



FONDO DE TIERRAS

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
COORDINACION ADMINISTRATIVA
“SERVICIOS GENERALES**

”

Guatemala, Febrero 2015

Versión 1.1

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
1.1	Objetivos del Manual	4
1.2	Naturaleza y Objetivos del Fondo de Tierras.....	5
1.3	Naturaleza	5
1.3.1	Objetivos	5
1.4	Funciones Generales del Fondo de Tierras	5
1.5	Facultades y Potestades	7
1.6	Órganos Superiores del Fondo de Tierras	7
1.7	Marco Filosófico y Estratégico	7
1.7.1	Marco Filosófico.....	7
1.7.2	Misión	7
1.7.3	Visión	7
1.7.4	Principios.....	8
1.7.5	Ejes Estratégicos	8
1.7.6	Ejes Transversales	8
1.8	Alcance	8
1.9	Aprobación y Actualización.....	8
1.10	Distribución, Guarda y Custodia del Manual.....	9
1.11	Imaginario Funcional y Estructura Organizativa.....	9
1.11.1	Imaginario Funcional.....	9
1.11.2	Diseño Organizacional.....	11
1.12	Enfoque de la mejora continua en los procesos.....	13
2.	MAPA DE PROCESOS	14
3.	RED DE PROCESOS	¡Error! Marcador no definido.
4.	RED DE PROCEDIMIENTOS	¡Error! Marcador no definido.
5.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	¡Error! Marcador no definido.

ACRONIMOS

CDP	Constancia de disponibilidad presupuestaria
SIGES	Sistema de Gestión del Estado

1. INTRODUCCIÓN

Los Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras tienen como propósito documentar los procesos y procedimientos en vigor, para facilitar la ejecución de sus actividades. Constituyen un instrumento de consulta y orientación en el que se ha buscado identificar de manera clara y precisa la red de macroprocesos, procesos y procedimientos para cada una de las áreas sustantivas y transversales de la Institución.

Dichos Manuales son instrumentos de apoyo a las tareas específicas que contribuyen a dar transparencia y eficiencia a los procesos, así como al logro de los objetivos del Fondo de Tierras.

El presente Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra organizado en cuatro capítulos. El primer capítulo lo constituye la presente Introducción y que trata los siguientes puntos:

- Objetivos del Manual
- La naturaleza, objetivos, órganos superiores, Marco Filosófico y Estratégico del Fondo de Tierras
- Alcance del Manual
- Requerimientos para su aprobación y actualización
- Guarda y custodia del Manual
- Enfoque utilizado para la definición de la estructura orgánica
- Enfoque de la mejora continua en los procesos

El segundo capítulo presenta el Mapa de Procesos del área correspondiente a este Manual.

El tercer capítulo presenta los Procesos de Compras y el cuarto capítulo los Procesos de Servicios Generales, cada uno con sus procedimientos respectivos.

1.1 Objetivos del Manual

El Manual Procesos y Procedimientos, como instrumento de gestión institucional, persigue los siguientes objetivos:

- Establecer procesos uniformes de trabajo, con base en la Ley, las políticas y normas institucionales, y que contribuyan a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal.
- Coordinar esfuerzos y dosificar el uso de los recursos en el cumplimiento de los objetivos de la unidad, así como los de la institución y sus efectos en beneficio de los usuarios.
- Uniformar los procedimientos en cada etapa del proceso, fijando los distintos niveles de responsabilidad que intervienen en un trabajo.

- Servir como medio de integración e inducción al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Servir como instrumento de consulta e información de todo el personal.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo, que contribuya al mejoramiento de los procesos y procedimientos y la orientación a resultados.

1.2 Naturaleza y Objetivos del Fondo de Tierras

El Fondo de Tierras fue creado en el año 1999 según el Decreto 24-99 del Congreso de la República.

1.3 Naturaleza

El Artículo 2 del Decreto indica que “FONTIERRAS es una entidad descentralizada del Estado, participativa y de servicio instituida para facilitar el acceso a la tierra, que tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos, y las atribuciones y funciones que le asigna la presente ley. Gozará de autonomía funcional, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios. Tendrá su domicilio en el Departamento de Guatemala, su sede central en la Ciudad de Guatemala y podrá establecer subsedes en cualquier otro lugar del país”.

1.3.1 Objetivos

Son objetivos específicos del Fondo de Tierras, de acuerdo al Artículo 3 del Decreto:

- a) Definir y ejecutar la política pública relacionada con el acceso a la tierra, en coordinación con la política de desarrollo rural del Estado.
- b) Administrar los programas de financiamiento público orientados a facilitar de diversas formas el acceso a tierras productivas, a campesinos y campesinas, en forma individual u organizada, sin tierra o con tierra insuficiente.
- c) Facilitar el acceso a la tierra en propiedad a campesinos y campesinas en forma individual u organizada a través de mecanismos financieros adecuado, así como el uso de los recursos naturales de dichas tierras, bajo criterios de sostenibilidad económica y ambiental.
- d) Promover la accesibilidad de recursos para el financiamiento de la compra de tierras por parte de los grupos beneficiarios, procurando que ésta permita la sostenibilidad financiera del Fondo de Tierras y de los proyectos productivos de los beneficiarios.
- e) Coordinar con otras instituciones del Estado el desarrollo de inversiones complementarias a las de acceso de tierras, para garantizar la consecución de proyectos integrales de desarrollo agropecuario, forestal e hidrobiológico.
- f) Definir la política y promover programas para facilitar el acceso de las mujeres al crédito para la compra de tierras y proyectos productivos relacionados con la misma.

1.4 Funciones Generales del Fondo de Tierras

El Artículo 4 del Decreto especifica como funciones de la Institución las siguientes:

- a) Cumplir y hacer que se cumpla la política pública relacionada con el acceso a la tierra.
- b) Generar condiciones institucionales, técnicas, financieras y organizativas que faciliten dar respuesta, en forma integral, a la problemática de acceso de los campesinos a la tierra.
- c) Impulsar un mercado de tierras activo y transparente, mediante la articulación entre oferentes y demandantes, que permita y promueva el uso eficiente de los recursos naturales, eleve la productividad y mejore las condiciones de vida de los beneficiarios.
- d) Facilitar el acceso a la adquisición de tierra y servicios de asistencia técnica y jurídica a los beneficiarios calificados.
- e) Gestionar recursos financieros, que destinará a la constitución de fideicomisos y otros instrumentos financieros en instituciones del sistema bancario y financiero nacional, para que éstas realicen las operaciones de financiamiento y subsidios a los beneficiarios previamente calificados por el FONTIERRAS.
- f) Calificar a los beneficiarios de acuerdo a las normas contenidas en la Ley del Fondo de Tierras y los reglamentos que correspondan.
- g) Participar en los comités técnicos de los fideicomisos que establezca en bancos del sistema financiero nacional.
- h) A solicitud de los beneficiarios calificados, contratar servicios de asistencia técnica y jurídica para la realización de estudios de pre inversión, valuación de tierras e investigaciones legales necesarias.
- i) Servir de intermediario entre donantes de tierra o recursos financieros destinados a facilitar el acceso a la tierra, así como de servicios de asistencia técnica y jurídica con los beneficiarios específicos a los que dichos donantes tienen intención de beneficiar. Las donaciones serán irrevocables.
- j) Administrar las tierras de las que puede disponer por donación o asignación del Estado. Para el efecto, FONTIERRAS solamente podrá custodiarlas hasta venderlas, a beneficiarios calificados.
- k) Promover las acciones necesarias para el cobro de los créditos, otorgados a los beneficiarios de FONTIERRAS, a efecto de mantener una cartera sana y con mínimos niveles de morosidad.
- l) Promover la coordinación con los Fondos Sociales y con otras instituciones del Estado para cumplir con sus objetivos.
- m) Mantener actualizados los registros de beneficiarios del FONTIERRAS y de los programas de adjudicación derivados de las disposiciones de los Decretos Números 1551, 60-70 y 38-71, todos del Congreso de la República y sus respectivas reformas.
- n) Administrar con apego a la ley y en forma autónoma, transparente y eficiente sus recursos humanos, materiales y financieros.

- o) Constituir fondos de garantía para que entidades del sistema financiero nacional otorguen financiamiento a los beneficiarios del FONTIERRAS.
- p) Facilitar a los beneficiarios calificados que así lo requieran, el acceso a financiamiento para arrendamiento de tierras con o sin opción de compra. Los criterios y procedimientos serán establecidos en el reglamento de la ley.
- q) Otras funciones inherentes para el cumplimiento de sus objetivos.

1.5 Facultades y Potestades

Finalmente, el Artículo 5 del Decreto indica como facultades y potestades del Fondo de Tierras las siguientes:

- a) Dictar sus propias normas para la administración de sus recursos humanos y ejecutarlas de forma autónoma.
- b) Dictar las normas para su estructura y administración, con las únicas limitaciones que marque la Constitución Política de la República y la presente ley del Fondo de Tierras.
- c) Contratar personas naturales o jurídicas, con base en el Reglamento de la Ley del Fondo de Tierras, que le brinden servicios técnicos y profesionales de diversa naturaleza para el cumplimiento de sus objetivos y de apoyo a sus beneficiarios.
- d) Aprobar los reglamentos para las operaciones de los fideicomisos que FONTIERRAS establezca en instituciones del sistema bancario nacional para el cumplimiento de sus objetivos.

1.6 Órganos Superiores del Fondo de Tierras

Los Órganos Superiores constituyen el nivel superior de dirección, decisión, administración y coordinación del Fondo de Tierras y lo conforman en su orden el Consejo Directivo, Gerencia General y Subgerencia, siendo el Consejo Directivo el máximo órgano de decisión del Fondo de Tierras por lo que le corresponde como tal, ejercer la rectoría de la Institución, su organización y funcionamiento.

1.7 Marco Filosófico y Estratégico

1.7.1 Marco Filosófico

El Marco Filosófico se encuentra constituido por la misión, visión y principios de la Institución.

1.7.2 Misión

“Facilitar el acceso a la tierra y la regularización de tierras del Estado a familias campesinas e indígenas en situación de pobreza, que contribuya al desarrollo rural integral y sostenible de comunidades agrarias.”

1.7.3 Visión

“Comunidades agrarias sostenibles viven con dignidad”.

1.7.4 Principios

- Equidad
- Transparencia
- Pertinencia Cultural
- Justicia Social

1.7.5 Ejes Estratégicos

- Eje 1: Acceso a la tierra para el desarrollo integral y sostenible.
- Eje 2: Regularización de procesos de adjudicación de tierras del Estado.
- Eje 3: Desarrollo de comunidades agrarias sostenibles.
- Eje 4: Fortalecimiento institucional para responder a las aspiraciones sociales y mandatos legales.

1.7.6 Ejes Transversales

- Políticas y Estrategias: Política de Equidad de Género, Pueblos Indígenas y Medio Ambiente.
- Planificación, Seguimiento y Evaluación
- Comunicación Social
- Gestión de Cooperación y Coordinación Interinstitucional
- Tecnologías de la Información y la Comunicación.

1.8 Alcance

El presente Manual abarca los procesos del área Administrativas del Fondo de Tierras.

1.9 Aprobación y Actualización

Este Manual Administrativo de Procesos y Procedimientos será revisado periódicamente por cada Dirección o Coordinación responsable, en coordinación con la Subgerencia. Solo podrá ser aprobado y modificado por la Gerencia General, por medio de resolución.

La Subgerencia llevará una bitácora donde anotará las modificaciones considerando los siguientes puntos:

- Fecha de solicitud de modificación.
- Breve comentario que motivó la modificación.
- Fecha en la que entró la modificación para su aprobación por la Gerencia General.
- Fecha en la que la Gerencia General aprobó la modificación.
- Fecha en la que entró en vigencia la modificación.
- Mención de la parte del Manual que sustituye.

1.10 Distribución, Guarda y Custodia del Manual

La custodia y guarda del Manual será responsabilidad de cada puesto y persona al que se le asigne y estará bajo su cuidado y responsabilidad para ser usado en los momentos en que sea requerido.

Se entregará un ejemplar y sus modificaciones a:

- Miembros del Consejo Directivo
- Gerencia General
- Coordinación de Recursos Humanos
- A las autoridades que sea requerido con autorización de Gerencia General

1.11 Imaginario Funcional y Estructura Organizativa

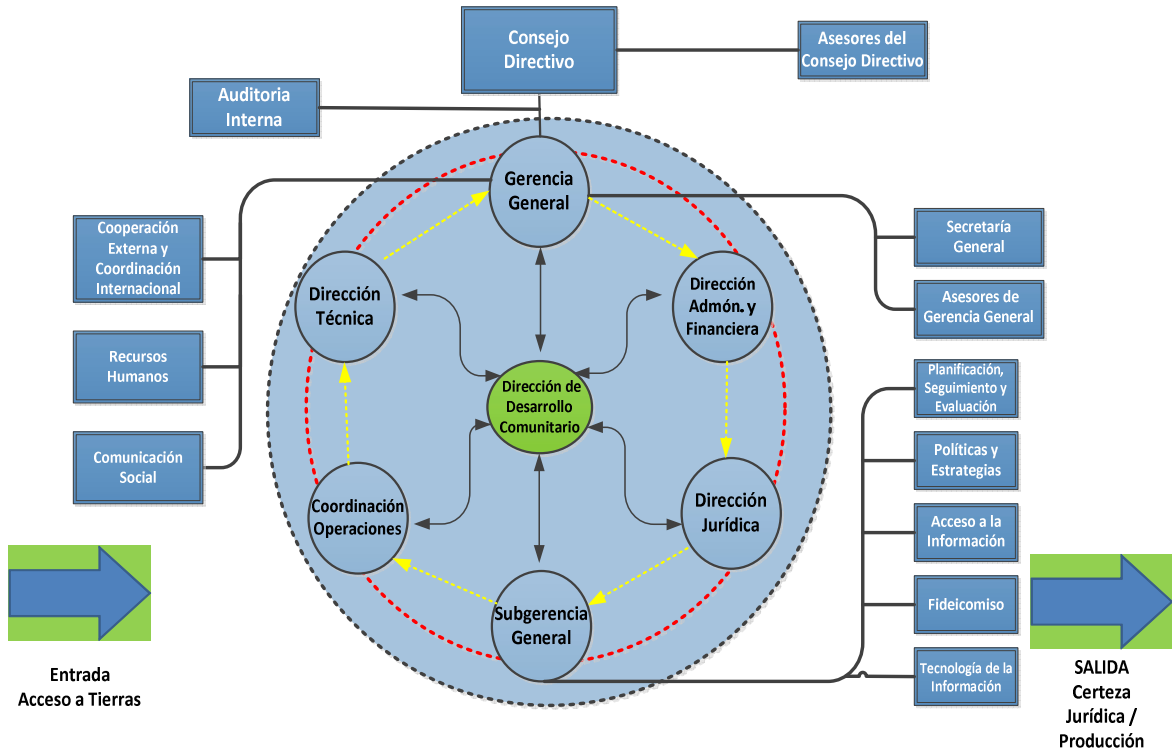
1.11.1 Imaginario Funcional

El imaginario funcional se fundamenta en el método trans-funcional que orienta sobre la responsabilidad compartida para propiciar la horizontalidad y reducir la verticalidad en el desarrollo del diseño organizacional, provocando una gestión por procesos en donde la responsabilidad no termina con aceptar la demanda de campesinas, campesinos e indígenas sino consolidar equipos humanos responsables de procurar la eficiencia y eficacia en la salida de una gestión exitosa. Este imaginario:

- Parte de que la mano visible de la Gerencia deja el paso a la mano invisible del traslado natural de la eficiencia de tal manera que el trabajo que no aporta, desaparece.
- La Gerencia organiza el flujo de trabajo en torno a procesos estratégicos clave, que abarcan a toda la institución y que ligan con las necesidades de la población campesina e indígena.
- Reduce la jerarquía y disminuye el número de áreas de actividad, mejora los resultados y se sientan las bases para la innovación y la mejora continua.

A continuación se presenta el imaginario trans-funcional para lograr la horizontalidad en la gestión institucional.

IMAGINARIO TRANSFUNCIONAL, HOLÍSTICO Y SISTÉMICO DE FONTIERRAS



1.11.2 Diseño Organizacional

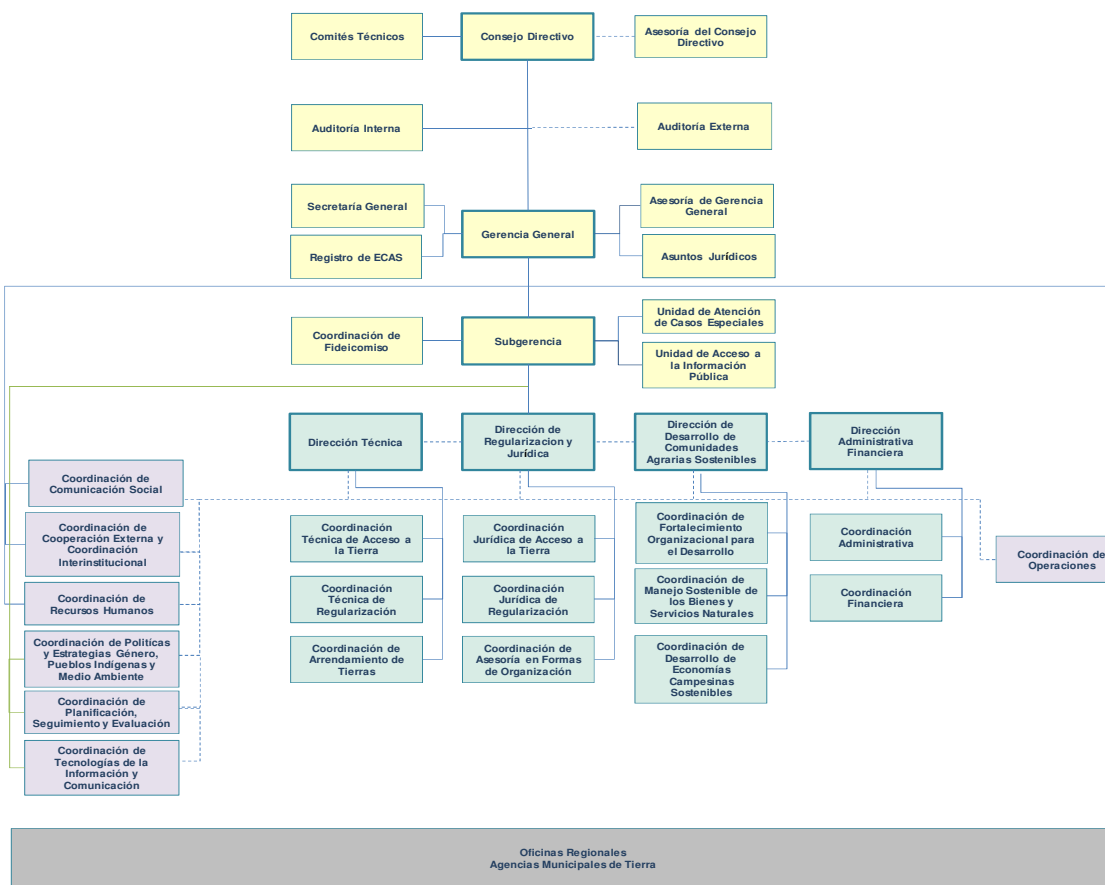
La estructura organizativa del FONTIERRAS, desde el año 1999 está construida sobre un esquema vertical, esto técnicamente quiere decir que las actividades se realizan por tareas de orden individual y que su referente jerárquico es centralizado y además aislado.

Estos resultados se basan en el diagnóstico inicial del FONTIERRAS y en los elementos proporcionados por el FODA institucional de acuerdo lo planteado en la Agenda Estratégica. La necesidad de que todas las personas que forman la institución se responsabilicen y se involucren en los procesos, amerita un cambio de paradigma organizacional que modifique en primer lugar el imaginario de quienes tienen a su cargo el abordaje institucional de la planificación a corto, mediano y largo plazo.

