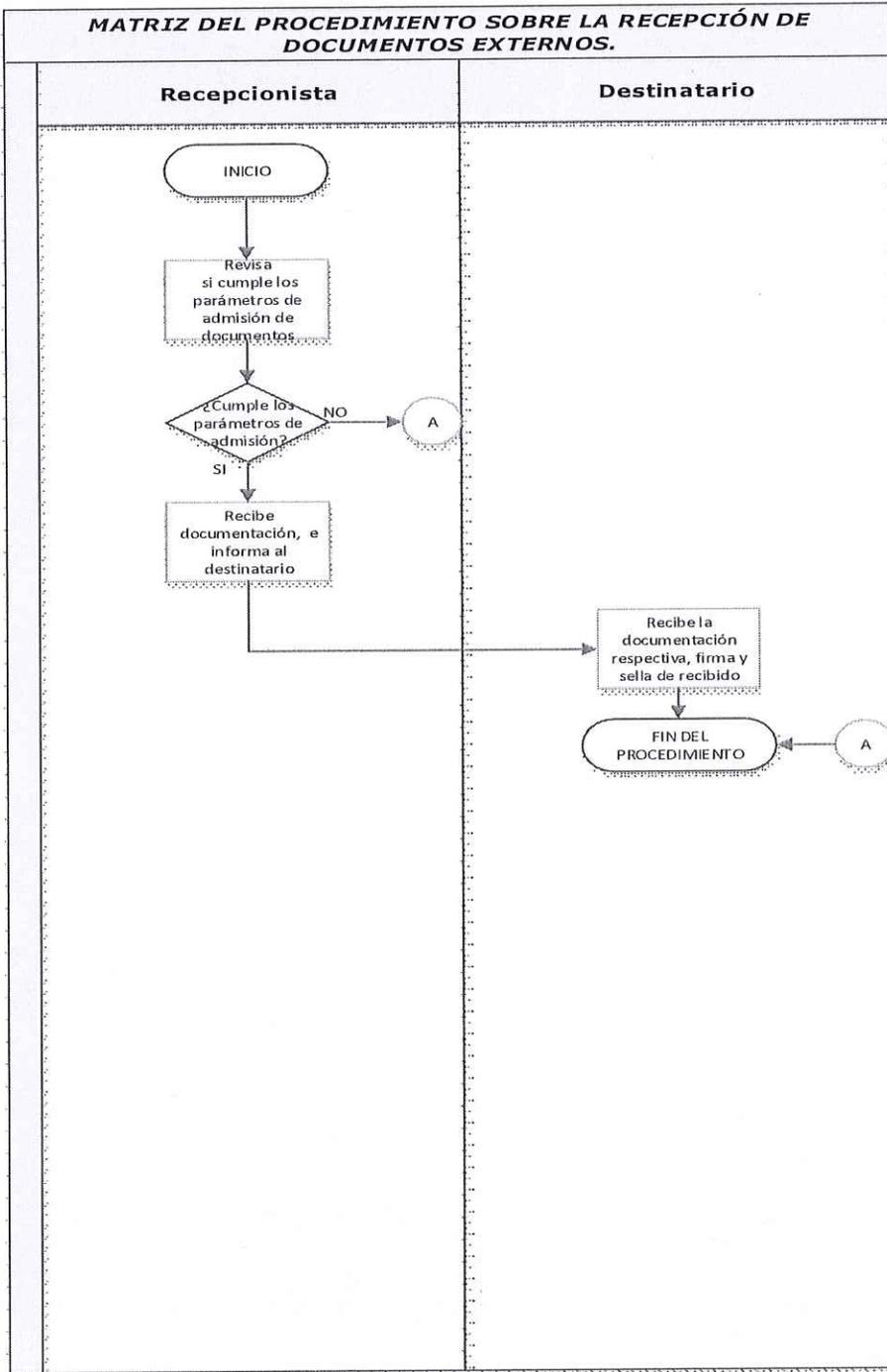
Es la ruta a seguir por la cual se recepciona la correspondencia que proviene de diferentes instituciones.

15.5.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO SOBRE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Recepcionista	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.	Destinatario	Recibe la documentación respectiva, firma y sella de recibido.
4.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



15.5.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO SOBRE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.



[Handwritten signatures and initials]