Esta creatividad lleva a elaborar un nuevo imaginario que tenga las características de holístico por los enfoques integrales que necesita un nuevo esquema organizacional que permita responder a procesos por tratarse de atención a la sociedad; y sistémico porque toda demanda sufre un proceso interno que debe concluir en un tiempo determinado con óptimos resultados ya que se trata de necesidades postergadas y además tiene profunda relación con los derechos humanos. Entonces se asume que es trascendental el diseño organizacional bajo las siguientes formas:

1. Identificar y clasificar las actividades que se tienen que realizar en la Institución.
2. Agrupar las actividades sustantivas.
3. A cada grupo de actividades se le asigna una dirección con autoridad para supervisar y tomar decisiones.
4. Dibuja una coordinación vertical y horizontal como estructura resultante.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



1.12 Enfoque de la mejora continua en los procesos

La mejora continua es un concepto que busca el mejoramiento de los procesos, viéndose como una “actitud” general que debe ser la base para asegurar la estabilización de los procesos y la posibilidad de mejora.

Se ha incorporado esta sección a los Manuales de Procesos ya que se considera un tema relevante dentro de las líneas de acción de la Agenda Estratégica del Fondo de Tierras.

Por tal razón, una forma de contribuir al fortalecimiento de la cultura hacia la mejora continua y la calidad, es implementar el uso del Ciclo PHVA en la gestión de los procesos.

El Ciclo PHVA es una metodología de uso mundial que se caracteriza por ser muy práctica y de fácil uso. La misma considera cuatro momentos dinámicos en la gestión de los procesos, dentro de ese ciclo que nunca termina y que debe estar presente en todo momento en las personas responsables de gestionar los procesos.



Planear – ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo?

- Establecer los objetivos y los procesos necesarios para generar los resultados de acuerdo a lo esperado
- La planeación de cómo se llevarán a cabo los procedimientos

Hacer – Hacer lo planificado

- Implementar los procesos
- Ejecutar según lo planeado
- Generar los servicios

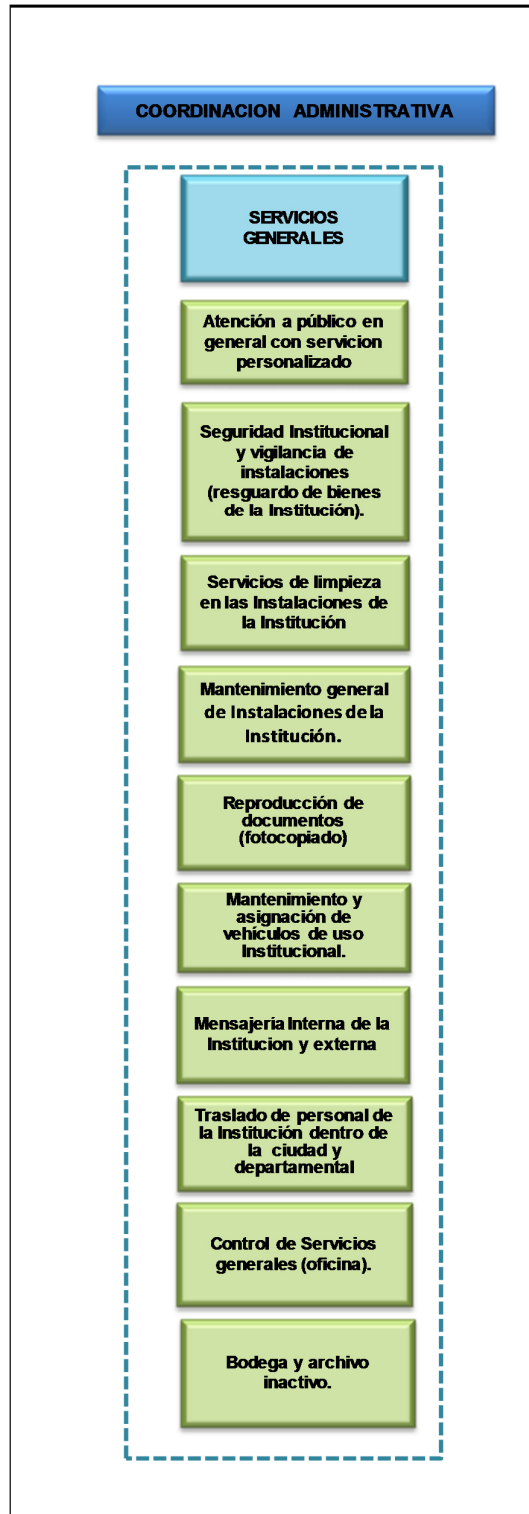
Verificar – ¿Las cosas pasaron según se planificaron?

- Realizar el seguimiento
- Evaluar el desempeño de los procesos
- Establecer si hay brechas

Actuar – ¿Cómo hacerlo mejor la próxima vez?

- Proponer acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos
- Determinar en dónde aplicar cambios que incluyan mejoras
- Trabajar nuevamente con enfoque en el Ciclo PHVA

2. MAPA DE PROCESOS



3. RED DE PROCESOS

MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Servicio General	1.	Atención a público en general con servicio personalizado.	1.1.
		Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones (resguardo de bienes de la Institución).	1.2.
		Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución.	1.3.
		Mantenimiento general de Instalaciones de la Institución.	1.4
		Reproducción de documentos (fotocopiadora).	1.5
		Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	1.6.
		Mensajería interna de la Institución y externa.	1.7.
		Control de Servicios generales (oficina)..	1.8.
		Bodega y archivo inactivo.	1.9

4. RED DE PROCEDIMIENTOS .

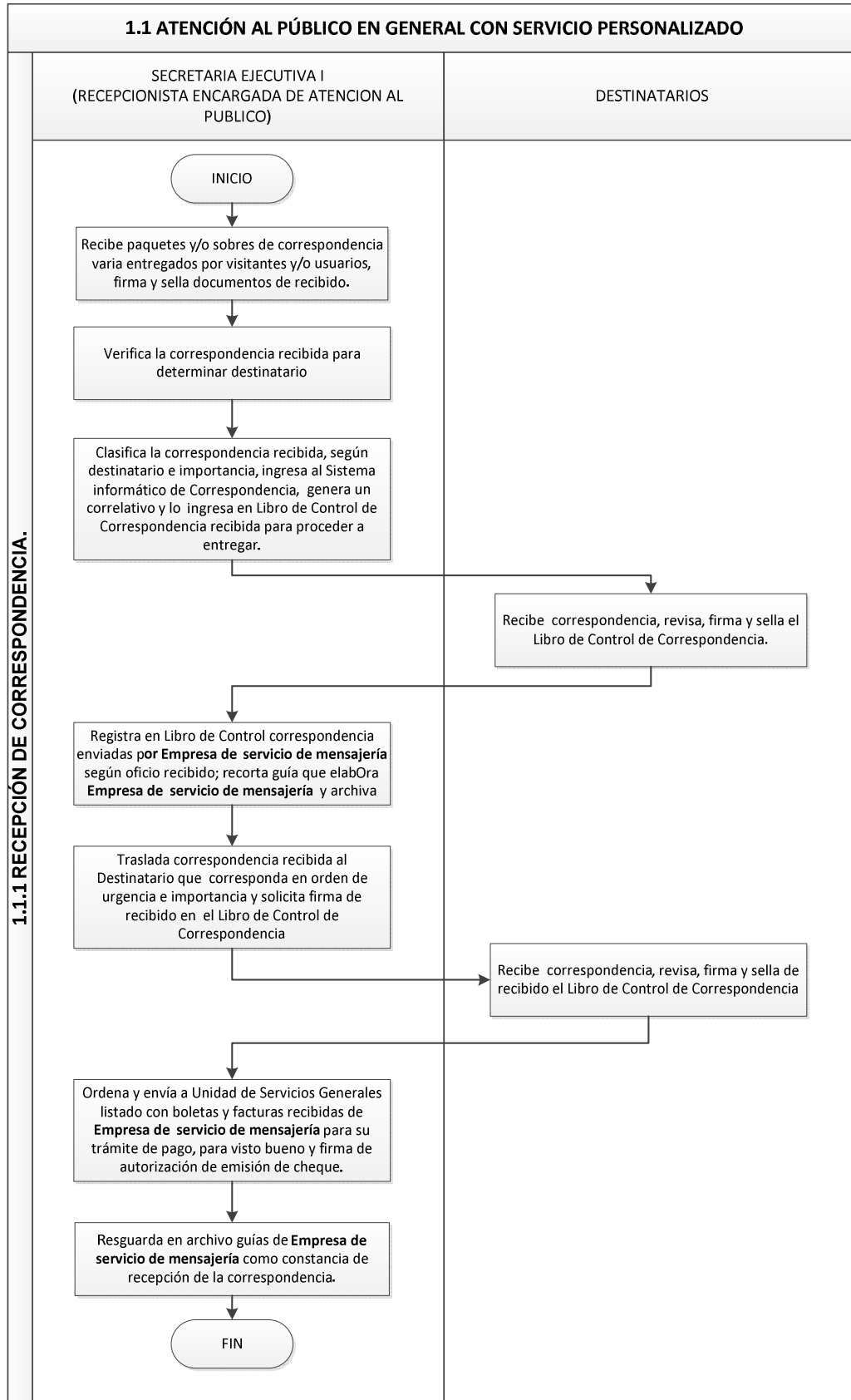
PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Atención al público en general con servicio personalizado.	1.1.	Recepción de correspondencia.	1.1.1.
		Atención al público en general.	1.1.2.
		Atención telefónica externa e interna.	1.1.3.
		Envío de correspondencia.	1.1.4.
Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)	1.2.	Control de ingreso de vehículos de empleados y visitantes a la Institución.	1.2.1.
		Registro en libro de visitantes a Lobby.	1.2.2.
		Registro en libro de visitantes previamente autorizado a interior de oficinas.	1.2.3.
		Vigilancia de instalaciones durante la mañana.	1.2.4.
		Vigilancia de instalaciones durante la noche.	1.2.5.
		Seguridad de instalaciones durante manifestaciones esporádicas.	1.2.6.
Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución	1.3.	Limpieza general en las instalaciones y áreas verdes de la Institución.	1.3.1.
		Servicio de café, agua pura y alimentos en las diferentes oficinas de la Institución.	1.3.2.
Mantenimiento general de Instalaciones de la Institución.	1.4.	Mantenimiento general de las Instalaciones del Fondo de Tierras.	1.4.1.
Reproducción de documentos (fotocopiado).	1.5.	Recepción, clasificación y reproducción de documentos.	1.5.1.
		Encuadernación de documentos.	1.5.2.
Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	1.6.	Mantenimiento de vehículos	1.6.1.
		Asignación de vehículos a funcionarios y/o empleados del Fondo de Tierras.	1.6.2.
		Asignación de combustible para vehículos	1.6.3.
		Pago de impuestos de circulación	1.6.4.
		Pago de multas de tránsito de las unidades vehiculares de la Institución	1.6.5.

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
		Gestión de servicio de seguro vehicular	1.6.6.
Mensajería interna de la Institución y externa.	1.7.	Recepción de correspondencia externa	1.7.1.
Control de Servicios Generales (oficina).	1.8.	Control de llamadas internas de la institución	1.8.1.
		Control de ingreso y salida de personal administrativo y visitantes (cámaras)	1.8.2.
		Ingreso y actualización de metas POA de la Unidad de Servicios Generales.	1.8.3.
		Gestión de seguro contra incendios en la Institución	1.8.4.
		Gestión de seguro de vehículos propios de la Institución	1.8.5.
		Liquidación de servicios, arrendamientos y reparaciones.	1.8.6.
Bodega y archivo inactivo.	1.9	Recepción en bodega de mobiliario y equipo para baja.	1.9.1
		Clasificación y almacenamiento de papelería y documentación en general en archivo inactivo	1.9.2

5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

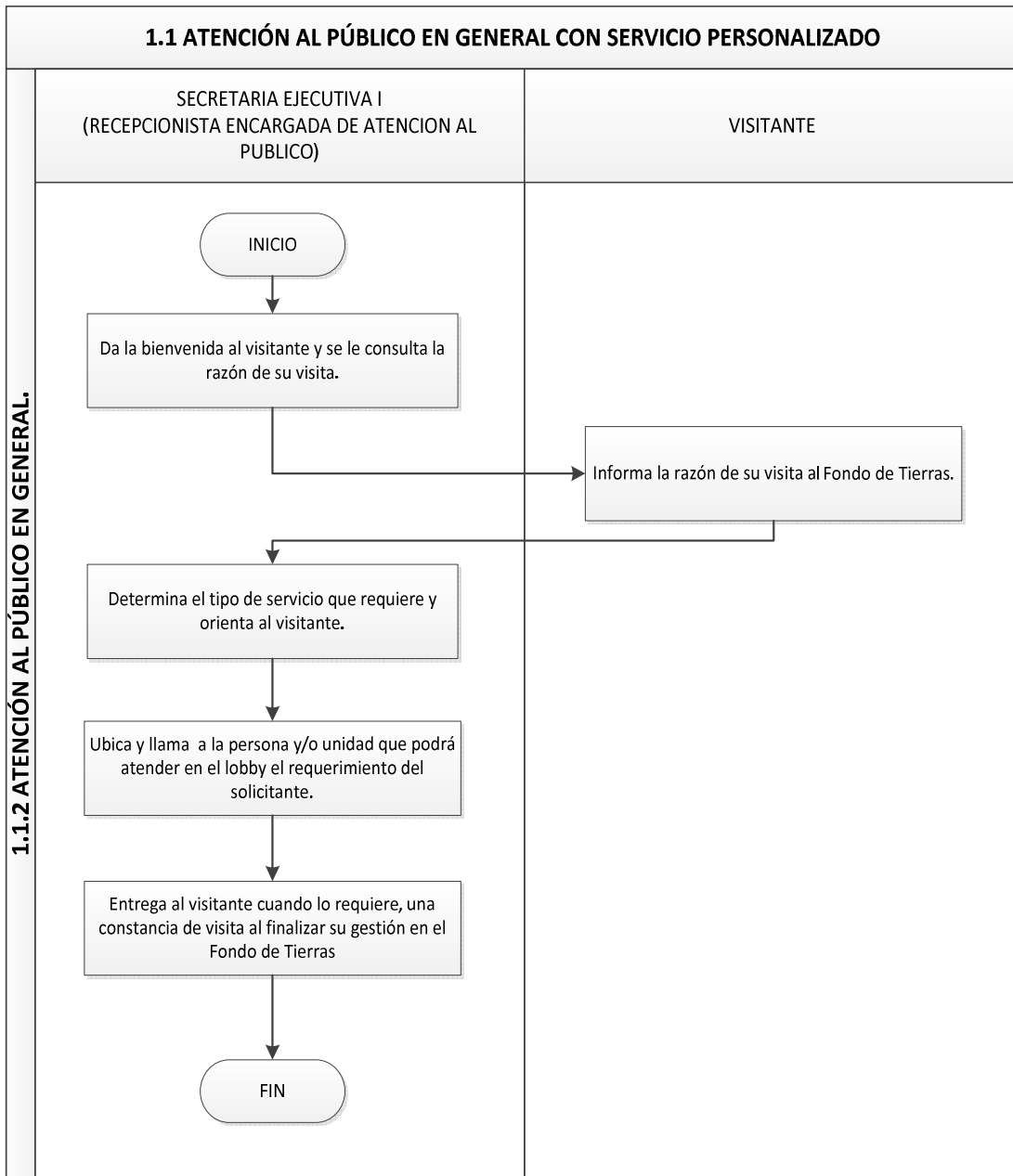
Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado	Código	1.1
Procedimiento: Recepción de correspondencia.	Código	1.1.1
Objetivo del procedimiento: Establecer control y agilidad a la correspondencia que ingresa al Fondo de Tierras		
Alcance: Desde la recepción de paquetes y/o sobres hasta la entrega de los mismos a destinatarios		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe paquetes y/o sobres de correspondencia varia, entregados por visitantes y/o usuarios, firma y sella documentos de recibido.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
2.	Verifica la correspondencia recibida para determinar destinatario.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
3.	Clasifica la correspondencia recibida, según destinatario e importancia, para ser distribuida a donde corresponda, ingresa al Sistema informático de Correspondencia, en módulo de control de seguimiento de documentos, genera un correlativo y lo ingresa en Libro de Control de Correspondencia recibida para proceder a entregar.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
4.	Recibe de Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público) correspondencia, revisa, firma y sella el Libro de Control de Correspondencia.	Destinatarios
5.	Registra en Libro de Control de correspondencia enviadas por empresa de servicio de mensajería (cargo expreso) (cuando se trata de correspondencia de Delegaciones, Regionales y/o usuarios) según oficio recibido; se recorta guía que elabora empresa de mensajería y se archiva para posterior revisión a final de mes.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
6.	Traslada correspondencia recibida al destinatario que corresponda en orden de urgencia e importancia y solicita firma de recibido en el Libro de Control de Correspondencia	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
7.	Recibe de Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargada Atención al Público) correspondencia vía empresa que da servicio de mensajería, revisa, firma y sella de recibido el Libro de Control de	Destinatario

Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado		Código	1.1
Procedimiento: Recepción de correspondencia.		Código	1.1.1
	Correspondencia		
8.	Ordena y envía a Unidad de Servicios Generales listado con boletas y facturas recibidas de parte de empresa que da servicio de mensajería, para trámite de pago en Compras y/o Coordinación Administrativa, visto bueno y firma de autorización de emisión de cheque; y resguarda en archivo copia de factura con su respectivo listado, como constancia de recepción de la correspondencia. <u>Fin del procedimiento</u>		Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
Documentos de referencia: Libro de conocimientos y Control de Guías de empresa que presta el servicio de mensajería, Sistema de Correspondencia, módulo de control de seguimiento de documentos			
Formatos e instructivos: Guía de empresa que presta el servicio de mensajería			



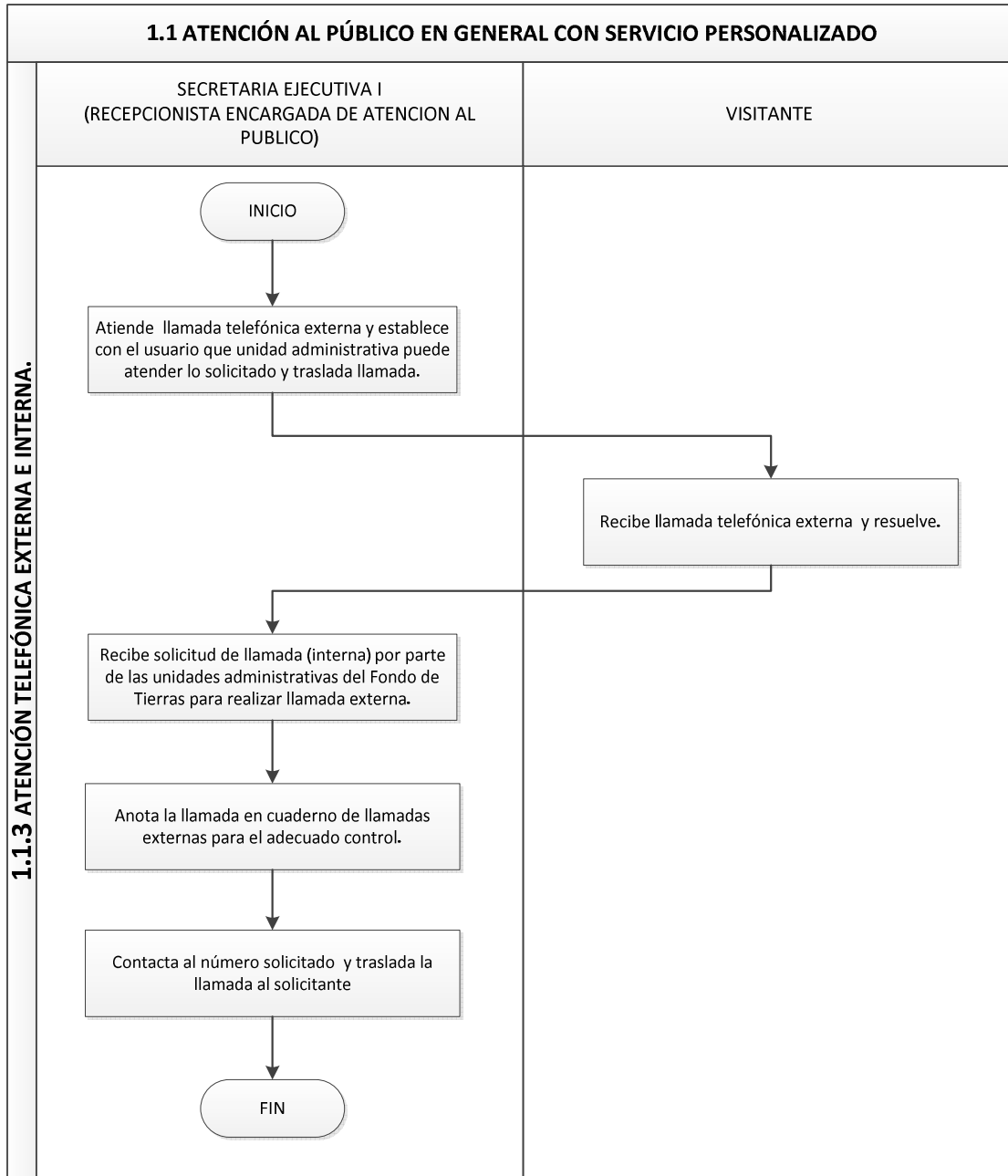
Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado.	Código	1.1.
Procedimiento: Atención al público en general.	Código	1.1.2
Objetivo del procedimiento: Dar atención adecuada al visitante		
Alcance: Desde dar la bienvenida al visitante y consultarle la razón de su visita hasta entregar al visitante cuando lo requiere, una constancia de visita al finalizar su gestión en el Fondo de Tierras.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Da la bienvenida al visitante y se le consulta la razón de su visita.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
2.	Informa la razón de su visita a la Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)	Visitante
3.	Determina el tipo de servicio que requiere y orienta al visitante.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
4.	Ubica y llama a la persona y/o unidad que podrá atender en el lobby el requerimiento del solicitante.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
5.	Entrega al visitante cuando lo requiere, una constancia de visita al finalizar su gestión en el Fondo de Tierras. <u>Fin del procedimiento</u>	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
Documentos de referencia: Lista de extensión de cada unidad administrativa del Fondo de Tierras		
Formatos e instructivos: Constancia de visitas		



Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado.	Código	1.1
Procedimiento: Atención telefónica externa e interna.	Código	1.1.3
Objetivo del procedimiento: Dar atención adecuada vía telefónica a usuarios tanto interno como externo.		
Alcance: Desde atender la llamada externa hasta trasladar la llamada a donde corresponda dentro de las instalaciones del Fondo de tierras.		

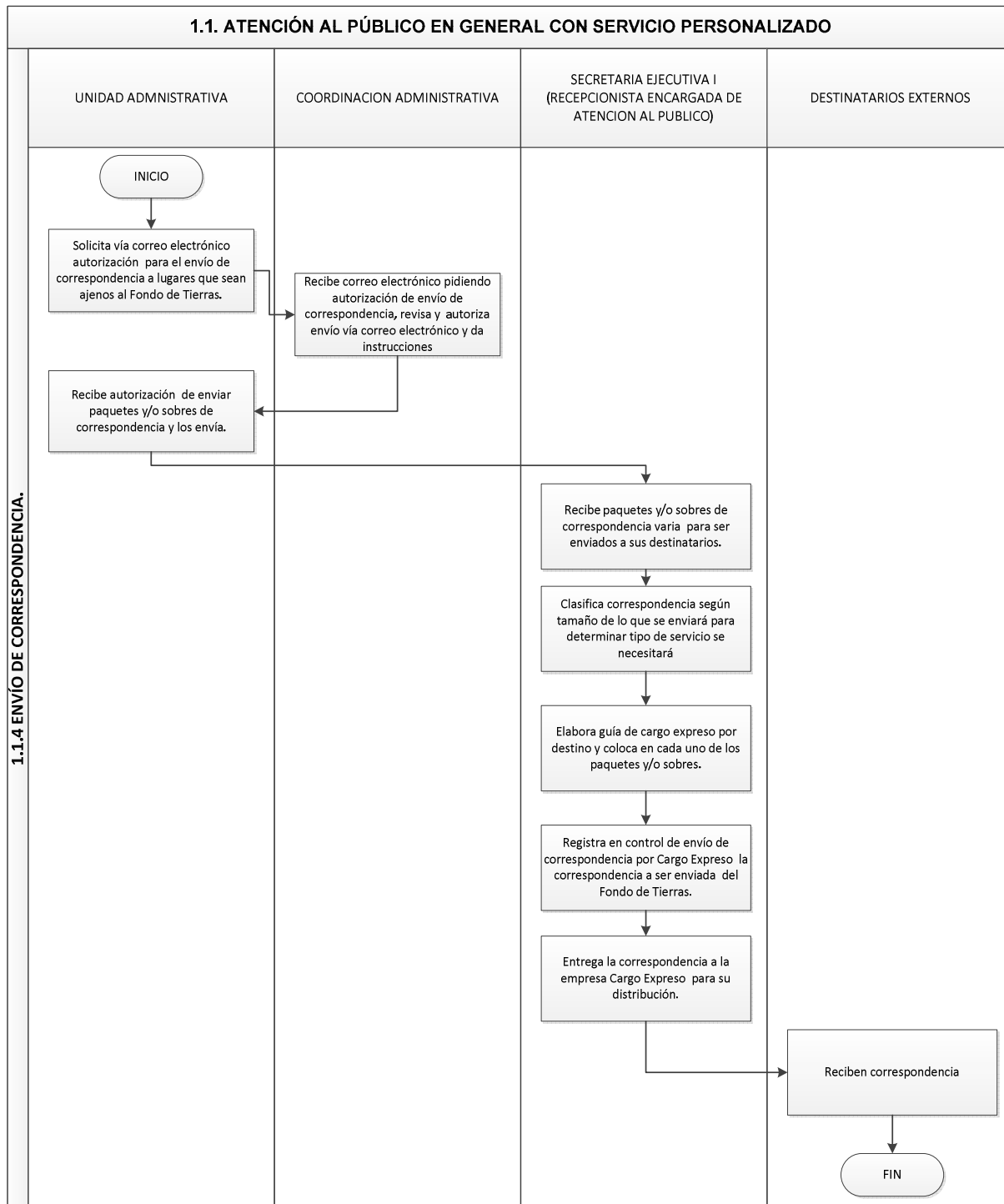
No.	Actividades	Responsable
1.	Atiende la llamada telefónica externa y establece con el usuario (comunidades, campesinos, campesinas, trabajadores de la institución interno como externo) que unidad administrativa puede atender lo solicitado y traslada llamada.	Secretaría Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
2.	Recibe de Secretaría Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público) llamada telefónica externa y resuelve.	Unidad Administrativa
3.	Recibe la solicitud de llamada (interna) por parte de las unidades administrativas del Fondo de Tierras para realizar llamada externa.	Secretaría Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
4.	Anota la llamada en cuaderno de llamadas externas para el adecuado control.	Secretaría Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
5.	Contacta al número solicitado y traslada la llamada al solicitante. <u>Fin del procedimiento.</u>	Secretaría Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público)
Documentos de referencia: Lista de extensiones de las unidades administrativas		
Formatos e instructivos: Cuaderno de llamadas		



Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado.	Código	1.1.
Procedimiento: Envío de correspondencia.	Código	1.1.4
Objetivo del procedimiento: Facilitar la comunicación con usuarios, beneficiarios e interinstitucional.		
Alcance: Desde solicitar vía correo electrónico autorización de envío de correspondencia a lugares que sean ajenos a la Institución hasta la entrega a los diferentes destinatarios externos a la institución.		

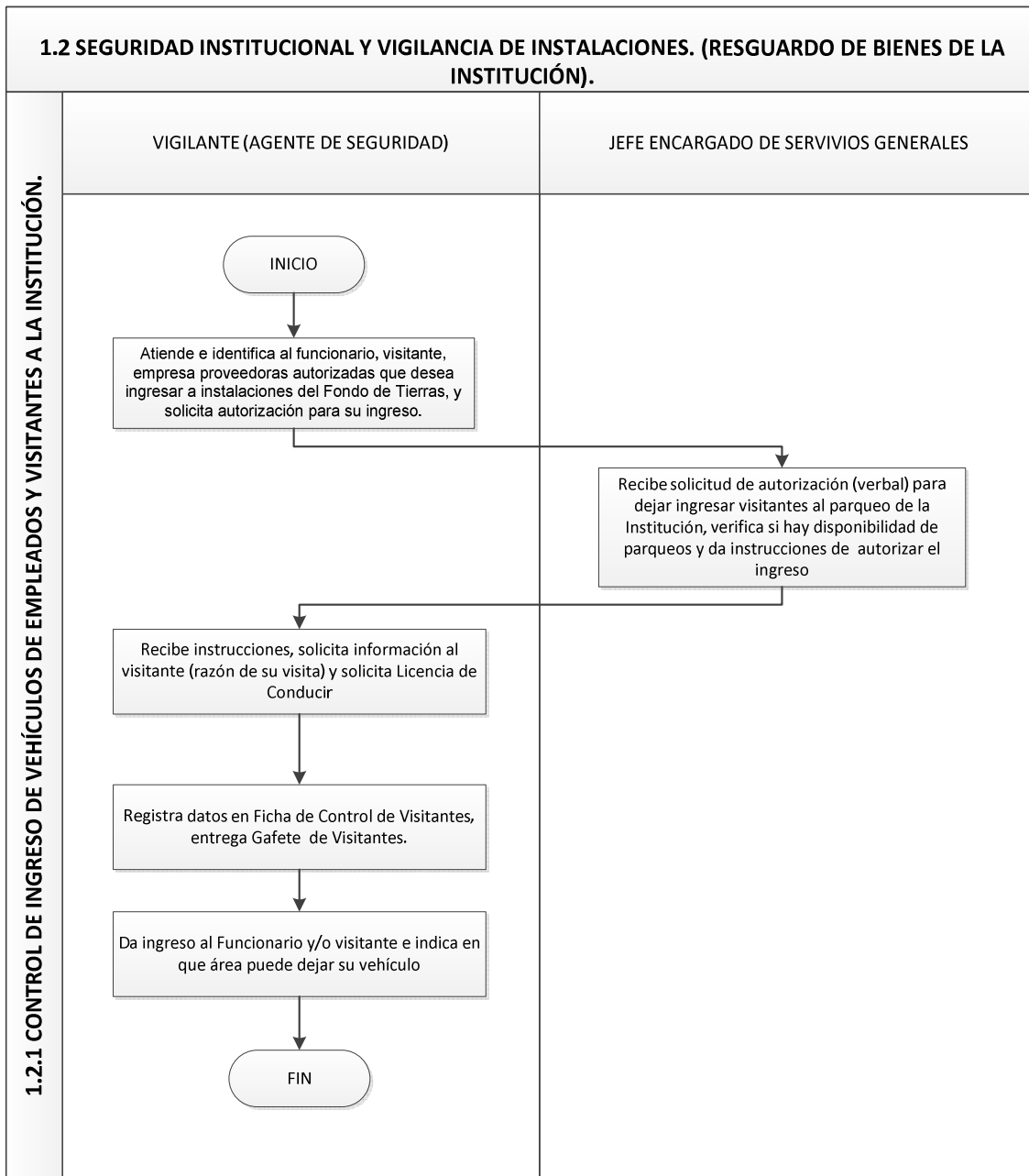
No.	Actividades	Responsable
1.	Solicita vía correo electrónico, autorización de la Coordinación Administrativa para el envío de correspondencia a lugares que sean ajenos al Fondo de Tierras.	Unidad solicitante
2.	Recibe de Unidad solicitante correo electrónico pidiendo autorización de envío de correspondencia, revisa y autoriza el envío vía correo electrónico y da instrucciones a Unidad Solicitante para enviar correspondencia.	Coordinación Administrativa
3.	Recibe autorización de Coordinación Administrativa de enviar paquetes y/o sobres de correspondencia y los envía a Recepcionista para su envío.	Unidad solicitante
4.	Recibe de Unidad solicitante paquetes y/o sobres de correspondencia varia para ser enviados a sus destinatarios.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público
5.	Clasifica la correspondencia según tamaño de lo que se enviará para determinar tipo de servicio que se necesitará. (Cuando se trata de paquetes grandes y/o cajas se tiene un horario límite de atención para este tipo de servicio que es de 8:00 a 11:30 a.m. por parte de la empresa de mensajería)	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público
6.	Elabora guía de empresa que proporciona el servicio de mensajería, por destino y los coloca en cada uno de los paquetes y/o sobres.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público
7.	Registra en control de envío de correspondencia por empresa que proporciona servicio de mensajería, la correspondencia a ser enviada del Fondo de Tierras.	Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público
8.	Entrega la correspondencia a la empresa que proporciona servicio	Secretaria

Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado.	Código	1.1.
Procedimiento: Envío de correspondencia.	Código	1.1.4
	de mensajería para su distribución.	Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público
9.	Reciben correspondencia. <u>Fin de procedimiento</u>	Destinatarios externos
Documentos de referencia: Guía de cargo de envío de correspondencia, sistema de registro de correspondencia.		
Formatos e instructivos: guía de cargo Expreso.		

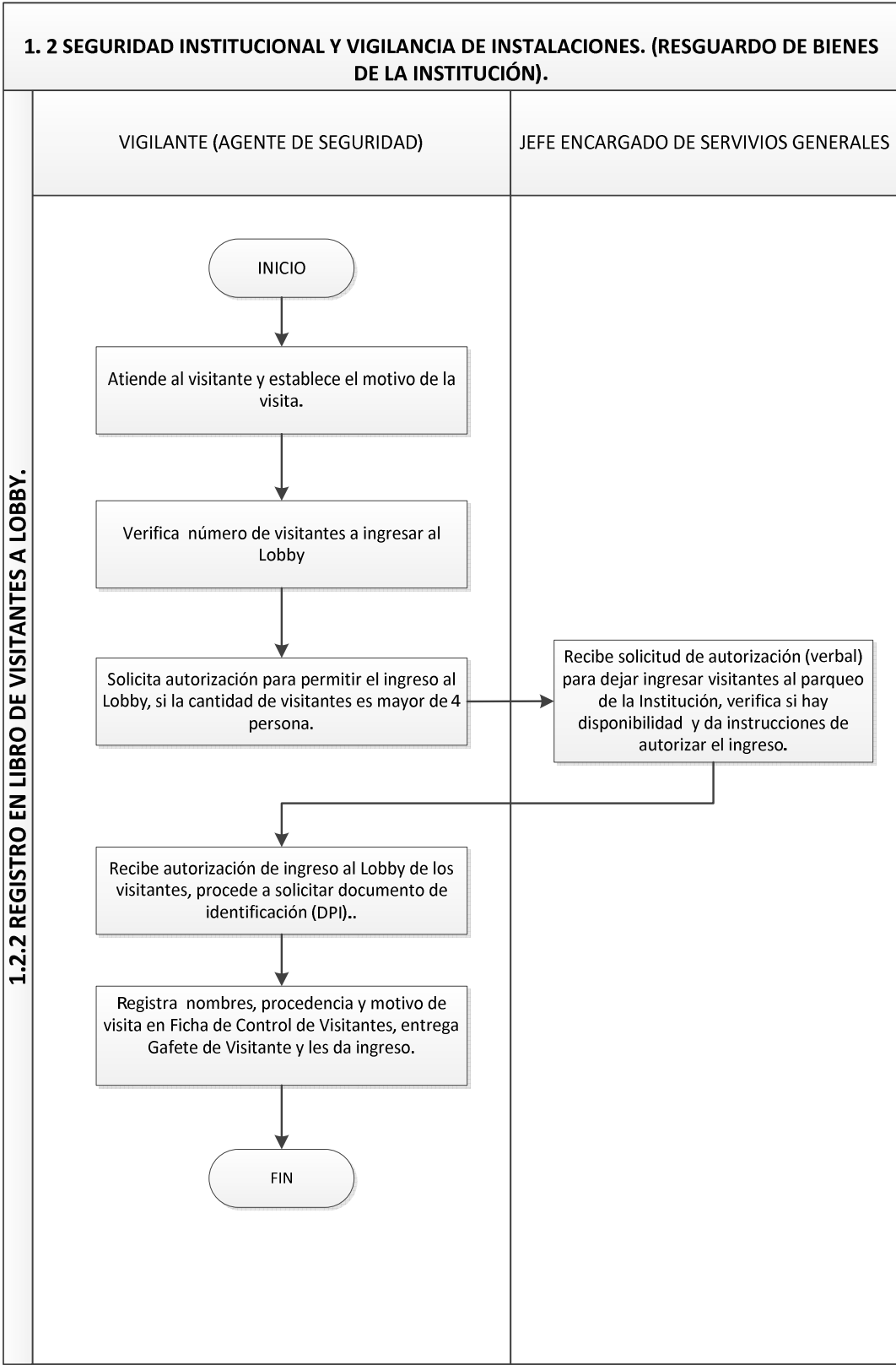


1.1.4 ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.

Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (Resguardo de bienes de la Institución).		Código	1.2
Procedimiento: Control de ingreso de vehículos de empleados y visitantes a la Institución.		Código	1.2.1
Objetivo del procedimiento: Establecer control de funcionarios, visitantes y empresas proveedoras autorizadas al parqueo de la Institución			
Alcance: Desde atender al funcionario que ingresa a las instalaciones del Fondo de Tierras hasta ubicar su vehículo en el parqueo.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Atiende e identifica al funcionario, visitante, empresa proveedoras autorizadas, que desea ingresar a las instalaciones del Fondo de Tierras, y solicita autorización al Jefe-Encargado de Servicios Generales para su ingreso.	Vigilante (Agente de Seguridad)	
2.	Recibe de Vigilante (Agente de Seguridad) solicitud de autorización (verbal) para dejar ingresar visitantes al parqueo de la Institución, verifica si hay disponibilidad de parqueos y da instrucciones de autorizar el ingreso.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
3.	Recibe instrucciones de Jefe-Encargado de Servicios Generales solicita información al visitante (razón de su visita), solicita DPI y registra en Ficha de Control de Visitantes, entrega Gafete de Visitantes, da ingreso al Funcionario y/o visitante e indica en que área puede dejar su vehículo. Fin del procedimiento.	Vigilante (Agente de Seguridad)	
Documentos de referencia: Ficha de Control de Visitantes			
Formatos e instructivos: formato de Gafetes de Visitantes, formato de Ficha de Control de Visitantes.			



Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)	Código	1.2.
Procedimiento: Registro en libro de visitantes a Lobby.	Código	1.2.2.
Objetivo del procedimiento: Llevar un adecuado control de ingreso de visitantes a Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde establecer el motivo de visita hasta permitir el ingreso a las instalaciones del Fondo de Tierras		
No.	Actividades	Responsable
1.	Atiende al visitante y establece el motivo de la visita.	Vigilante. (Agente de Seguridad)
2.	Verifica número de visitantes a ingresar al Lobby	Vigilante (Agente de Seguridad)
3.	Solicita autorización al Jefe-Encargado de Servicios Generales para permitir el ingreso al Lobby, si la cantidad de visitantes es mayor de 4 persona.	Vigilante (Agente de Seguridad)
4.	Recibe de Vigilante (Agente de Seguridad) solicitud de autorización (verbal) para dejar ingresar visitantes al parqueo de la Institución, verifica si hay disponibilidad de parqueos y da instrucciones de autorizar el ingreso.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
5.	Recibe del Jefe-Encargado de Servicios Generales autorización de ingreso al Lobby de los visitantes, procede a solicitar documento de identificación (DPI), registra los nombres, procedencia y motivo de visita en Ficha de Control de Visitantes, entrega Gafete de Visitante y les da ingreso. Fin del procedimiento	Vigilante (Agente de Seguridad)
Documentos de referencia: Ficha de Control de Visitantes.		
Formatos e instructivos: formato de Ficha de Control de Visitantes, formato de Gafetes de Visitantes.		