15.6 PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.

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

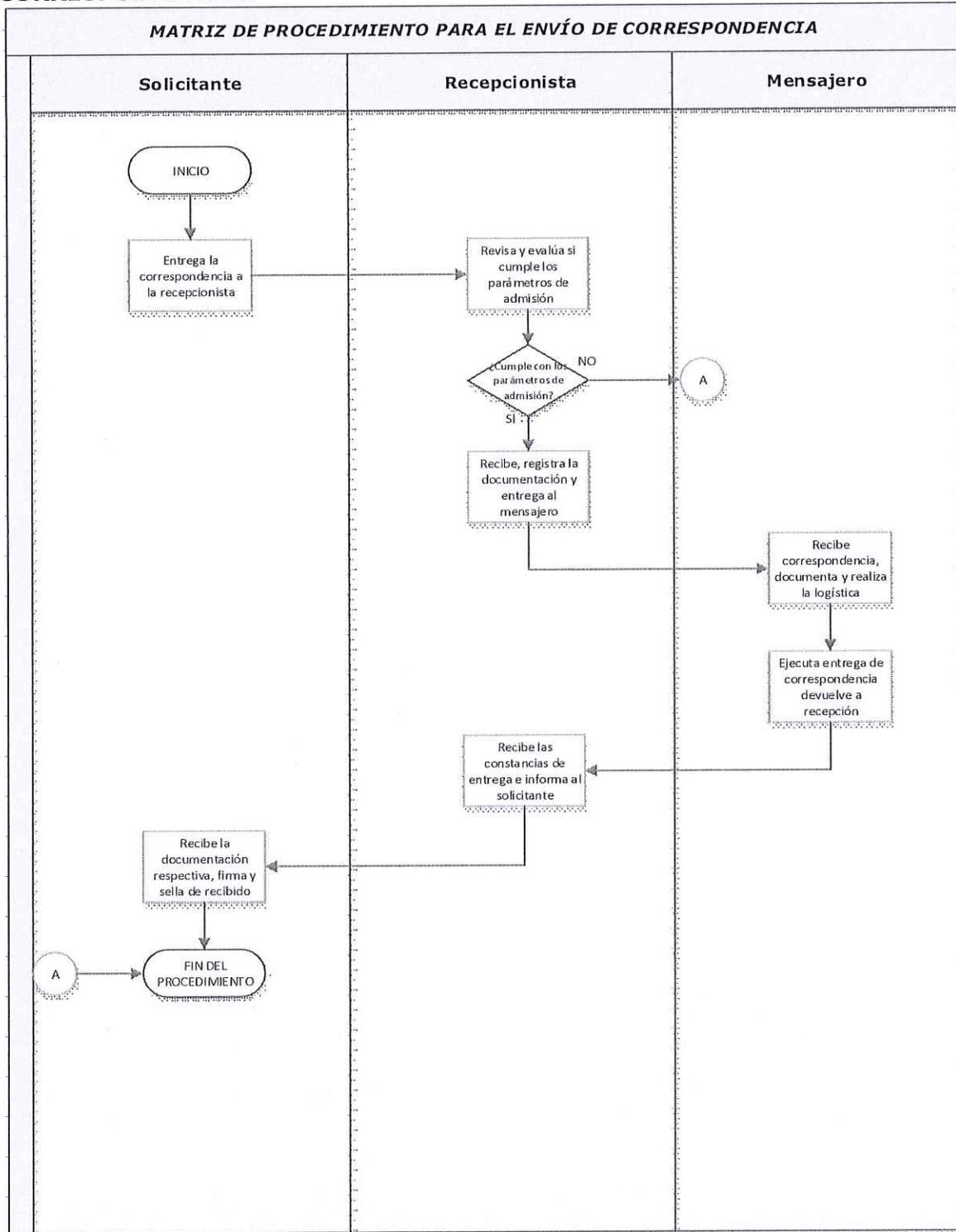
15.6.1 MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Solicitante	Entrega la correspondencia a la recepcionista.
2.	Recepcionista	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.	Mensajero	Recibe correspondencia, documenta y realiza la logística de entrega.
5.		Ejecuta la entrega de la correspondencia y devuelve a recepción constancia respectiva.
6.	Recepcionista	Recibe las constancias de entrega e informa al solicitante.
7.	Solicitante	Recibe la documentación respectiva, firma y sella de recibido.
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	






15.6.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.



[Handwritten signature]

15.7. PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE VISITANTES

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

15.7.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE VISITANTES.