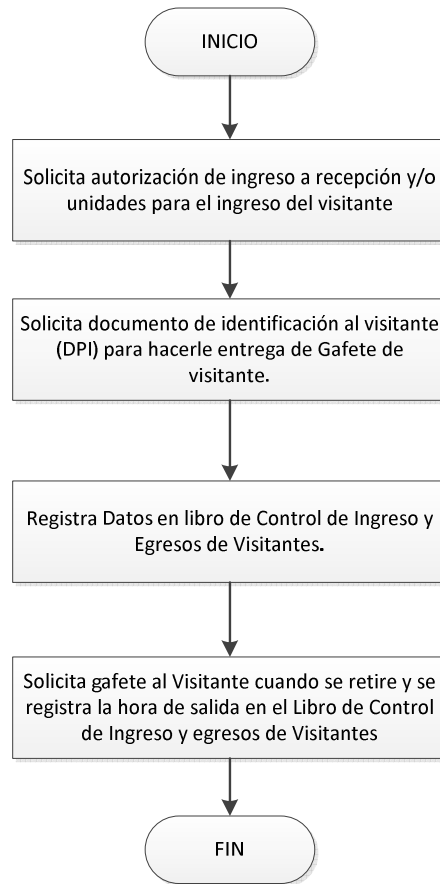


Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones (resguardo de bienes de la Institución).	Código	1.2.
Procedimiento: Registro en libro de visitantes previamente autorizado a interior de oficinas.	Código	1.2.3.
Objetivo del procedimiento: Llevar un adecuado control de ingreso de visitantes al interior de Oficinas por reuniones con previa cita con altas autoridades de la Institución y a proveedores autorizados.		
Alcance: Desde solicitar el ingreso del visitante en recepción hasta solicitar entrega de gafete y registrar datos del visitante.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Solicita autorización de ingreso a recepción y/o unidades para el ingreso del visitante	Vigilante. (Agente de Seguridad)
2.	Solicita documento de identificación al visitante (DPI) para hacerle entrega de Gafete de visitante.	Vigilante. (Agente de Seguridad)
3.	Registra en el libro de Control de Ingreso y Egresos de Visitantes: nombre completos, procedencia, área a la que visita, hora de ingreso para llevar el adecuado control de visitantes a las instalaciones del Fondo de Tierras	Vigilante. (Agente de Seguridad)
4.	Solicita Gafete al Visitante cuando se retire y se registra la hora de salida en el Libro de Control de Ingreso y Egresos de Visitantes. -Fin del procedimiento.	Vigilante. (Agente de Seguridad)
Documentos de referencia: Libro de Control de Ingreso y egresos de Visitantes		
Formatos e instructivos: formato de Gafetes de Visitantes, Formato de Gafete de Visitante.		

**1.2 SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE INSTALACIONES.
(RESGUARDO DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN).**

VIGILANTE (AGENTE DE SEGURIDAD)

1.2.3 REGISTRO EN LIBRO DE VISITANTES PREVIAMENTE AUTORIZADO A INTERIOR DE OFICINAS.

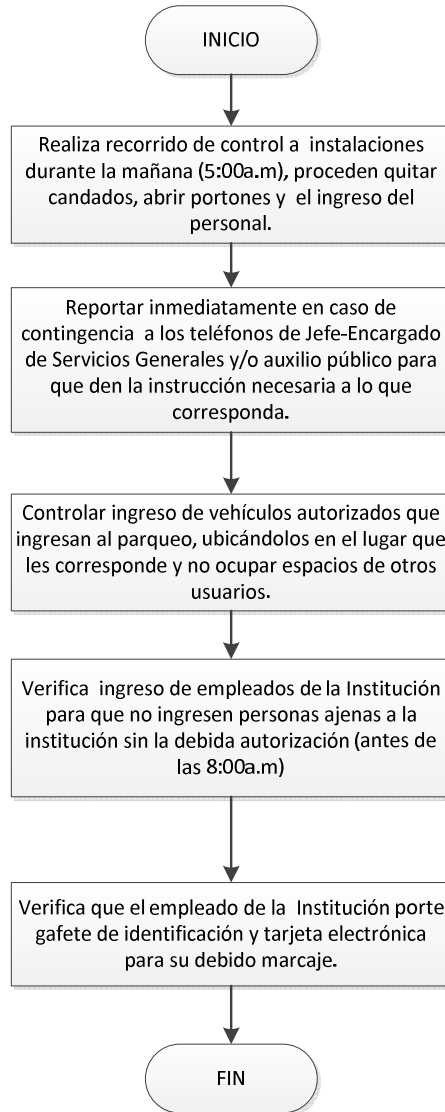


Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)		Código	1.2.
Procedimiento: Vigilancia de instalaciones durante la mañana.		Código	1.2.4
Objetivo del procedimiento: Mantener las instalaciones resguardadas.			
Alcance: Desde realizar la ronda de control hasta verificar que el personal porte gafete de identificación y tarjeta electrónica para su debido marcaje.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Realiza su recorrido de control a las instalaciones durante la mañana (5:00 a.m) y proceden a quitar candados, abrir portones para el ingreso del personal.	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
2.	Reporta inmediatamente en caso de contingencia a los teléfonos de Jefe-Encargado de Servicios Generales y/o auxilio público para que den la instrucción necesaria a lo que corresponda.	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
3.	Controla el ingreso de vehículos autorizados que ingresan al parqueo para que se ubiquen en el lugar que les corresponde y no ocupar espacios de otros usuarios.	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
4.	Verifica el ingreso de los empleados de la Institución para que no ingresen personas ajenas a la institución sin la debida autorización (antes de las 8:00 a.m)	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
5.	Verifica que los empleados de la Institución, porte gafete de identificación y tarjeta electrónica para su debido marcaje. (Si no porta el carnet y la tarjeta electrónica, no puede permitir el ingreso al empleado, debiendo reportarlo al Jefe de Recursos Humanos para que tome las medidas adecuadas que correspondan). Fin del procedimiento	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
Documentos de referencia: Carnet de identificación de empleado Fontierras, Tarjeta electrónica de acceso.			
Formatos e instructivos: Formato o sistema donde lleva el control de ingresos de personas o vehículos, lista de teléfonos			

**1.2 SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE INSTALACIONES.
(RESGUARDO DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN).**

VIGILANTE (AGENTE DE SEGURIDAD)

1.2.4 VIGILANCIA DE INSTALACIONES DURANTE LA MAÑANA.

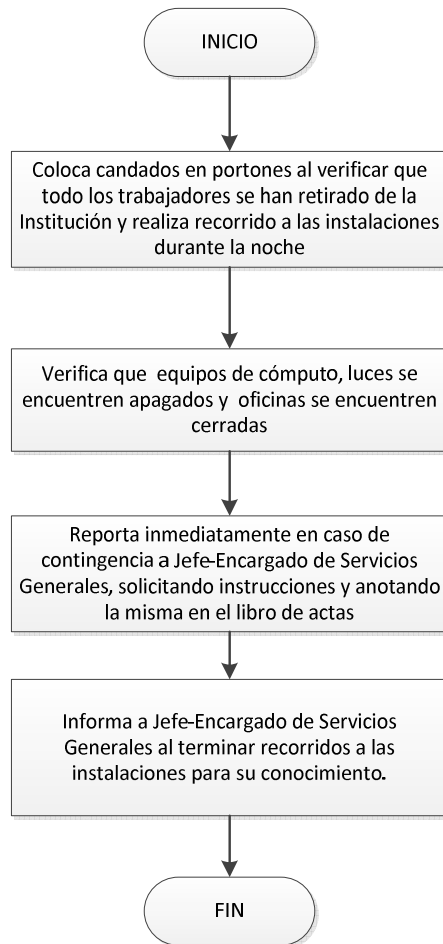


Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)	Código	1.2
Procedimiento: Vigilancia de instalaciones durante la noche.	Código	1.2.5.
Objetivo del procedimiento: Resguardo y control de las instalaciones de las oficinas del Fondo de Tierras		
Alcance: Desde iniciar recorrido nocturno para garantizar el resguardo de las instalaciones hasta informar Jefe-Encargado de Servicios Generales al terminar su recorrido.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Coloca candados en portones luego de verificar que todo los trabajadores se han retirado de la Institución y realiza recorrido a las instalaciones durante la noche (19:00 hrs., 23:00 hrs. y 03:00 hrs. del día siguiente) para garantizar el resguardo de las instalaciones	Vigilante. (Agente de Seguridad)
2..	Verifica que los equipos de cómputo y luces se encuentren apagados y las oficinas se encuentren cerradas para garantizar el resguardo de las instalaciones.	Vigilante. (Agente de Seguridad)
3.	Reportar inmediatamente en caso de contingencia Jefe-Encargado de Servicios Generales, solicitando instrucciones y anotando la misma en el libro de actas	Vigilante. (Agente de Seguridad)
4.	Informa a Jefe-Encargado de Servicios Generales al terminar recorrido a las instalaciones para su conocimiento. <u>Fin de procedimiento.</u>	Vigilante. (Agente de Seguridad)
Documentos de referencia: Libro de actas.		
Formatos e instructivos:		

**1.2 SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE INSTALACIONES.
(RESGUARDO DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN).**

VIGILANTE (AGENTE DE SEGURIDAD)

1.2.5 VIGILANCIA DE INSTALACIONES DURANTE LA NOCHE.

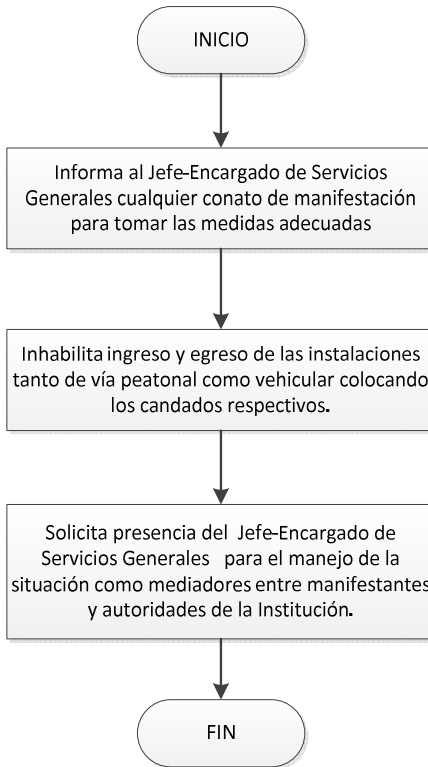


Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)		Código	1.2.
Procedimiento: Seguridad de Instalaciones durante manifestaciones esporádicas.		Código	1.2.6.
Objetivo del procedimiento: Resguardo al personal y las instalaciones de Fondo de Tierras.			
Alcance: Desde informar sobre cualquier conato de manifestación hasta recibir indicaciones del jefe para proceder.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Informa al Jefe-Encargado de Servicios Generales cualquier conato de manifestación para tomar las medidas adecuadas	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
2.	Inhabilita el ingreso y egreso de las instalaciones tanto de vía peatonal como vehicular colocando los candados respectivos.	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
3.	Solicita presencia del Jefe-Encargado de Servicios Generales para el manejo de la situación como mediadores entre manifestantes y autoridades de la Institución. <u>Fin de procedimiento.</u>	Vigilante. (Agente de Seguridad)	
Documentos de referencia: N/A			
Formatos e instructivos: N/A			

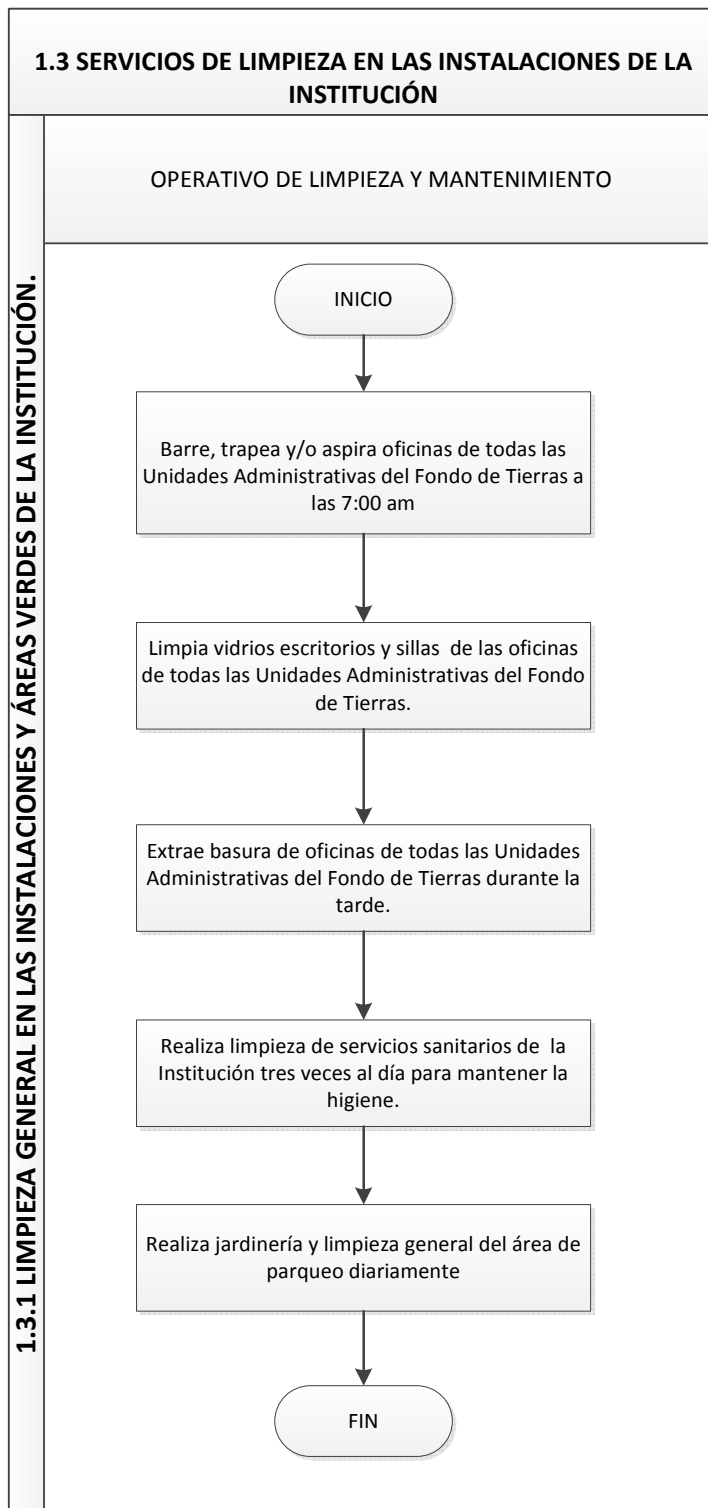
**1.2 SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE INSTALACIONES.
(RESGUARDO DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN).**

VIGILANTE (AGENTE DE SEGURIDAD)

1.2.6 SEGURIDAD DE INSTALACIONES DURANTE MANIFESTACIONES ESPORÁDICAS.



Proceso: Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución	Código	1.3.
Procedimiento: Limpieza general en las instalaciones y áreas verdes de la Institución.	Código	1.3.1.
Objetivo del procedimiento: Asegurar la limpieza, higiene y presentación de las áreas de todas las unidades administrativas del Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde barrer, trapear y/o aspirar oficinas hasta realizar jardinería y limpieza general del área de parqueos.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Barre, trapea y/o aspira las oficinas de todas las Unidades Administrativas a las 7:00 am horas, para que cuando se presente el personal a laborar, encuentre limpio su puesto de trabajo.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
2.	Limpia vidrios (mínimo una vez al mes) escritorios y sillas (diario) de las oficinas de todas las Unidades Administrativas.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
3.	Extrae basura de las oficinas de todas las Unidades Administrativas durante la tarde.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
4.	Realiza limpieza de servicios sanitarios de la institución dos veces al día para mantener la higiene.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
5.	Realiza jardinería y limpieza general del área de parqueo diariamente. <u>Fin de procedimiento.</u>	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
Documentos de referencia: Bitácora de Servicios de limpieza.		
Formatos e instructivos: N/A.		

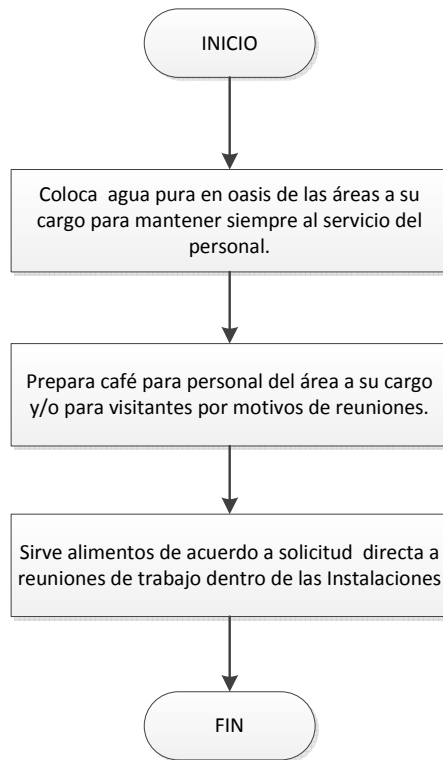


Proceso: Servicios de Limpieza		Código	1.3.
Procedimiento: Servicio de café, agua pura y alimentos en las diferentes oficinas de la Institución		Código	1.3.2.
Objetivo del procedimiento: Prestar una adecuada atención a reuniones de trabajo del personal y visitantes en las instalaciones del Fondo de Tierras.			
Alcance: Desde colocar el agua en oasis hasta servir alimentos de acuerdo a solicitud directa a reuniones de trabajo dentro de las Instalaciones.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Coloca agua pura en oasis de las áreas a su cargo para mantener siempre al servicio del personal.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento	
2.	Prepara café para personal del área a su cargo y/o para visitantes por motivos de reuniones.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento	
3.	Sirve alimentos de acuerdo a solicitud directa a reuniones de trabajo dentro de las Instalaciones. <u>Fin del procedimiento.</u>	Operativo de Limpieza y Mantenimiento	
Documentos de referencia: Bitácora de Servicios de limpieza			
Formatos e instructivos: N/A.			