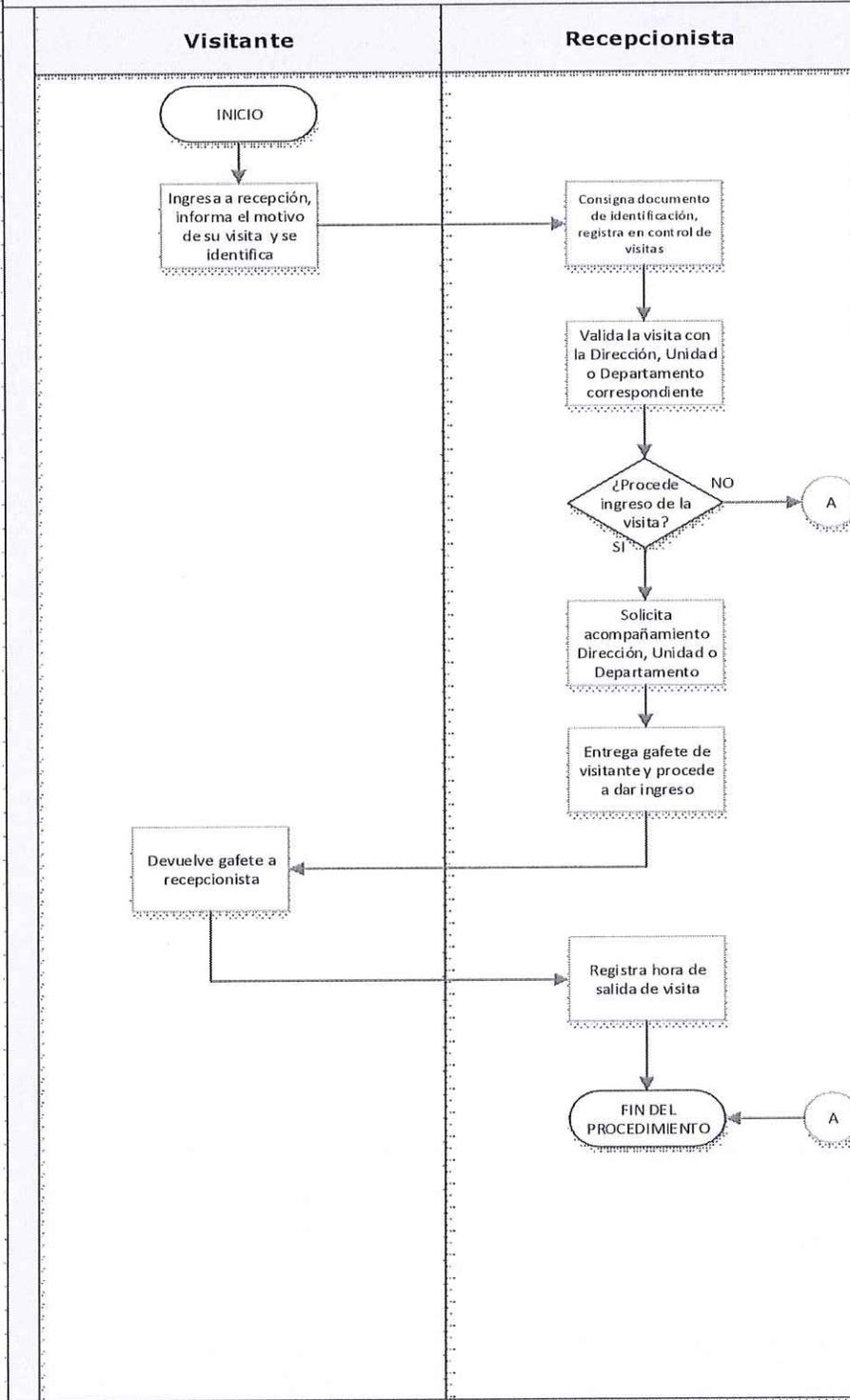
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Visitante	Ingresa a recepción, informa el motivo de su visita y se identifica.
2.	Recepcionista	Consigna documento de identificación, registra en control de visitas.
3.		Valida la visita con la Dirección, Unidad o Departamento correspondiente. Procede 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.	Visitante	Devuelve gafete a recepcionista.
7.	Recepcionista	Registra hora de salida de visita.
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	






15.7.2 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE VISITANTES

MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE VISITANTES.



[Handwritten signatures and initials]

15.8 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE LOCALES

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 LOCALES

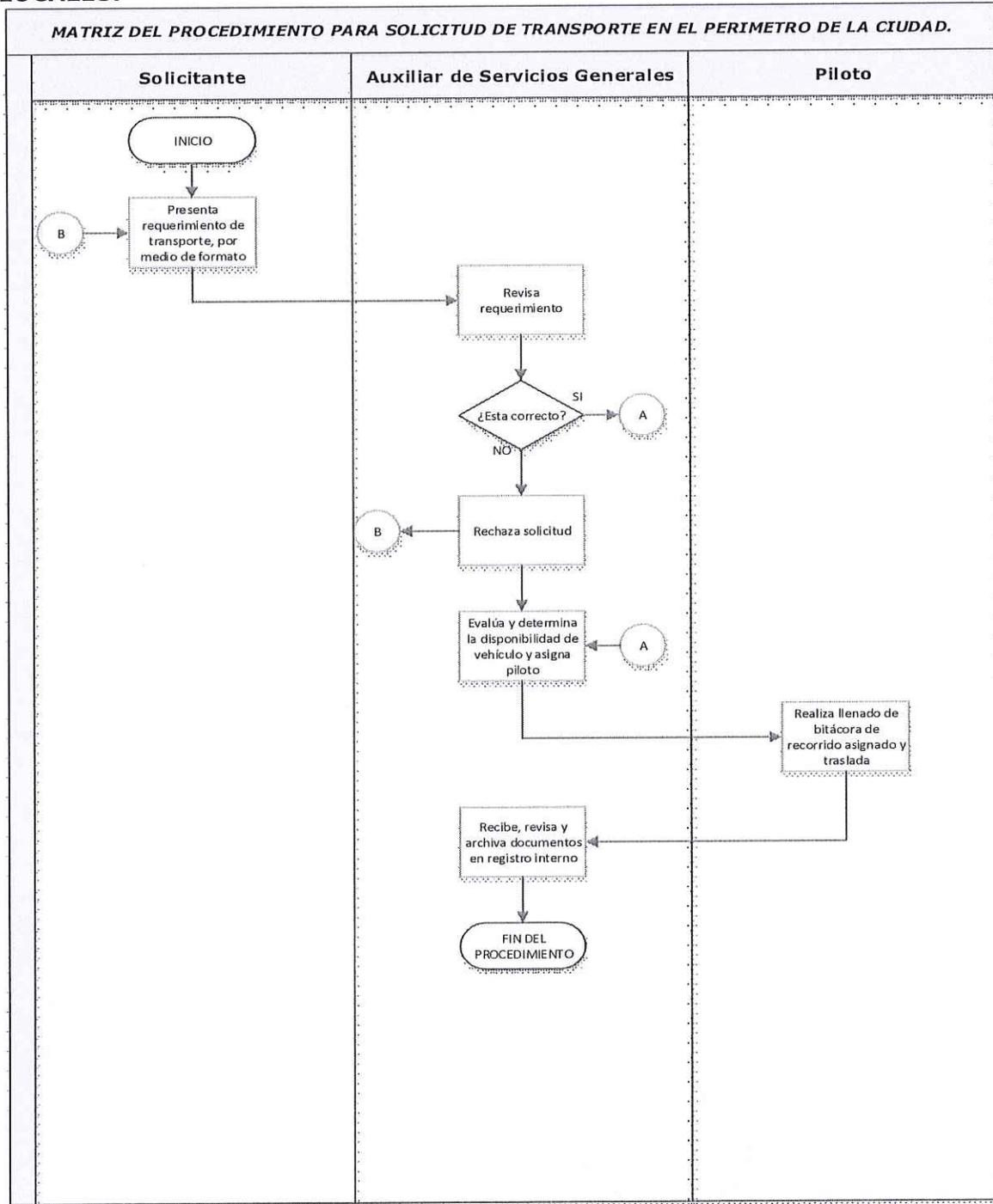
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Solicitante	Presenta requerimiento de transporte, por medio de formato según anexo 1.
2.	Auxiliar de Servicios Generales	Revisa el requerimiento, no está correcto rechaza la solicitud, regresa paso 1. Si esta correcto continua paso 3.
3.	Generales	Evalúa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







15.8.2 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE LOCALES.



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

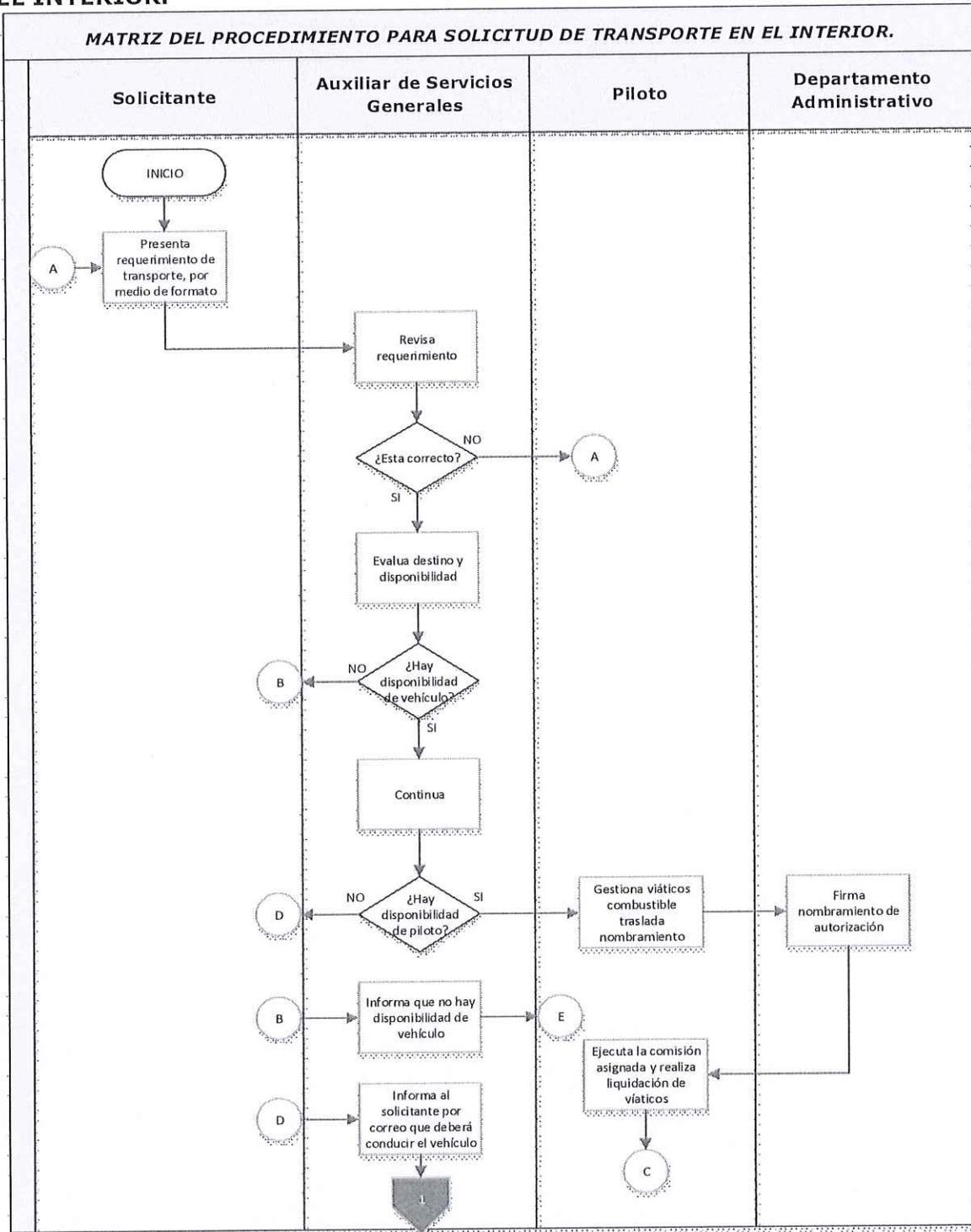
15.9 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE EN EL INTERIOR.