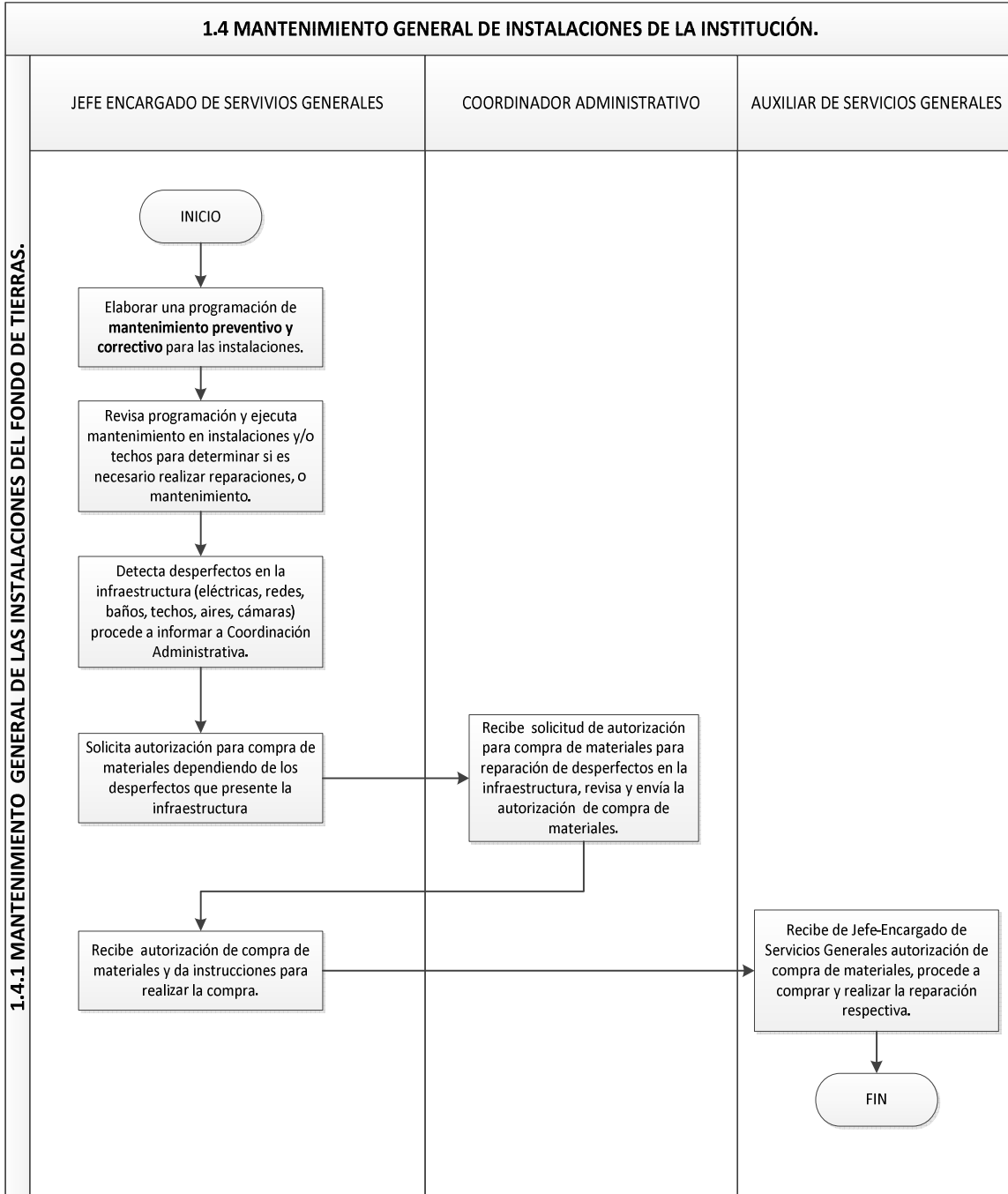
1.3 SERVICIOS DE LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN

1.3.2 SERVICIO DE CAFÉ, AGUA PURA Y ALIMENTOS EN LAS DIFERENTES OFICINAS DE LA INSTITUCIÓN

OPERATIVO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO



Proceso: Mantenimiento General de Instalaciones de la Institución.	Código	1.4.
Procedimiento: Mantenimiento general de las instalaciones del Fondo de Tierras.	Código	1.4.1.
Objetivo del procedimiento: Garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones.		
Alcance: Desde elaborar una programación de mantenimiento preventivo y correctivo hasta proceder a reparar el desperfecto.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Elaborar una programación de mantenimiento preventivo y correctivo para las instalaciones.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
2.	Revisa programación y ejecuta mantenimiento en las instalaciones y/o techos para determinar si es necesario realizar reparaciones o mantenimiento.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Detecta desperfectos en la infraestructura (eléctricas, redes, baños, techos, aires, cámaras) procede a informar a Coordinador Administrativo.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
4.	Solicita autorización a Coordinador Administrativa para compra de materiales dependiendo de los desperfectos que presente la infraestructura para proceder a su reparación.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
5.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales Solicitud de autorización para compra de materiales para proceder a la reparación de desperfectos en la infraestructura, revisa y envía la autorización de compra de materiales.	Coordinador Administrativa
6.	Recibe de Coordinador Administrativo la autorización de compra de materiales y da instrucciones a Auxiliar de Servicios Generales para que realice la compra.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
7.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales autorización de compra de materiales, procede a comprar y realizar la reparación respectiva. <u>Fin del procedimiento.</u>	Auxiliar de Servicios Generales
Documentos de referencia: Cotizaciones, programación de mantenimiento preventivo y correctivo, solicitud de gasto.		
Formatos e instructivos: Formato de programa de mantenimiento preventivo y correctivo, formato de solicitud de gasto		

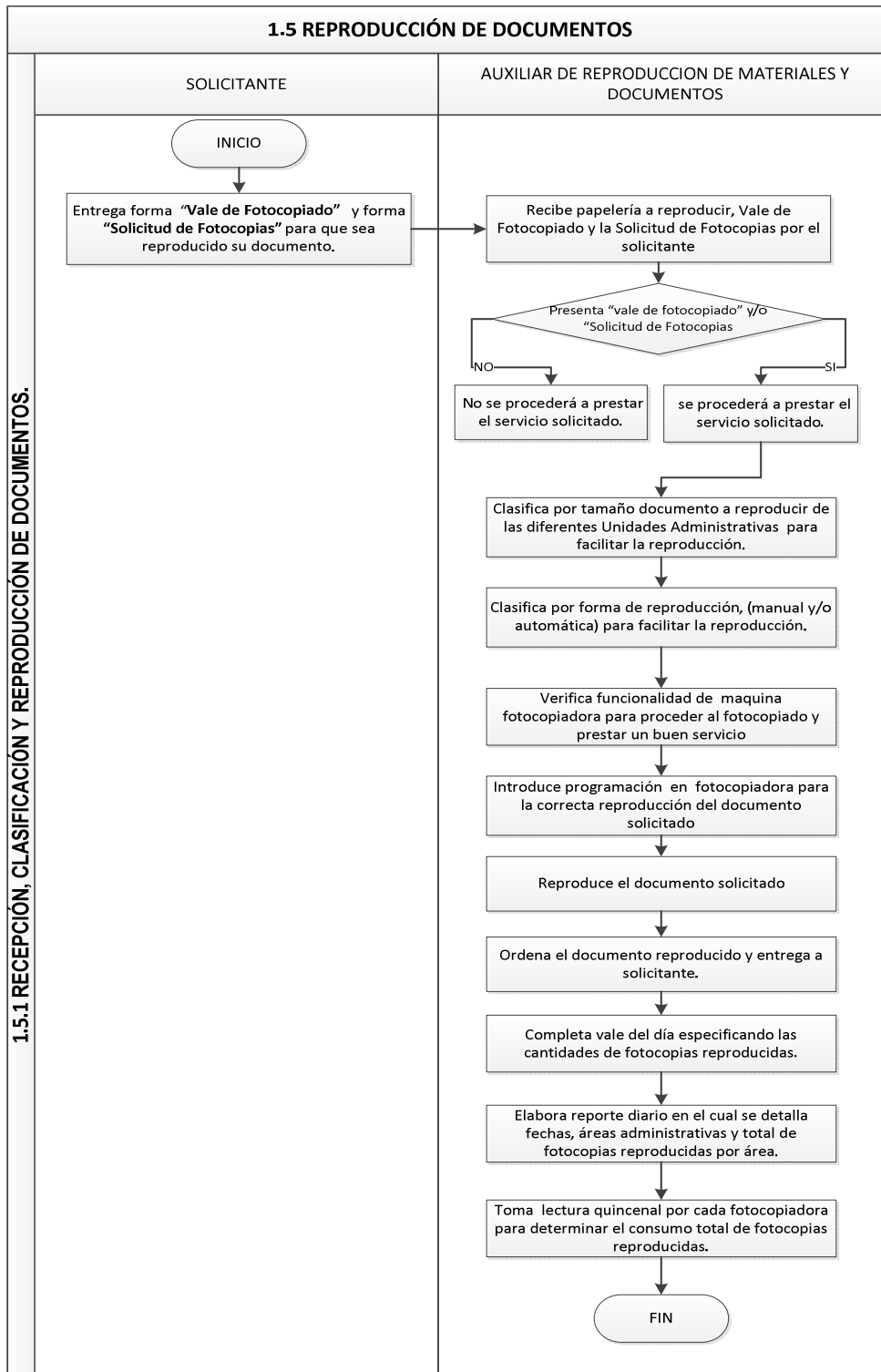


1.4.1 MANTENIMIENTO GENERAL DE LAS INSTALACIONES DEL FONDO DE TIERRAS.

Proceso: Reproducción de documentos (fotocopiado)	Código	1.5
Procedimiento: Recepción, clasificación y reproducción de documentos.	Código	1.5.1.
Objetivo del procedimiento: Facilitar la clasificación y reproducción de documentos oficiales en general requeridos por el personal del fondo de tierras.		
Alcance: Desde entregar forma “ Vale de Fotocopiado ” y forma “ Solicitud de Fotocopias ” hasta tomar lectura quincenal por cada fotocopidora para determinar el consumo total de fotocopias reproducidas.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Entrega forma “ Vale de Fotocopiado ” (documento que amparará el total de fotocopias que se reproducirán en el día) y forma “ Solicitud de Fotocopias ” (documento que presenta el solicitante cada vez que se requiera de este servicio durante el día) para que sea reproducido su documento.	Solicitante
2.	Recibe la papelería a reproducir, Vale de Fotocopiado (1 al día) y la Solicitud de Fotocopias (cada vez que se requiera el servicio de fotocopiado durante el día) por el solicitante.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos.
2.1.	Si no se presenta el “vale de fotocopiado” y/o “Solicitud de Fotocopias” no se procederá a prestar el servicio solicitado.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
2.2.	Si se presenta el “vale de fotocopiado” y/o “Solicitud de Fotocopias” se procederá a prestar el servicio solicitado.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
3.	Clasifica por tamaño el documento a reproducir de las diferentes Unidades Administrativas para facilitar la reproducción.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos.
4.	Clasifica por forma de reproducción (manual y/o automática) para facilitar la reproducción.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
5.	Verifica la funcionalidad de la maquina fotocopidora para proceder al fotocopiado y prestar un buen servicio.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
6.	Introduce la programación en la fotocopidora para la correcta reproducción del documento solicitado.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos

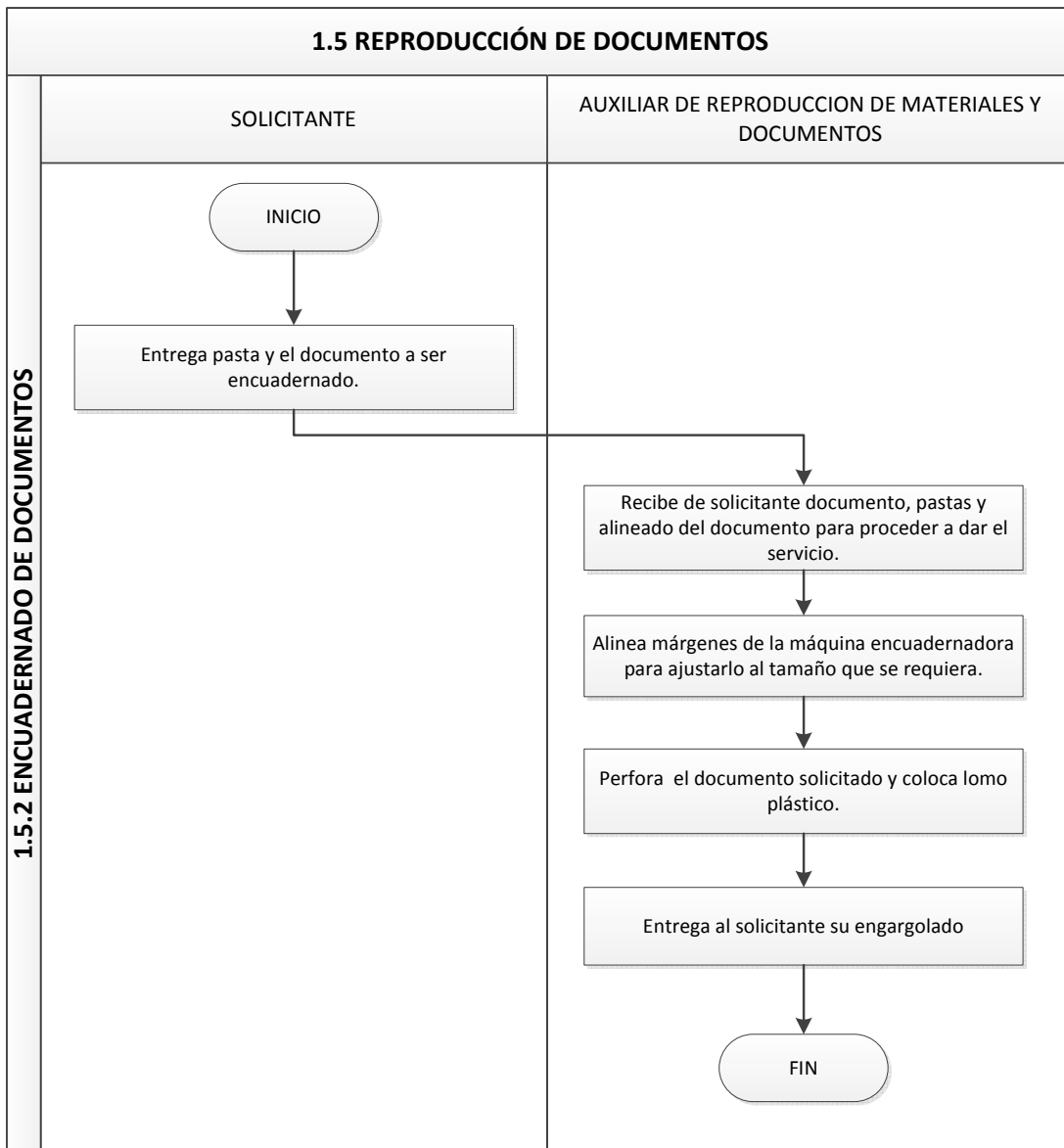
Proceso: Reproducción de documentos (fotocopiado)		Código	1.5
Procedimiento: Recepción, clasificación y reproducción de documentos.		Código	1.5.1.
7.	Reproduce el documento solicitado.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos	
8.	Ordena el documento reproducido y entrega a solicitante.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos	
9.	Completa vale del día especificando las cantidades de fotocopias reproducidas si fueron tamaño carta u oficio de conformidad con cada una de las formas de solicitud de fotocopias presentadas por cada Unidad Administrativa.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos	
10.	Elabora reporte diario en el cual se detalla fechas, áreas administrativas y total de fotocopias reproducidas por área.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos	
11.	Toma lectura quincenal por cada fotocopidora para determinar el consumo total de fotocopias reproducidas. <u>Fin del procedimiento.</u>	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos	
Documentos de referencia: Vale de fotocopiado, Solicitud de fotocopias.			
Formatos e instructivos: Formatos de Vale de fotocopiado, Formato de Solicitud de Fotocopias.			



1.5.1 RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

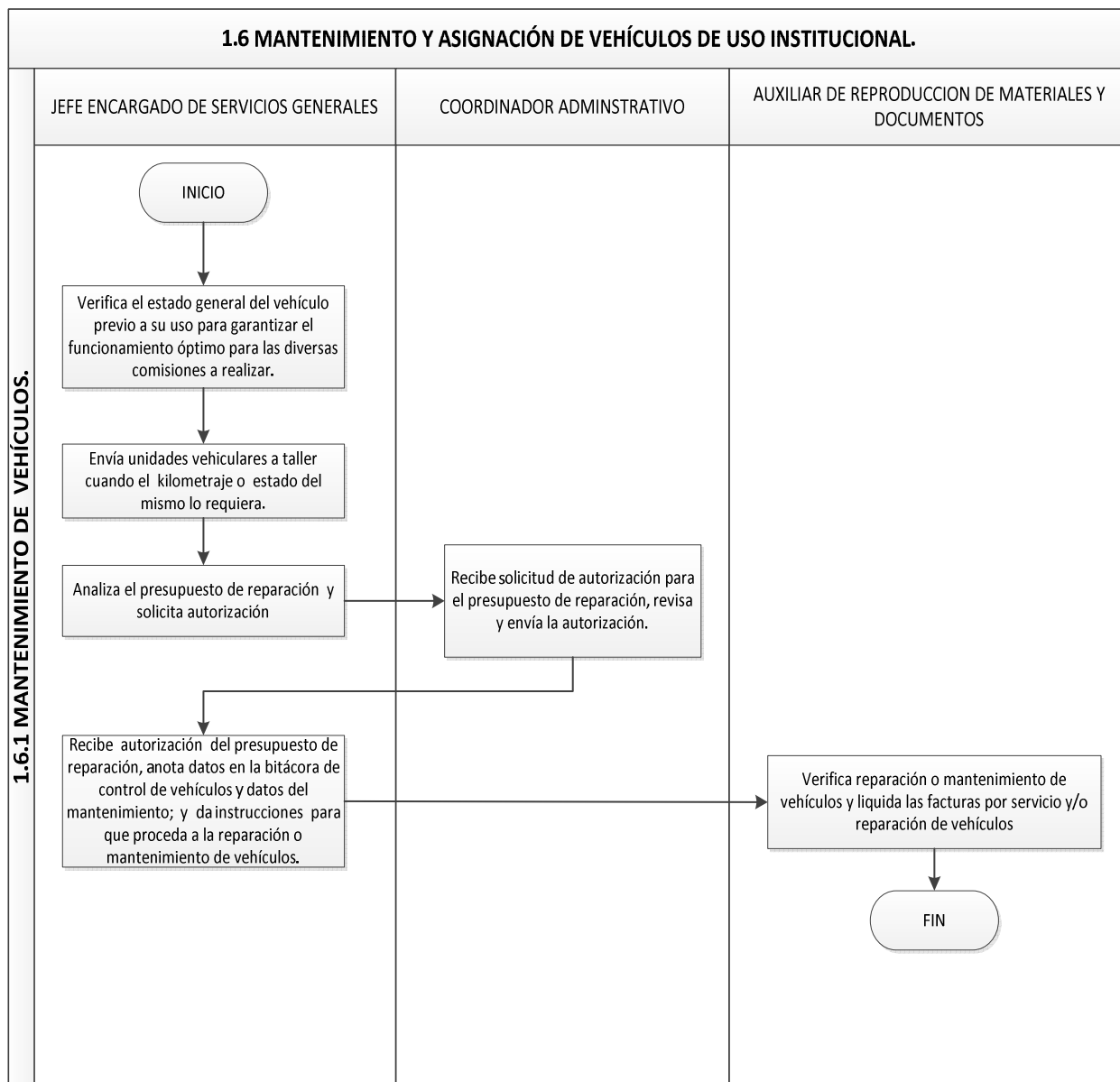
Proceso: Reproducción de documentos (fotocopiado)	Código	1.5
Procedimiento: Encuadernado de documentos.	Código	1.5.2.
Objetivo del procedimiento: Facilitar la buena presentación de documentos oficiales de la Institución.		
Alcance: Desde entregar pasta y el documento a ser encuadernado hasta entregar al solicitante su engargolado		

No.	Actividades	Responsable
1.	Entrega pasta y el documento a ser encuadernado.	Solicitante
2.	Recibe de solicitante documento, pastas, lomo plástico y alineado del documento para proceder a dar el servicio.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
3.	Alinea márgenes de la máquina encuadernadora para ajustarlo al tamaño que se requiera.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
4.	Perfora el documento solicitado y coloca lomo plástico.	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
5.	Entrega al solicitante su engargolado. <u>Fin de procedimiento</u>	Auxiliar de reproducción de materiales y documentos
Documentos de referencia: N/A.		
Formatos e instructivos: N/A.		



Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	Código	1.6
Procedimiento: Mantenimiento de vehículos.	Código	1.6.1
Objetivo del procedimiento: Llevar un adecuado control de mantenimiento a las unidades vehiculares del Fondo de Tierras, para que estén en perfectas condiciones al realizar comisiones oficiales tanto dentro de la ciudad como en interior del país.		
Alcance: Desde verificación del vehículo para su uso hasta liquidar facturas por servicio y/o reparación de vehículos.		