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





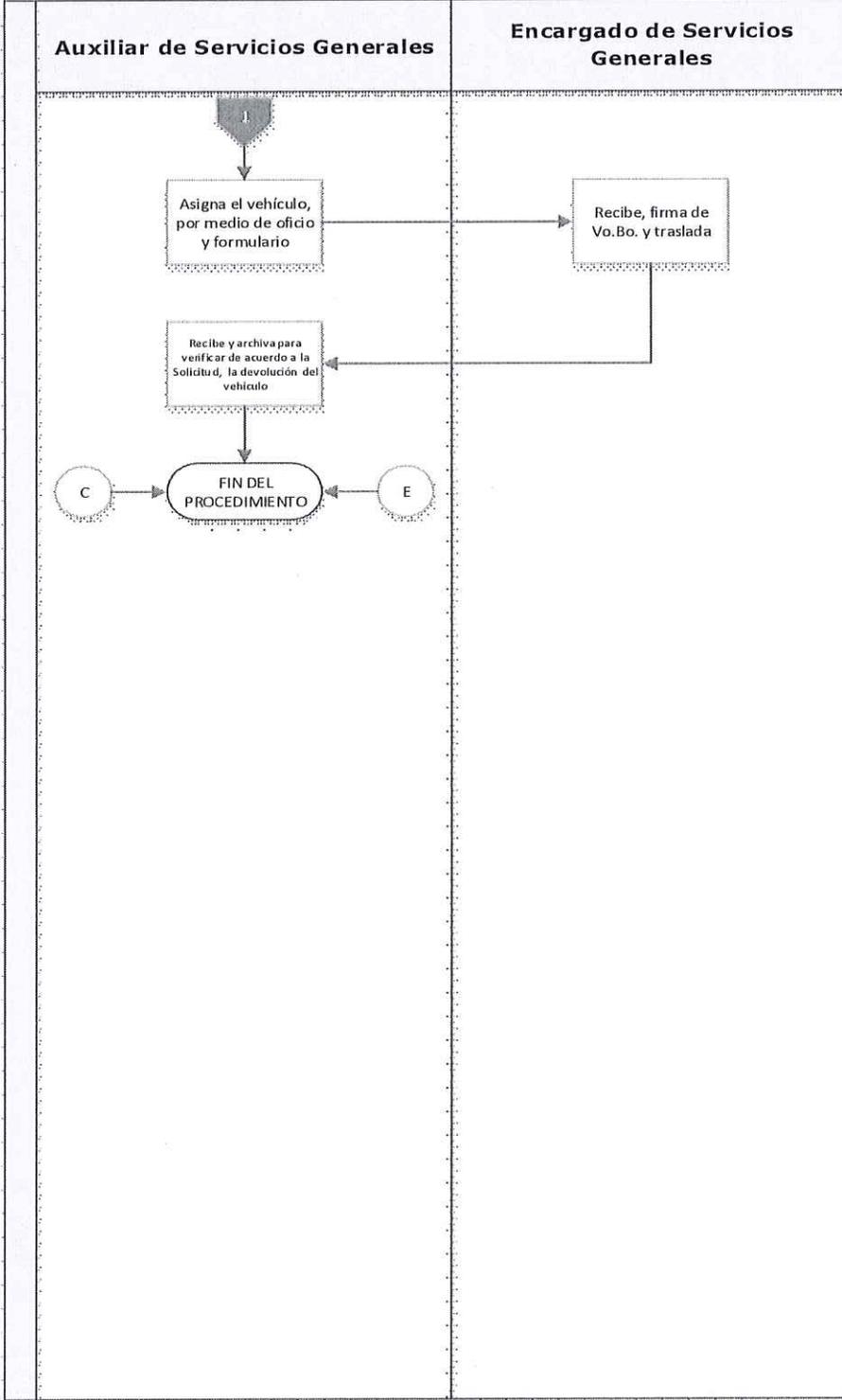

15.9.1 FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE TRANSPORTE EN EL INTERIOR.



Handwritten signatures and initials in blue ink.