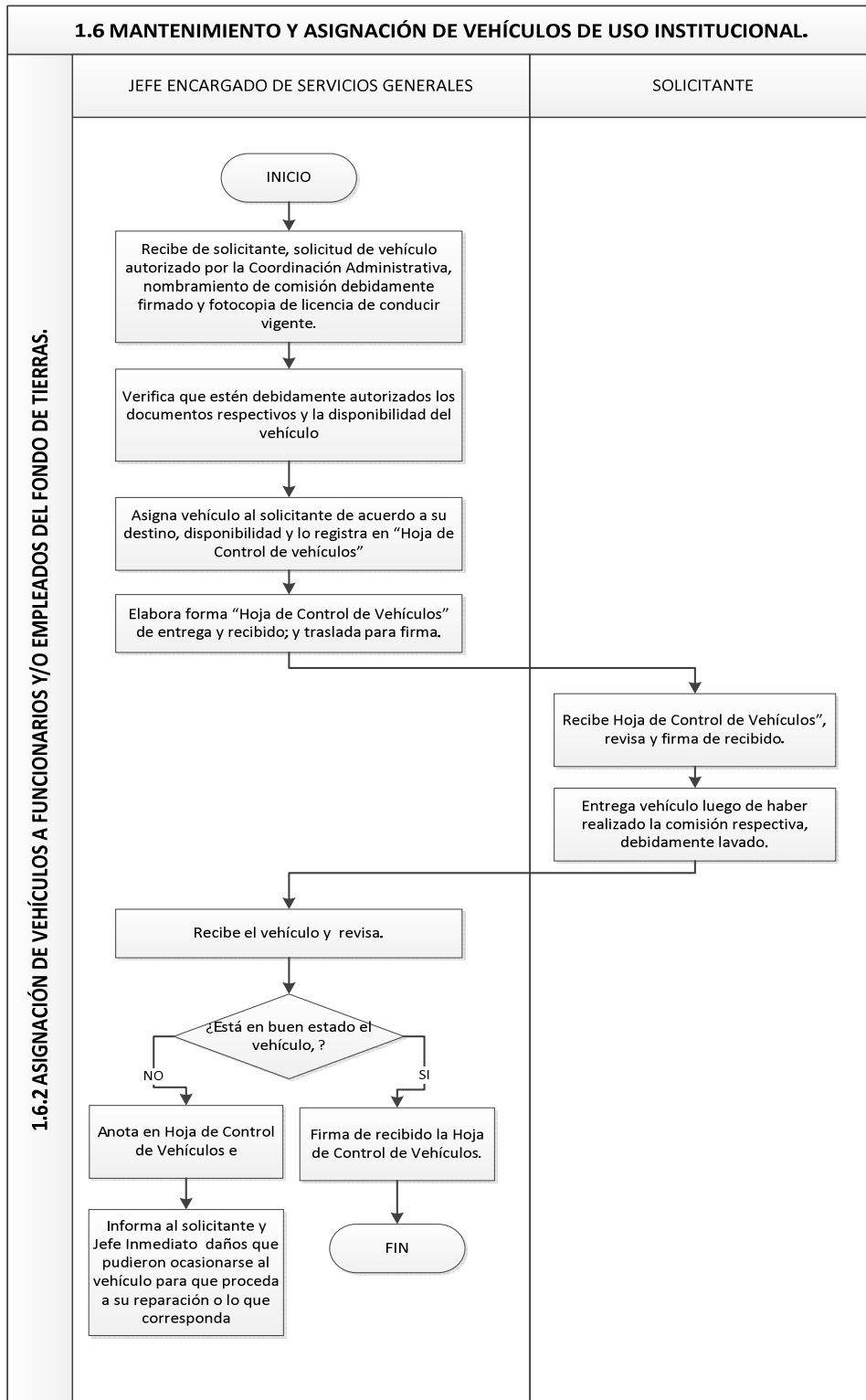
No.	Actividades	Responsable
1.	Verifica el estado general del vehículo previo a su uso para garantizar el funcionamiento óptimo para las diversas comisiones a realizar.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
2.	Envía unidades vehiculares a taller cuando el kilometraje o estado del mismo lo requiera.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Analiza el presupuesto de reparación y solicita autorización a Coordinador Administrativo.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
4.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales Solicitud de autorización para el presupuesto de reparación, revisa y envía la autorización.	Coordinador Administrativo.
5.	Recibe de Coordinador Administrativo autorización del presupuesto de reparación, anota datos en la hoja de control de mantenimiento y reparación de vehículos; da instrucciones al Auxiliar de Servicios Generales para que proceda a la reparación o mantenimiento de vehículos.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
6.	Verifica reparación o mantenimiento de vehículos y liquida las facturas por servicio y/o reparación de vehículos. <u>Fin de procedimiento.</u>	Auxiliar de Servicios Generales
Documentos de referencia: Listado de presupuestos de reparación, facturas por servicio y/o reparación de vehículos, Ficha de control de vehículos		
Formatos e instructivos: Formato de ficha de control de vehículos, formato de control de reparación, formato de control de facturas por servicio y/o reparación de vehículos.		



1.6.1 MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS.

Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	Código	1.6.
Procedimiento: Asignación de vehículos a funcionarios y/o empleados del Fondo de Tierras.	Código	1.6.2.
Objetivo del procedimiento: Facilitar vehículo para el cumplimiento de comisiones oficiales dentro de la ciudad y en el interior del país.		
Alcance: Desde recibir de solicitante la solicitud de vehículo autorizado, nombramientos de comisión debidamente firmados y fotocopia de licencia de conducir vigente hasta recibir del Solicitante el vehículo.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de solicitante, solicitud de vehículo autorizado por la Coordinación Administrativa, nombramiento de comisión debidamente firmado y fotocopia de licencia de conducir vigente para realizar el trámite de entrega del vehículo solicitado.	Jefe-Encargado de servicios generales
2.	Verifica, que estén debidamente autorizados los documentos respectivos y la disponibilidad del vehículo en control de vehículos de la Institución.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Asigna vehículo al solicitante de acuerdo a su destino, disponibilidad y lo registra en "Hoja de Control de vehículos"	Jefe-Encargado de Servicios Generales
4.	Elabora forma "Hoja de Control de Vehículos" de entrega y recibido; y traslada al solicitante para firma.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
5.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales Hoja de Control de Vehículos", revisa y firma de recibido.	Solicitante
6.	Entrega vehículo a Jefe-Encargado de Servicios Generales luego de haber realizado la comisión respectiva, debidamente lavado.	Solicitante
7.	Recibe de Solicitante el vehículo y revisa.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
7.1	Si el estado del vehículo es bueno, firma de recibido la Hoja de Control de Vehículos.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
7.2	Si no está en buen estado el vehículo, anota en Hoja de Control de Vehículos e informa al solicitante y Jefe Inmediato los daños que pudieron ocasionarse al vehículo para que proceda a su reparación o lo que corresponda. Fin del procedimiento	Jefe-Encargado de Servicios Generales
Documentos de referencia: Hoja de control de entrega de vehículos, solicitud de vehículo, nombramiento de comisión.		
Formatos e instructivos: Formato de Hoja de Control de Vehículos, Formato de Solicitud de Vehículo.		

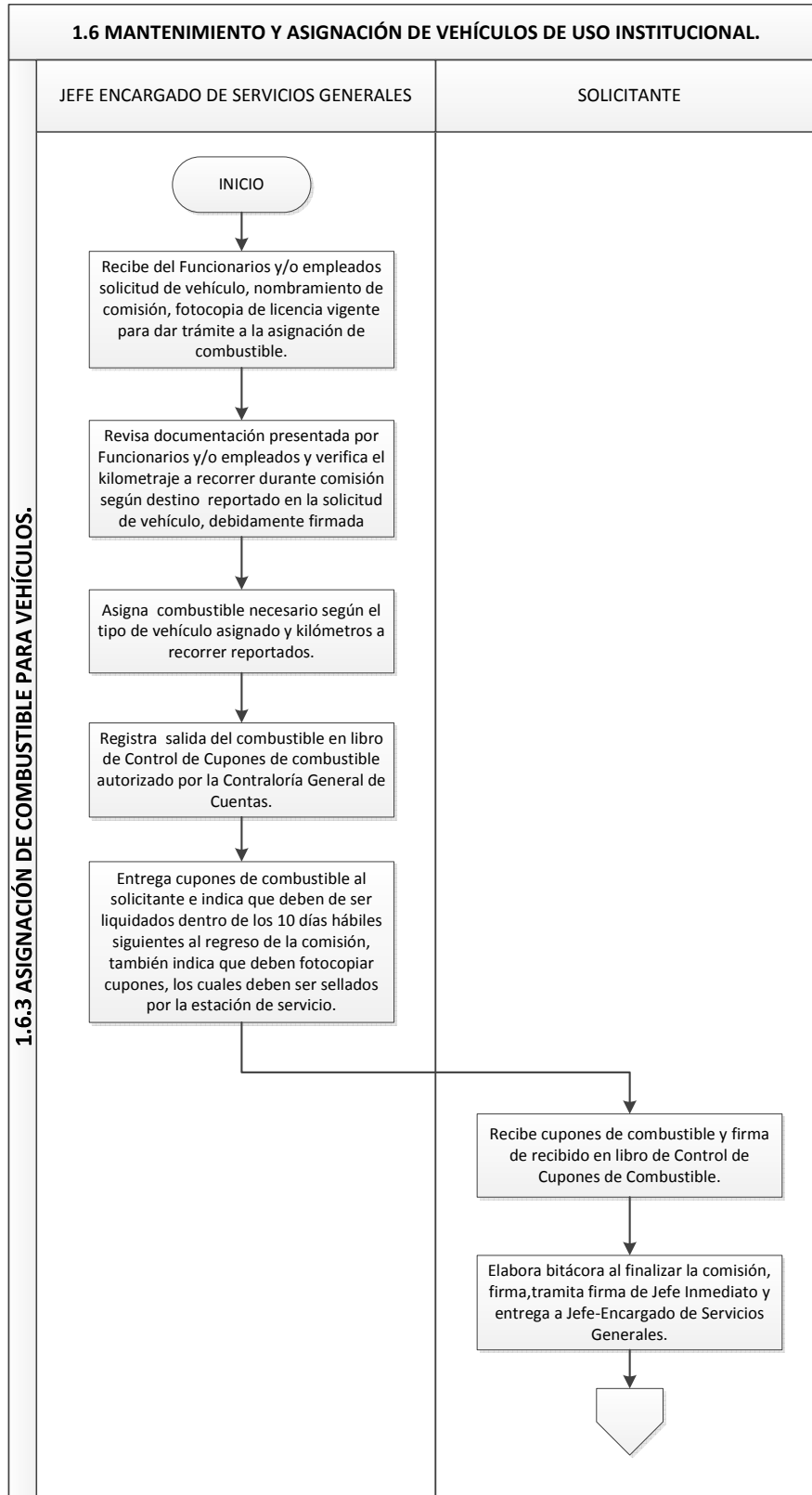
1.6 MANTENIMIENTO Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS DE USO INSTITUCIONAL.



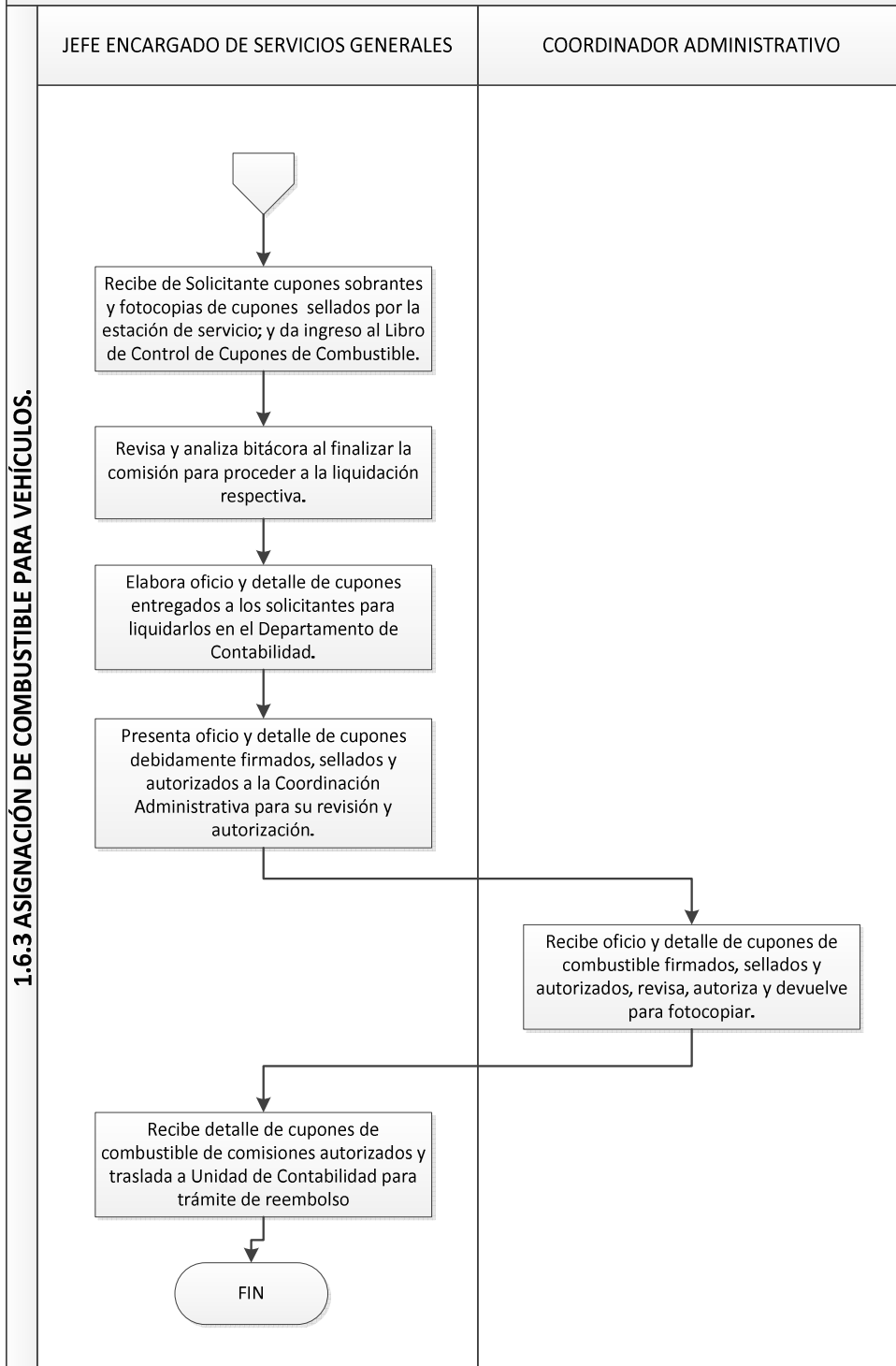
Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos.	Código	1.6
Procedimiento: Asignación de combustible para vehículos.	Código	1.6.3.
Objetivo del procedimiento: Adecuado control de asignación de combustible para realizar comisiones oficiales en la capital o en interior del país por parte de Funcionarios y/o empleados del Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde la recepción de solicitud de vehículo, nombramiento de comisión, fotocopia de licencia vigente para dar trámite a la asignación de combustible hasta recibir detalle de cupones de combustible de comisiones autorizados.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe del funcionario y/o empleado solicitud de vehículo, nombramiento de comisión, fotocopia de licencia vigente (aplica a comisiones al interior del país) para dar trámite a la asignación de combustible.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
2.	Revisa documentación presentada por funcionario y/o empleado y verifica el kilometraje a recorrer durante comisión según destino reportado en la solicitud de vehículo, debidamente firmada por el solicitante, jefe inmediato y autorizado por la Coordinación Administrativa cuando aplique.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Asigna el combustible necesario según el tipo de vehículo asignado y kilómetros a recorrer reportados, si el vehículo asignado tiene combustible, calcula la existencia del mismo para proporcionar lo necesario al kilometraje a recorrer.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
4.	Registra la salida del combustible en libro de Control de Cupones de combustible autorizado por la Contraloría General de Cuentas.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
5.	Entrega cupones de combustible al solicitante e indica que deben de ser liquidados dentro de los 10 días hábiles siguientes al regreso de la comisión, así también indica que deben fotocopiar cupones, los cuales deben ser sellados por la estación de servicio.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
6.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales cupones de combustible y firma de recibido en libro de Control de Cupones de Combustible.	Solicitante
7.	Elabora bitácora al finalizar la comisión, firma y tramita firma de Jefe Inmediato y entrega a Jefe-Encargado de Servicios Generales (Si tuvo sobrante de cupones procede a reintegrar los no utilizados a Servicios Generales)	Solicitante
8.	Recibe de Solicitante cupones sobrantes y fotocopias de cupones los cuales deben estar sellados por la estación de servicio; y da ingreso al Libro de Control de Cupones de Combustible.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
9.	Revisa y analiza bitácora al finalizar la comisión para proceder a la liquidación respectiva.	Jefe-Encargado de Servicios Generales

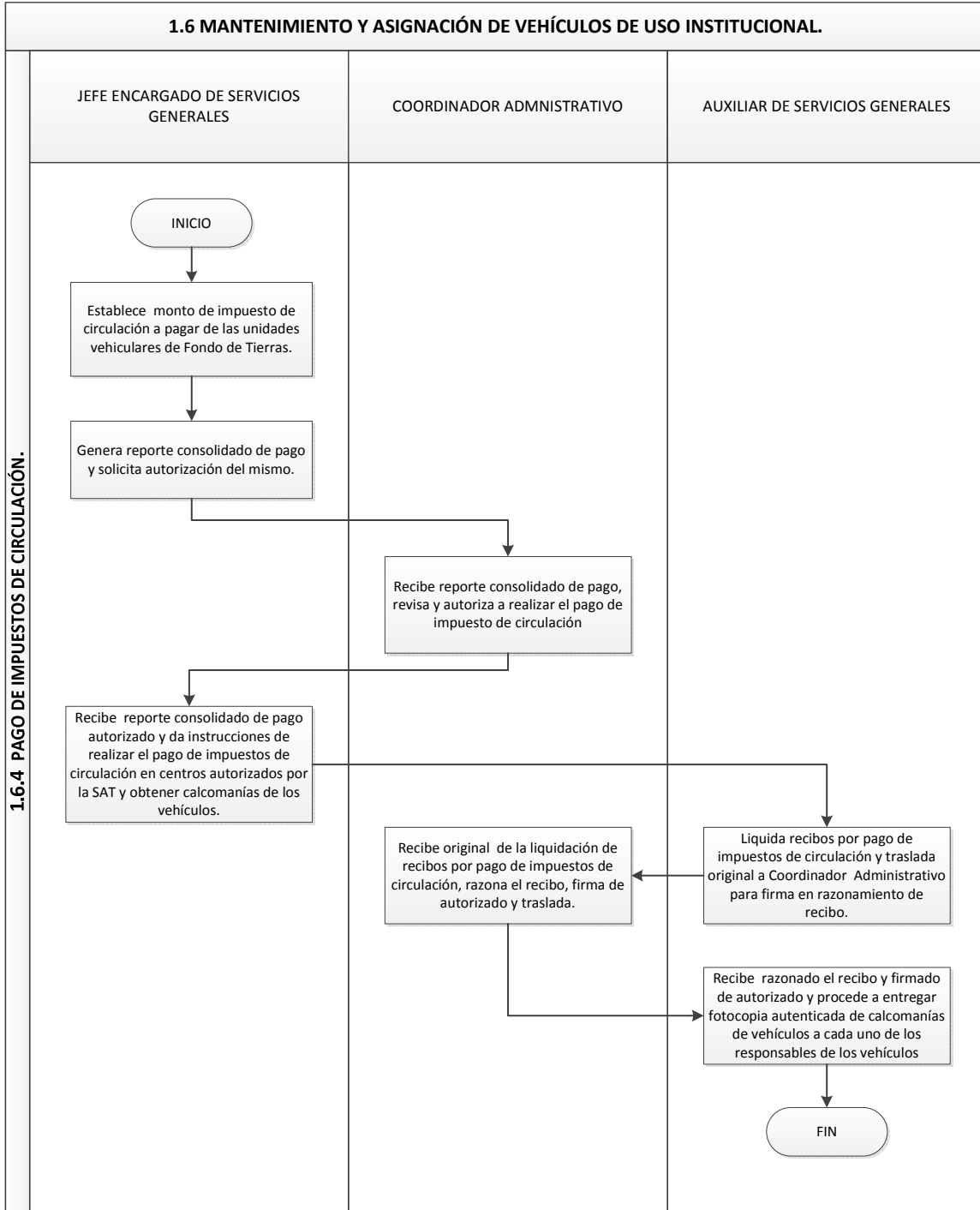
Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos.		Código	1.6
Procedimiento: Asignación de combustible para vehículos.		Código	1.6.3.
10.	Elabora oficio y detalle de cupones entregados a los solicitantes para liquidarlos en el Departamento de Contabilidad.		Jefe-Encargado de Servicios Generales
11.	Presenta oficio y detalle de cupones debidamente firmados, sellados y autorizados a la Coordinador Administrativo para su revisión y autorización.		Jefe-Encargado de Servicios Generales
12.	Recibe del Jefe-Encargado de Servicios Generales oficio y detalle de cupones de combustible firmados, sellados y autorizados, revisa, autoriza y devuelve a Jefe-Encargado de Servicios Generales para fotocopiar.		Coordinador Administrativo
13.	Recibe de Coordinador Administrativo detalle de cupones de combustible de comisiones autorizadas y traslada a Unidad de Contabilidad para trámite de reembolso. <u>Fin del procedimiento.</u>		Jefe-Encargado de Servicios Generales
Documentos de referencia: Manual de uso de cupones de combustible, solicitud de vehículo, nombramiento de comisión, fotocopia de licencia vigente.			
Formatos e instructivos: Cupones, Bitácora para el control de recorrido de vehículo y uso de cupones			



1.6 MANTENIMIENTO Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS DE USO INSTITUCIONAL.



Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	Código	1.6.
Procedimiento: Pago de impuestos de circulación.	Código	1.6.4
Objetivo del procedimiento: Mantener en el marco legal las unidades vehiculares de la Institución.		
Alcance: Desde establecer el monto de impuesto de circulación a pagar de las unidades vehiculares hasta entregar fotocopia autenticada de la calcomanías a los responsables de los vehículos.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Establece el monto de impuesto de circulación a pagar de las unidades vehiculares.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
2.	Genera reporte consolidado de pago y solicita autorización del mismo a la Coordinador Administrativo.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales reporte consolidado de pago, revisa y autoriza realizar el pago de impuesto de circulación	Coordinador Administrativo
4.	Recibe de Coordinador Administrativo el reporte consolidado de pago autorizado e instruye a Auxiliar de Servicios Generales realizar el pago de impuestos de circulación en centros autorizados por la SAT y obtener calcomanías de los vehículos.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
5.	Liquida los recibos por pago de impuestos de circulación y traslada original a Coordinador Administrativo para firma en razonamiento de recibo	Auxiliar de Servicios Generales.
6.	Recibe de Auxiliar de Servicios Generales. original liquidación de los recibos por pago de impuestos de circulación, razona el recibo, firma de autorizado y traslada Auxiliar de Servicios Generales	Coordinador Administrativo
7.	Recibe del Coordinador Administrativo razonado el recibo y firmado de autorizado y procede a entregar fotocopia autenticada de calcomanías de vehículos a cada uno de los responsables de los mismos <u>Fin del procedimiento.</u>	Auxiliar de Servicios Generale
Documentos de referencia: Normativa de pago de impuesto de circulación vehicular emitida por la superintendencia de administración tributaria –SAT-, solicitud de gasto, Tarjeta de circulación de vehículos , recibo de pago de impuesto de circulación.		
Formatos e instructivos: N/A.		

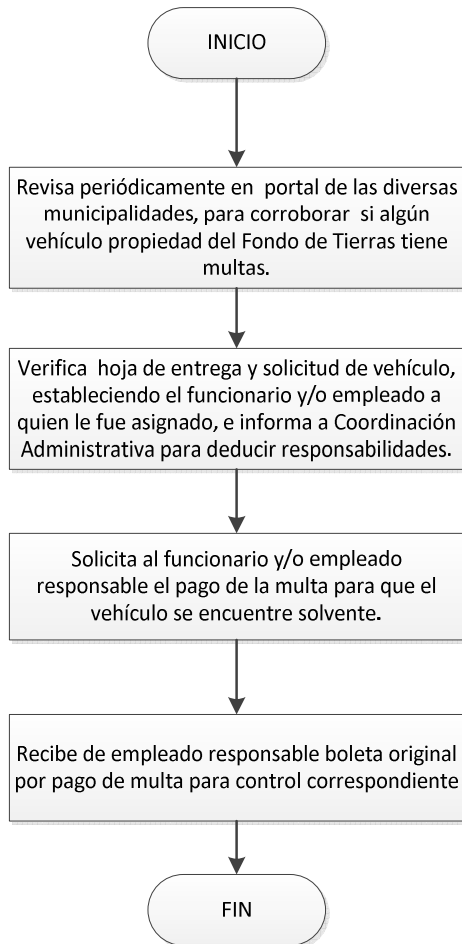


Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos.	Código	1.6.
Procedimiento: Pago de multas de tránsito de las unidades vehiculares de la Institución.	Código	1.6.5
Objetivo del procedimiento: Mantener solventes de pagos de impuestos los vehículos de uso en la Institución.		
Alcance: Desde revisar periódicamente en el portal de las diversas municipalidades si algún vehículo tiene multas hasta recibir boleta original ya canceladas.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Revisa periódicamente en el portal de las diversas municipalidades, para corroborar si algún vehículo propiedad del Fondo de Tierras tiene multas.	Jefe-Encargado de Servicios Generales.
2.	Verifica en hoja de entrega y solicitud de vehículo, estableciendo el funcionario y/o empleado a quien le fue asignado, e informa a Coordinación Administrativa para deducir responsabilidades.	Jefe-Encargado de Servicios Generales.
3.	Solicita al funcionario y/o empleado responsable el pago de la multa para que el vehículo se encuentre solvente.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
4.	Recibe de empleado responsable boleta original por pago de multa para control correspondiente. <u>Fin del procedimiento.</u>	Jefe-Encargado de Servicios Generales
Documentos de referencia: Hoja de entrega y solicitud de vehículo, boleta por pago de multa, oficio de solicitud de pago de multa a funcionario y/o empleado, portal de las diversas municipalidades		
Formatos e instructivos: formato de Hoja de entrega y solicitud de vehículo, formato oficio de solicitud de pago de multa a funcionario y/o empleado.		

1.6. MANTENIMIENTO Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS.

JEFE ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES

1.6.5 PAGO DE MULTAS DE TRÁNSITO DE LAS UNIDADES VEHICULARES DE LA INSTITUCIÓN.

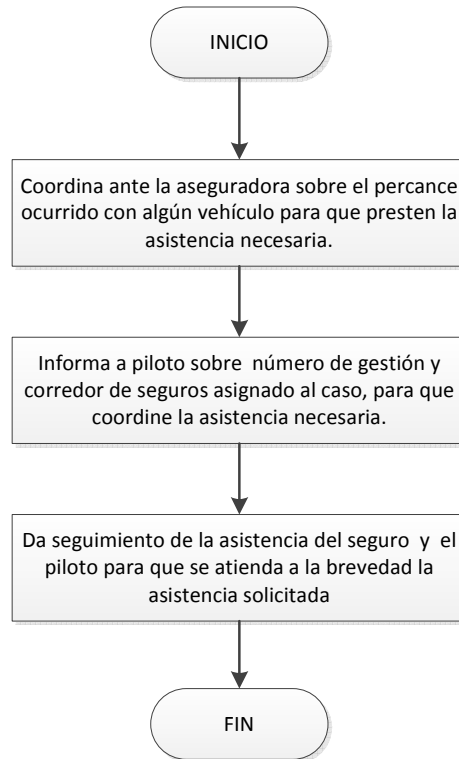


Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	Código	1.6.
Procedimiento: Gestión de servicio de seguro vehicular.	Código	1.6.6.
Objetivo del procedimiento: Asistir a funcionarios y/o empleados en cualquier percance vehicular.		
Alcance: Desde coordinar con aseguradora sobre el percance ocurrido con algún vehículo hasta la asistencia de la misma.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Coordina ante la aseguradora sobre el percance ocurrido con algún vehículo para que presten la asistencia necesaria.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
2.	Informa a piloto sobre número de gestión y corredor de seguro asignado al caso, para que coordine la asistencia necesaria.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Da seguimiento de la asistencia del seguro y el piloto para que se atienda a la brevedad la asistencia solicitada. <u>Fin del procedimiento.</u>	Jefe-Encargado de Servicios Generales
Documentos de referencia: Hoja de reclamo, póliza de vehículo, Manual de uso de vehículos		
Formatos e instructivos: Formato de control de percances y siniestros.		

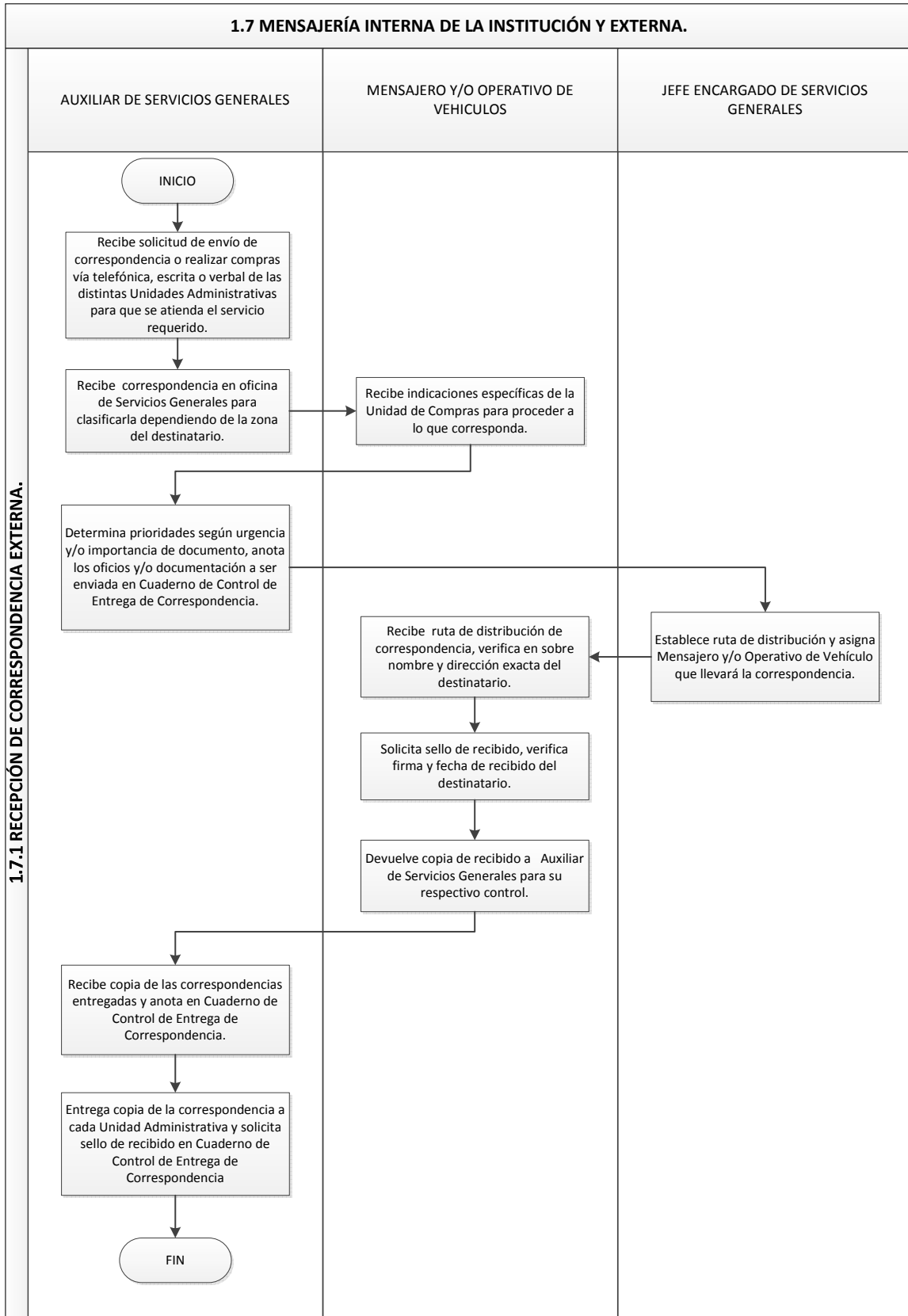
1.6. MANTENIMIENTO Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS.

JEFE ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES

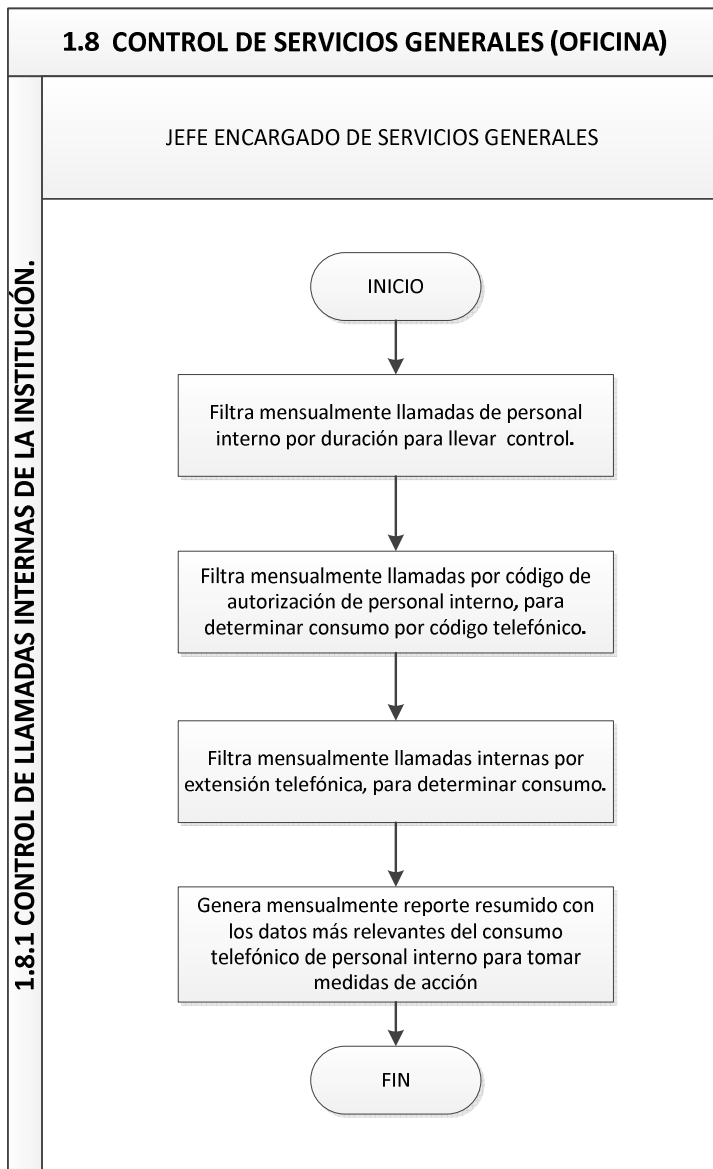
1.6.6 GESTIÓN DE SERVICIOS DE SEGURO VEHICULAR.



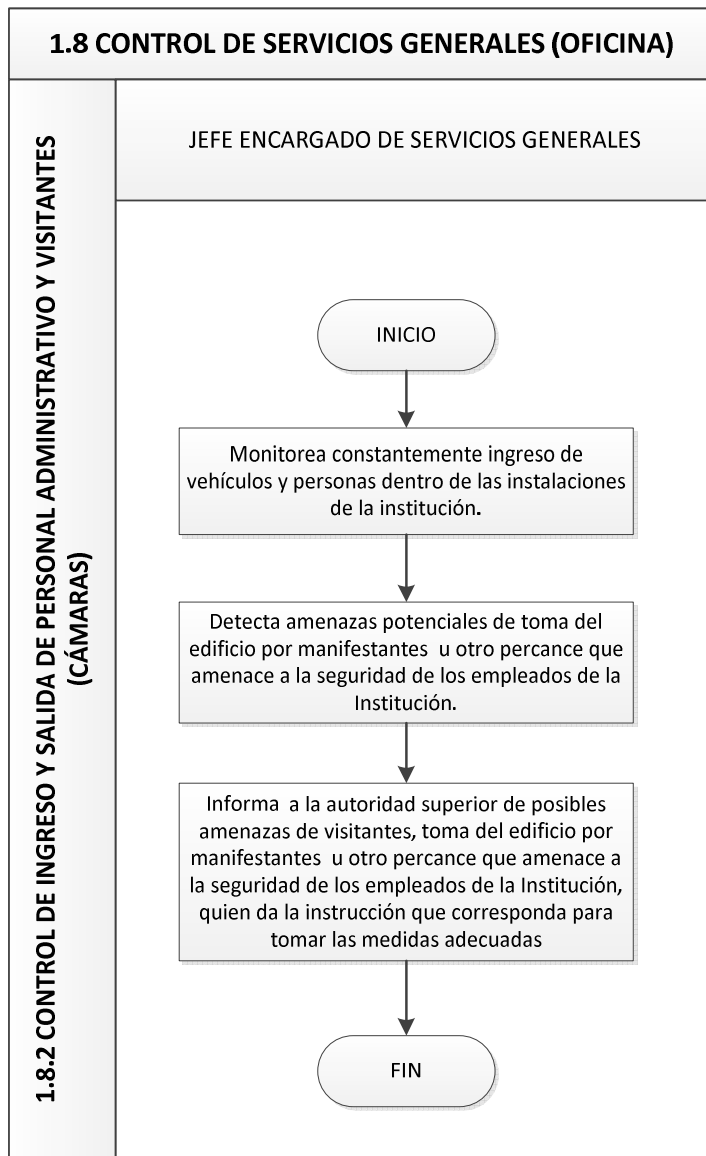
Proceso: Mensajería interna de la Institución y externa.	Código	1.7.
Procedimiento: Recepción de correspondencia externa.	Código	1.7.1.
Objetivo del procedimiento: Atender prontamente las solicitudes de las distintas unidades.		
Alcance: Desde recibir solicitud de envío de correspondencia o realizar compras vía telefónica, escrita o verbal de las distintas Unidades Administrativas hasta solicitar sello de recibido en cuaderno de Control de Entrega de Correspondencia.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe solicitud de envío de correspondencia o realizar alguna compra, vía telefónica, escrita o verbal de las distintas Unidades Administrativas para que se atienda el servicio requerido.	Auxiliar de Servicios Generales.
2.	Recibe la correspondencia en oficina de servicios generales para clasificarla dependiendo de la zona del destinatario. Cuando se trata de compra se atiende de manera inmediata e informa a mensajero y/o operativo de vehículo.	Auxiliar de Servicios Generales.
3.	Recibe indicaciones específicas de la Unidad de Compras para proceder a lo que corresponda.	Mensajero y/o Operativo de Vehículos
4.	Determina prioridades según urgencia y/o importancia de documento (aplica únicamente para Coordinación Financiera y Gerencia General). Anota los oficios y/o documentación a ser enviada en Cuaderno de Control de Entrega de Correspondencia.	Auxiliar de Servicios Generales
5.	Establece ruta de distribución y asigna Mensajero y/o Operativo de Vehículo que llevará la correspondencia y entrega a Mensajero y/o Piloto la misma.	Jefe-Encargado de Servicios Generales.
6.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales ruta de distribución de correspondencia, verifica en sobre nombre y dirección exacta del destinatario.	Mensajero y/o Operativo de Vehículo
7.	Entrega correspondencia, solicita sello de recibido, verifica firma y fecha de recibido del destinatario.	Mensajero y/o Operativo de Vehículo
8.	Devuelve copia de recibido a Auxiliar de Servicios Generales para su respectivo control.	Mensajero y/o Operativo de Vehículo
9.	Recibe de Mensajero y/o Operativo de Vehículo copia de la correspondencia entregada y anota en Cuaderno de Control de Entrega de Correspondencia.	Auxiliar de Servicios Generales
10.	Entrega copia de la correspondencia a cada Unidad Administrativa y solicita sello de recibido en Cuaderno de Control de Entrega de Correspondencia. Fin del procedimiento.	Auxiliar de Servicios Generales.
Documentos de referencia: correos electrónicos, oficios, llamadas telefónicas		
Formatos e instructivos: Cuaderno de control de entrega de correspondencia		