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



15.10 PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS DE USO PERMANENTE

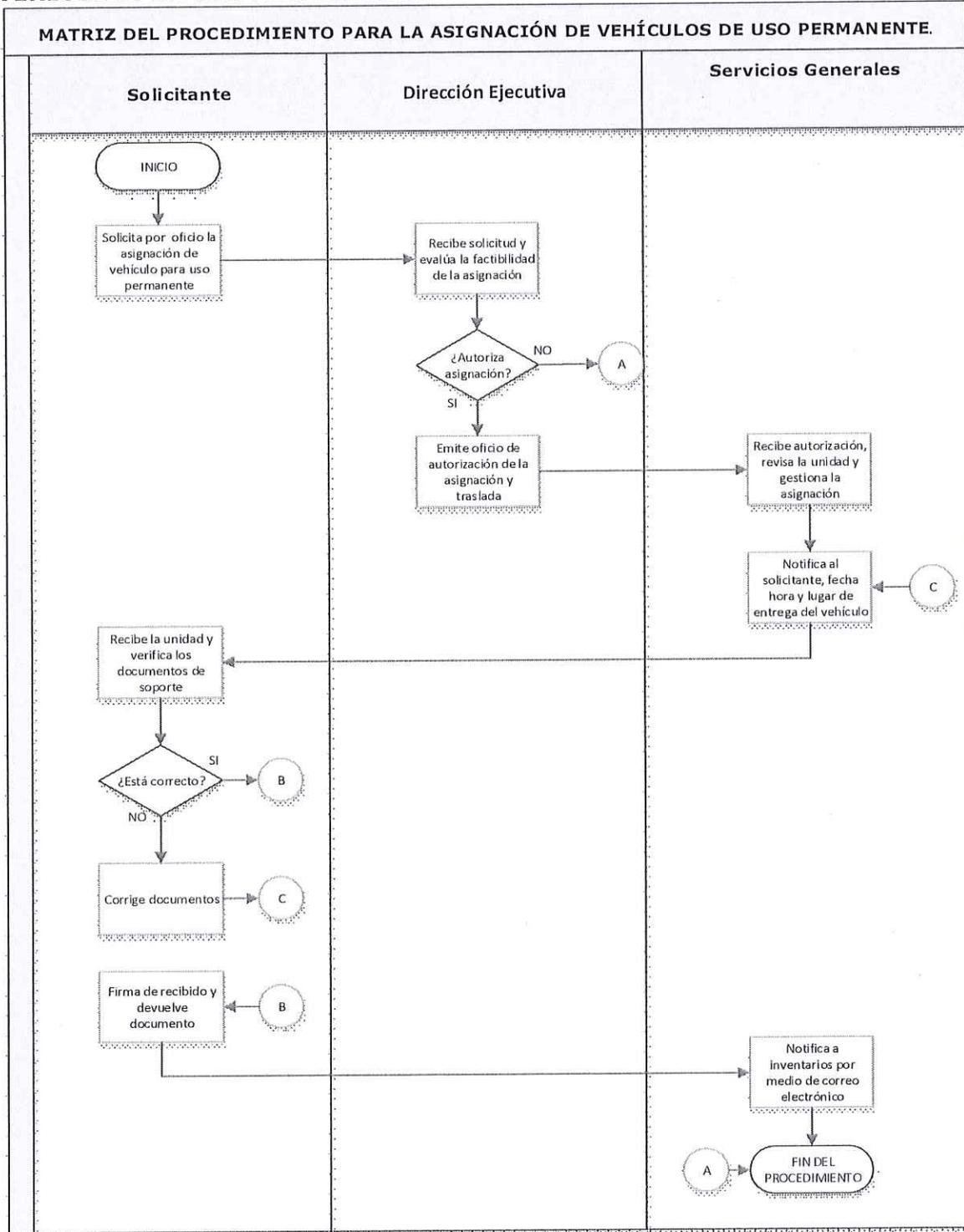
Es el que establece, las etapas que deben cumplirse para la asignación de vehículo institucional.

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

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Solicitante	Solicita por medio de oficio la asignación de vehículo para uso permanente.
2.	Dirección Ejecutiva	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.	Servicios Generales	Recibe autorización, revisa la unidad y gestiona la asignación por medio de los documentos pertinentes. Según anexo 2 .
5.		Notifica al solicitante, fecha hora y lugar de entrega del vehículo.
6.	Solicitante	Recibe 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.	Servicios Generales	Notifica a inventarios por medio de correo electrónico la asignación de vehículo.
10.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	



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



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials in blue ink]

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.	Persona Responsable del Vehículo	Reporta a Servicios Generales el incidente.
2.		Recibe reporte y notifica a cabina de emergencia.
3.	Servicios	Efectúa seguimiento a la emergencia suscitada.
4.	Generales	Emite informe circunstanciado sobre el incidente reportado y trasladado.
5.	Departamento Administrativo	Recibe informe y da seguimiento a los procesos que correspondan de acuerdo a los daños reportados.
6.	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