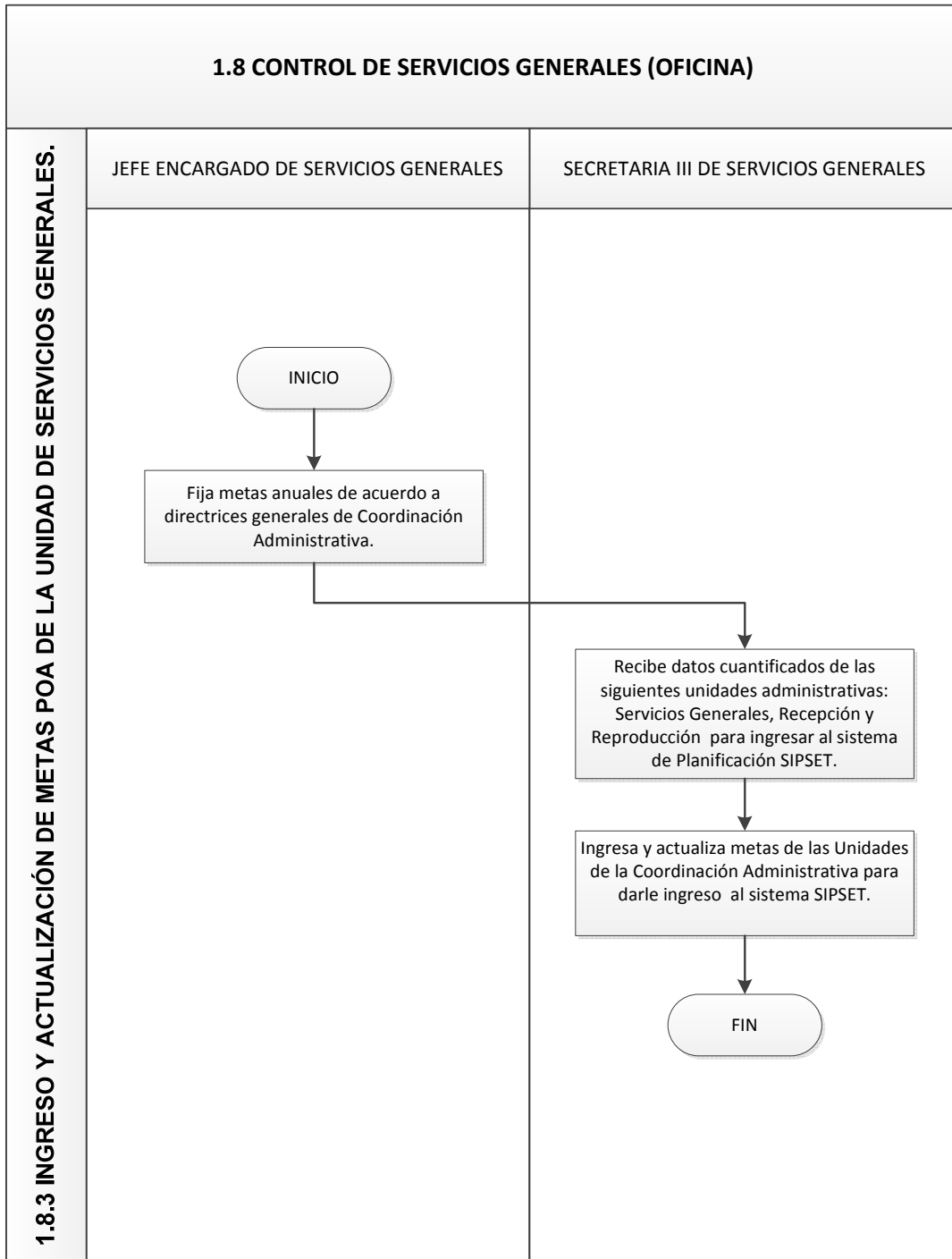
Proceso: Control de Servicios Generales (oficina)		Código	1.8.
Procedimiento: Control de llamadas internas de la institución.		Código	1.8.1.
Objetivo del procedimiento: Mantener un efectivo control de llamadas para reducir el costo de comunicación.			
Alcance: Desde filtrar llamadas realizadas de personal interno hasta generar reporte al Jefe-Encargado de Servicios Generales			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Filtra mensualmente llamadas de personal interno por duración de la llamada, para llevar el debido control.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
2.	Filtra mensualmente llamadas por código de autorización de personal interno, para determinar consumo por código telefónico.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
3.	Filtra mensualmente llamadas internas por extensión telefónica, para determinar consumo.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
4.	Genera mensualmente reporte resumido con los datos más relevantes del consumo telefónico de personal interno para tomar medidas de acción. <u>Fin del procedimiento.</u>	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
Documentos de referencia: Reporte mensual de llamadas, Manual de uso y manejo Sistema Telecap			
Formatos e instructivos: Formato de Reporte mensual de llamadas, formato de excell de control de llamadas			



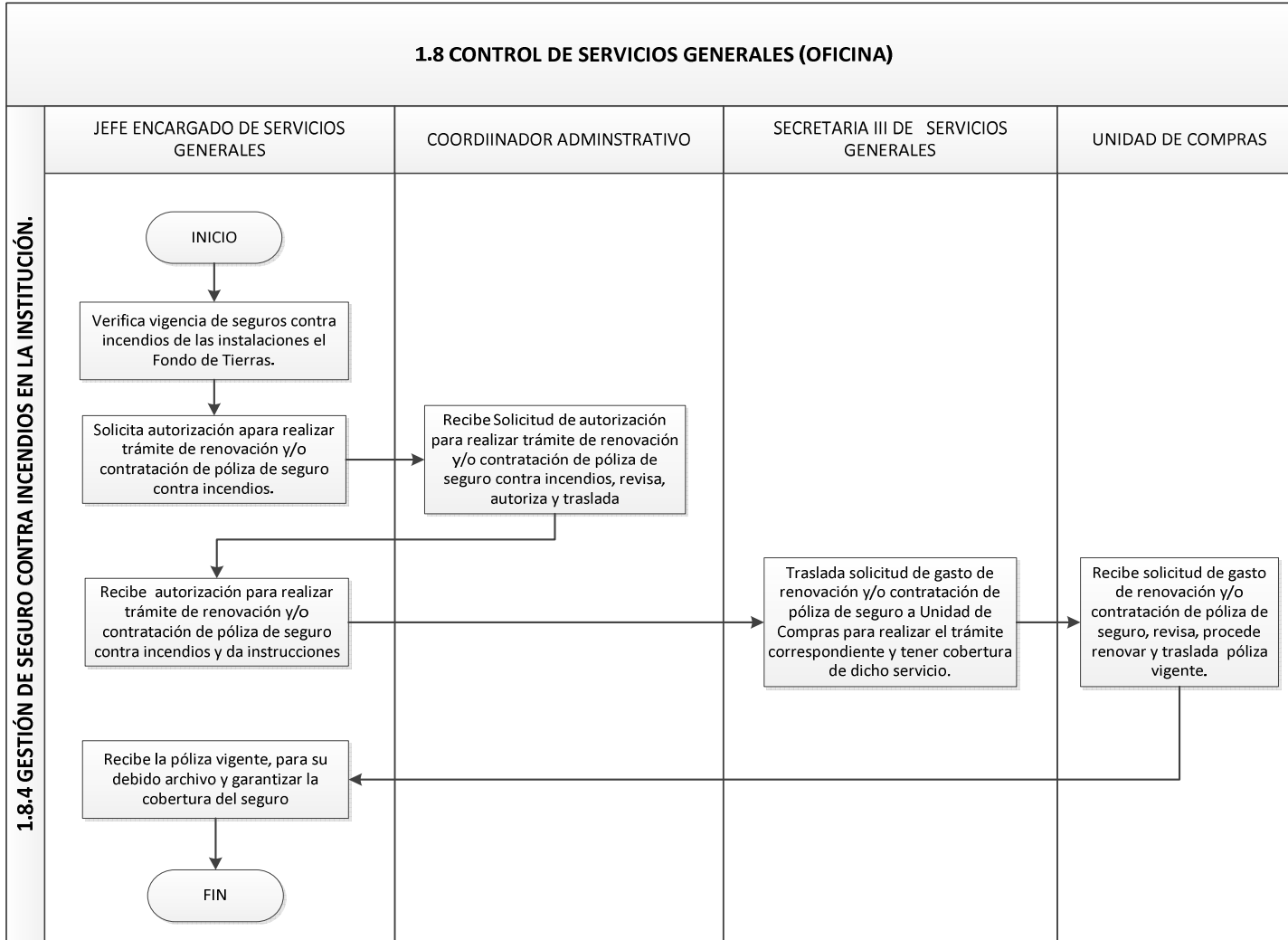
Proceso: Control de Servicios Generales (oficina)		Código	1.8.
Procedimiento: Control de ingreso y salida de personal administrativo y visitantes (cámaras)		Código	1.8.2.
Objetivo del procedimiento: Prevenir cualquier situación que amenace la seguridad de Oficinas Centrales.			
Alcance: Desde monitorear el ingreso de vehículos y personas hasta informar posibles amenazas a autoridad superior de la Institución.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Monitorea constantemente el ingreso de vehículos y personas dentro de las instalaciones de la institución.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
2.	Detecta amenazas potenciales de toma del edificio por manifestantes u otro percance que amenace a la seguridad de los empleados de la Institución.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
3.	Informa a la autoridad superior de posibles amenazas de visitantes, toma del edificio por manifestantes u otro percance que amenace a la seguridad de los empleados de la Institución, quien da la instrucción que corresponda para tomar las medidas adecuadas. <u>Fin del procedimiento.</u>	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
Documentos de referencia: control de monitoreo por cámaras de seguridad.			
Formatos e instructivos: N/A-----			



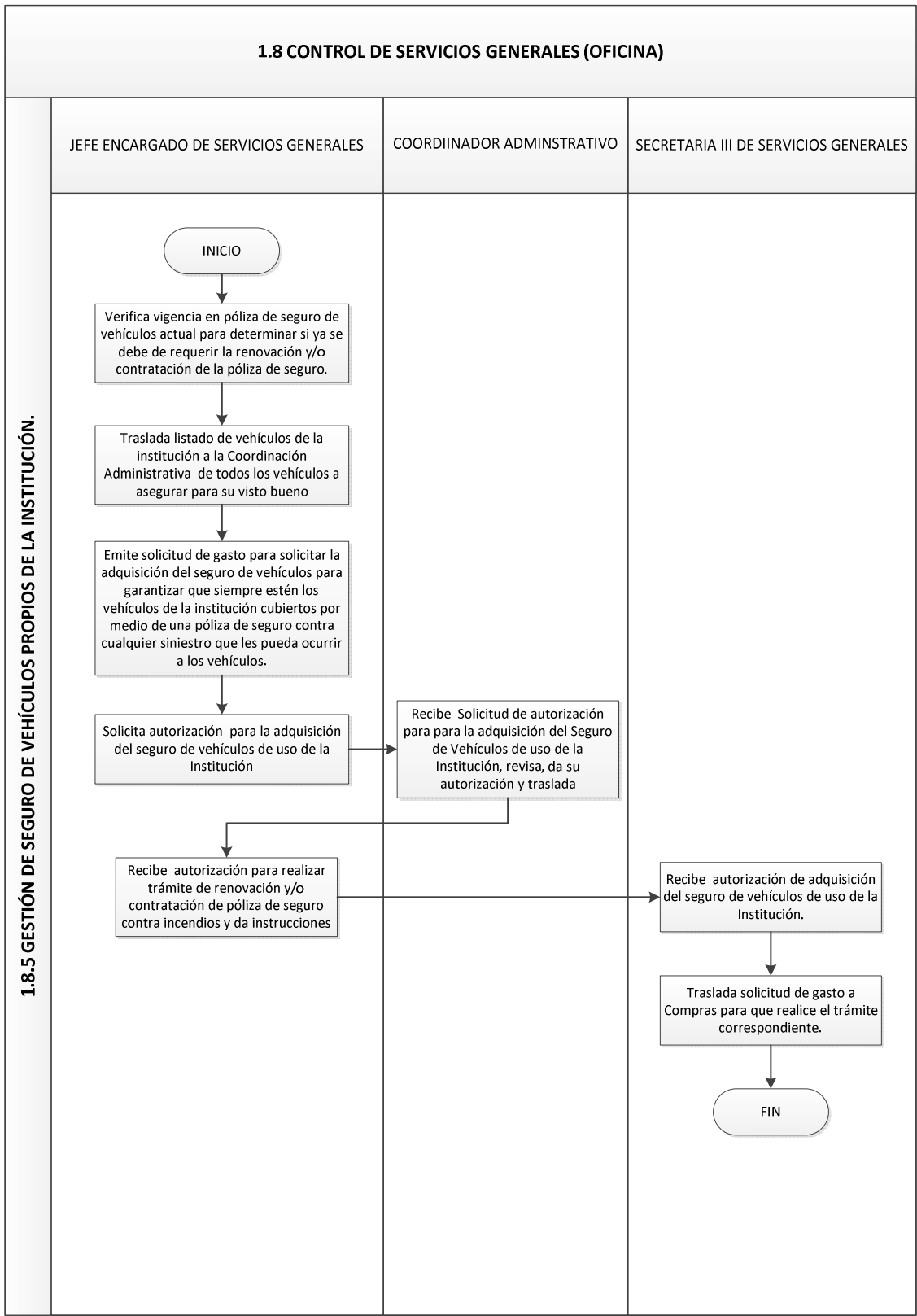
Proceso: Control de Servicios Generales (oficina)		Código	1.8.
Procedimiento: Ingreso y actualización de metas POA de la Unidad de Servicios Generales.		Código	1.8.3.
Objetivo del procedimiento: Mantener información actualizada de metas cumplidas en el sistema POA.			
Alcance: Desde fijar metas anuales de acuerdo a directrices generales hasta dar reporte mensual de metas cumplidas.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Fija metas anuales de acuerdo a directrices generales de Coordinación Administrativa.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
2.	Recibe datos cuantificados de las siguientes unidades administrativas: Servicios Generales, Recepción y Reproducción para ingresar al sistema de Planificación SIPSET.	Secretaria III de Servicios Generales	
3.	Ingresar y actualiza metas de las Unidades de la Coordinación Administrativa para darle ingreso al sistema SIPSET. <u>Fin del procedimiento</u>	Secretaria III de Servicios Generales	
Documentos de referencia: Reporte mensual de cumplimiento de metas, POA de la Coordinación Administrativa, Sistema SIPSET,			
Formatos e instructivos: Instructivo de Sistema POA.			



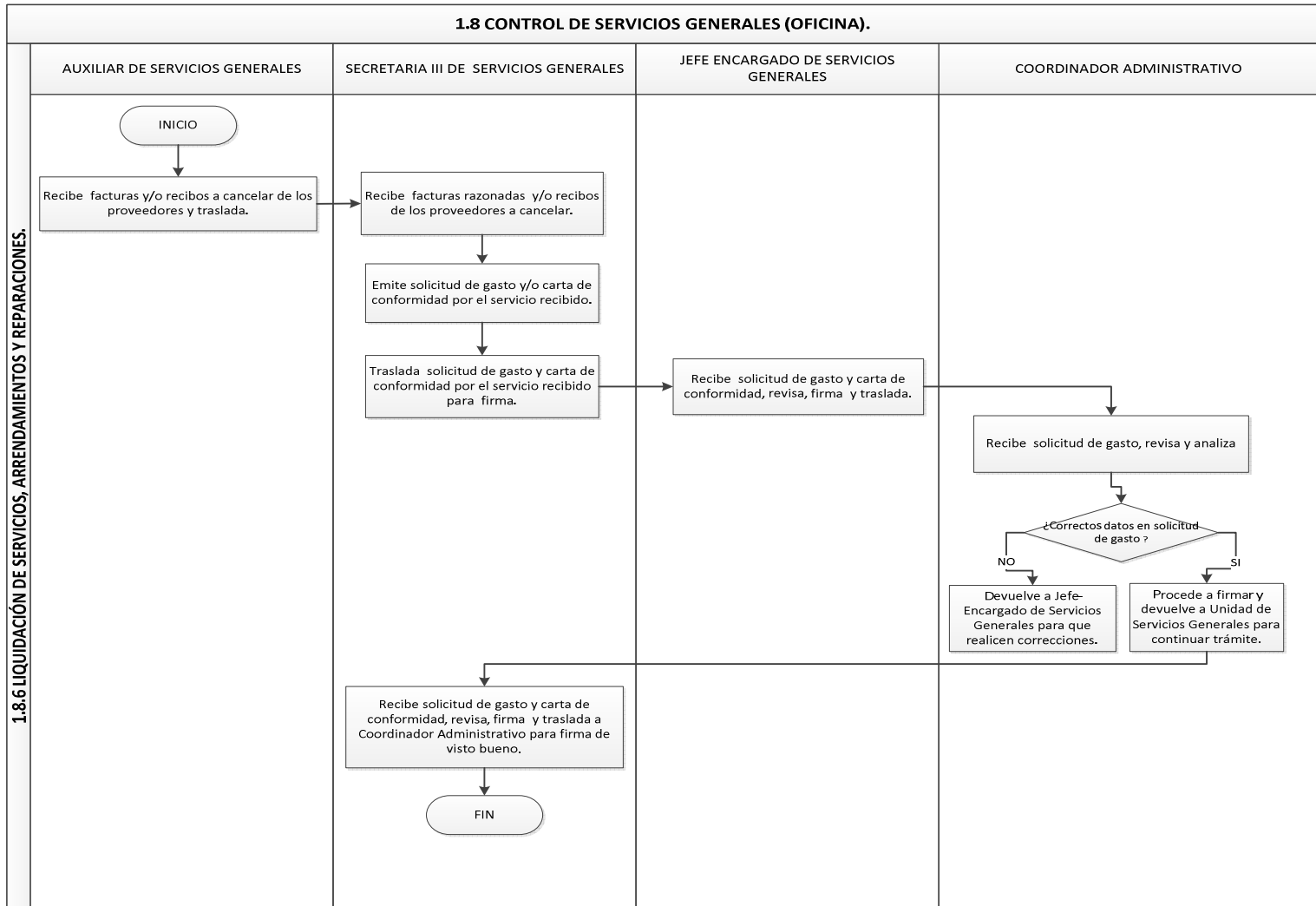
Proceso: Control de Servicios Generales (oficina).	Código	1.8.
Procedimiento: Gestión de seguro contra incendios en la Institución.	Código	1.8.4
Objetivo del procedimiento: Mantener vigente póliza de seguro contra incendios para cumplir cualquier eventualidad.		
Alcance: Desde verificar vigencia de seguros contra incendios hasta recibir la póliza del seguro vigente.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Verifica vigencia de seguros contra incendios de las instalaciones el Fondo de Tierras.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
2.	Solicita autorización a Coordinación Administrativa para realizar trámite de renovación y/o contratación de póliza de seguro contra incendios.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales autorización para realizar trámite de renovación y/o contratación de póliza de seguro contra incendios, revisa, da su autorización y traslada a Jefe-Encargado de Servicios Generales	Coordinador Administrativo
4.	Recibe de Coordinador Administrativo la autorización para realizar trámite de renovación y/o contratación de póliza de seguro contra incendios y da instrucciones a Secretaria III de Servicios Generales	Jefe-Encargado de Servicios Generales
5.	Traslada solicitud de gasto de renovación y/o contratación de póliza de seguro a Unidad de Compras para realizar el trámite correspondiente y tener cobertura de dicho servicio.	Secretaria III de Servicios Generales
6.	Recibe de Secretaria III de Servicios Generales solicitud de gasto de renovación y/o contratación de póliza de seguro, revisa, procede y traslada póliza vigente a Jefe-Encargado de Servicios Generales	Unidad de Compras
7.	Recibe por parte de Unidad de Compras la póliza vigente, para su debido archivo y garantizar la cobertura del seguro. Fin del procedimiento.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
Documentos de referencia: Solicitud de gasto, correos electrónicos y oficios internos, póliza de seguro contra incendios.		
Formatos e instructivos: Manual de Servicios Generales		