[Handwritten mark]

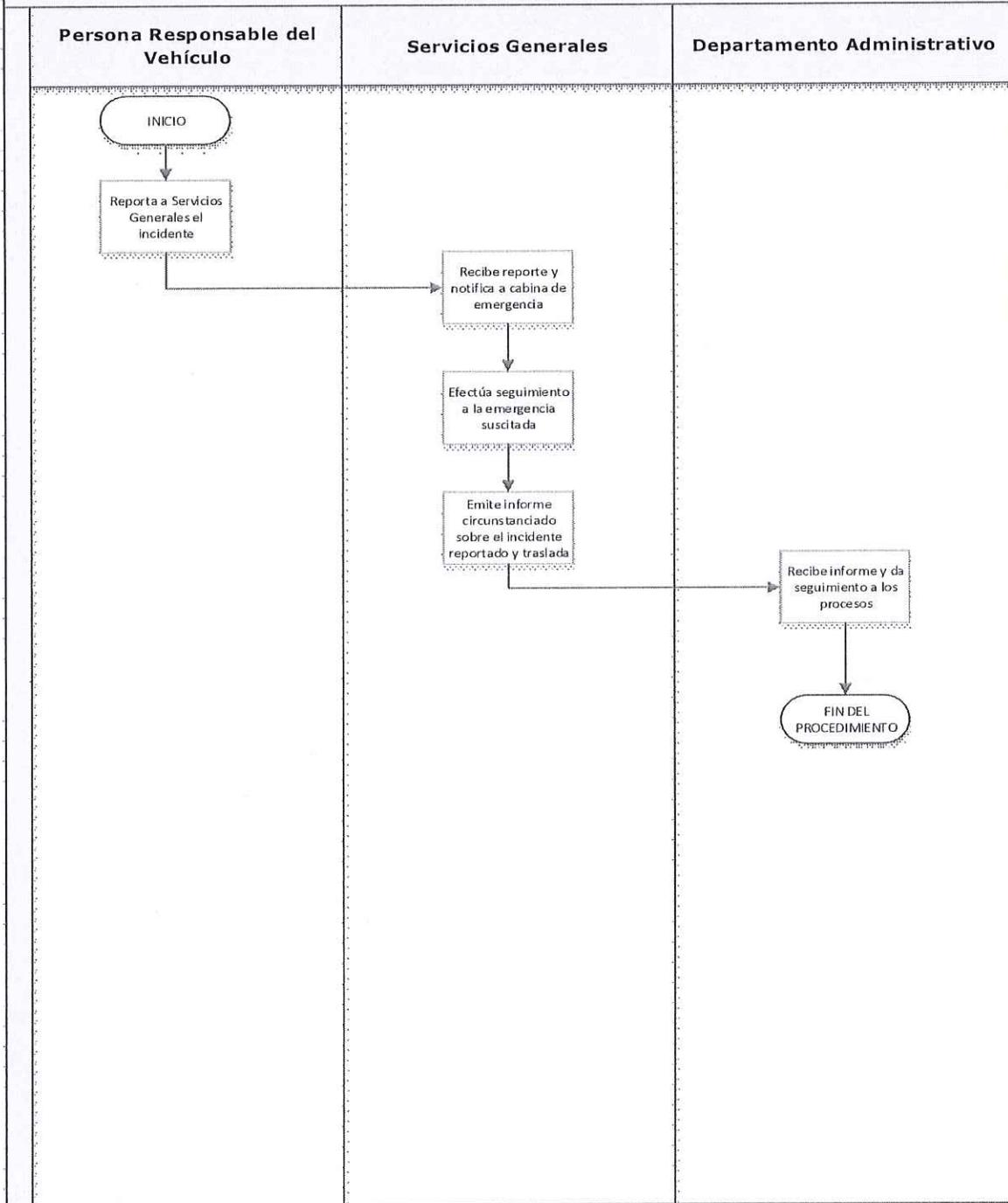


[Handwritten signatures]



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

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



ANEXO 2

FORMATO PARA LA ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS

FECHA DE ENTREGA	ÁREA / UNIDAD / PILOTO
-------------------------	-------------------------------

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

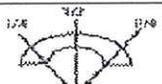
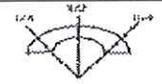
DESCRIPCIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN	SI	NO	DESCRIPCIÓN	SI	NO
Espejo lateral derecho			Parabrisas			Llave de Chuchos		
Espejo lateral izquierdo			Cristales de puertas (laterales)			Tricket		
Espejo retrovisor			Encendedor			Extintidor		
Tapetes			Faros y Luces			Reflejantes de emergencia		
Limpiadores			Molduras			(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								

TANQUE GASOLINA SALIDA		TANQUE GASOLINA LLEGADA	
-------------------------------	---	--------------------------------	---

OBSERVACIONES:

FECHA	ENTREGADO POR:	RECIBIDO POR:
SALIDA	Nombre:	Nombre:
LLEGADA	Nombre Firma	Nombre Firma

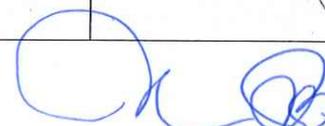
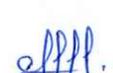





ANEXO 3

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

SOLICITUD PARA MANTENIMIENTO, REPARACIÓN, REMOCION O MODIFICACIÓN DE INSTALACIONES Y/O BIENES					
Fecha de solicitud :					
DATOS DEL SOLICITANTE					
Nombre:					
Ubicación:					
Firma del Solicitante:					
TIPO DE MANTENIMIENTO O REPARACIÓN					
Plomería		Obra Gris		Electricidad	
Remoción		Pintura		A/C	
Otros					
Descripción de la problemática:					
TIPO Y DESCRIPCION DEL MANTENIMIENTO O REPARACIÓN					
Necesita contratación:		Si:		No:	
Preventivo:			Reparación		
Descripción:					
Técnico Encargado:					
MANTENIMIENTO O REPARACIÓN REALIZADA					
Fecha:			Hora:		
Nombre y firma del Técnico:			Nombre y firma del solicitante:		
OBSERVACIONES:					
ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES					

ANEXO 4

FORMATO DE REPORTE INSPECCIÓN DE VEHÍCULO

REPORTE INSPECCIÓN DE VEHÍCULO					Servicios Generales
					Fecha Solicitud:
Fecha de Inspección:		Tipo de vehículo:			
Kilometraje actual:		Placa del vehículo:			
Nombre y apellidos del conductor:		Modelo del vehículo:			
LISTA DE CHEQUEO (marque con un x el resultado de cada ítem a evaluar según sea el caso; buen estado, mal estado, N/A)		BUEN ESTADO	MAL ESTADO	N/A	OBSERVACIONES
NIVELES	LIQUIDO REFRIGERANTE DE RADIAADOR				
	LIQUIDO DE FRENOS				
	ACEITE MOTOR				
	NIVEL LIQ. HIDRAULICO				
	AGUA DE LIMPIA MOTOR				
PEDALES (verifique elemento antideslizante, rangos de desplazamiento y graduación)	ACELERADOR (Uniformidad)				
	CLUTCH (CLOCHE O EMBRAGUE)				
	FRENO (Agarre)				
LUCES (Uniformidad, intensidad, estado de carcasa plástica)	LUCES (ALTAS , MEDIAS , BAJAS)				
	DIRECCIONALES				
	ESTACIONARIAS				
	STOPS (FRENOS)				
	TESTIGOS DEL TABLERO				
	LUZ DE REVERSA				
	LUCES INTERNAS				
VARIOS	LLANTAS (Labrado 2 mm de profundidad y aire)				
	BATERIA (Bornes, sin corrosión, sulfatación)				
	RINES (Verificar no tengan golpes isuras)				
	CINTURON DE SEGURIDAD EN TODOS LOS PUESTOS (Ajuste de hebillas, estado de correas, anclajes a piso y paredes, prueba de impacto)				
	FRENO DE EMERGENCIA				
	ESPEJOS LATERALES Y CABINA (sin fisuras)				
	ESTADO CARCASA LUCES				
	PLUMILLAS LIMPIAR ABRISAS (No dejar marcas de agua durante el recorrido)				
	TAPIZADO				
	PANORAMICO (Sin fisuras)				
OBSERVACIONES:					
Nombre de quien elabora : _____					
HOMBRE Y FIRMA CONDUCTOR _____				Vo. Bo. _____	







ANEXO 5

FORMATO DE BITÁCORA DE LIMPIEZA



BITÁCORA DE LIMPIEZA

Mes y semana:

Nombre del personal de conserjería encargado del área:

Firma Conserje

DÍAS DE LIMPIEZA

LOS SIGUIENTES ELEMENTOS SE ENCUENTRAN
LIMPIOS/EN FUNCIONAMIENTO:

A R E A A S I G N A D A	ELEMENTOS	DÍAS DE LIMPIEZA																			
		DÍA:			DÍA:			DÍA:			DÍA:			DÍA:			DÍA:				
		SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA		
EXTERIOR	Limpieza de Paredes																				
	Limpieza de Comedores																				
	Limpieza Puerta de ingreso																				
	INTERIOR	Pisos																			
		Paredes																			
		Techos																			
		Puertas y divisiones																			
		Espejos																			
		Lavamanos																			
	INSUMOS	Interruptores de iluminación																			
		Sanitarios para damas																			
		Sanitarios para caballeros																			
		Sanitario para uso de ambos sexos																			
	CONSTANCI A DEL SERVICIO REALIZADO	Mobiliario (sillas, escritorios, etc.)																			
		Toalla de papel para manos																			
	Jabón para manos																				
	Papel de baño																				
	Finalización de limpieza	HORA:			HORA:				HORA:				HORA:				HORA:				
	Nombre y firma de quien constata la limpieza de interiores y del abastecimiento de insumos en el área:																				
	Nombre y firma de quien constata la limpieza de exteriores																				

Observaciones:

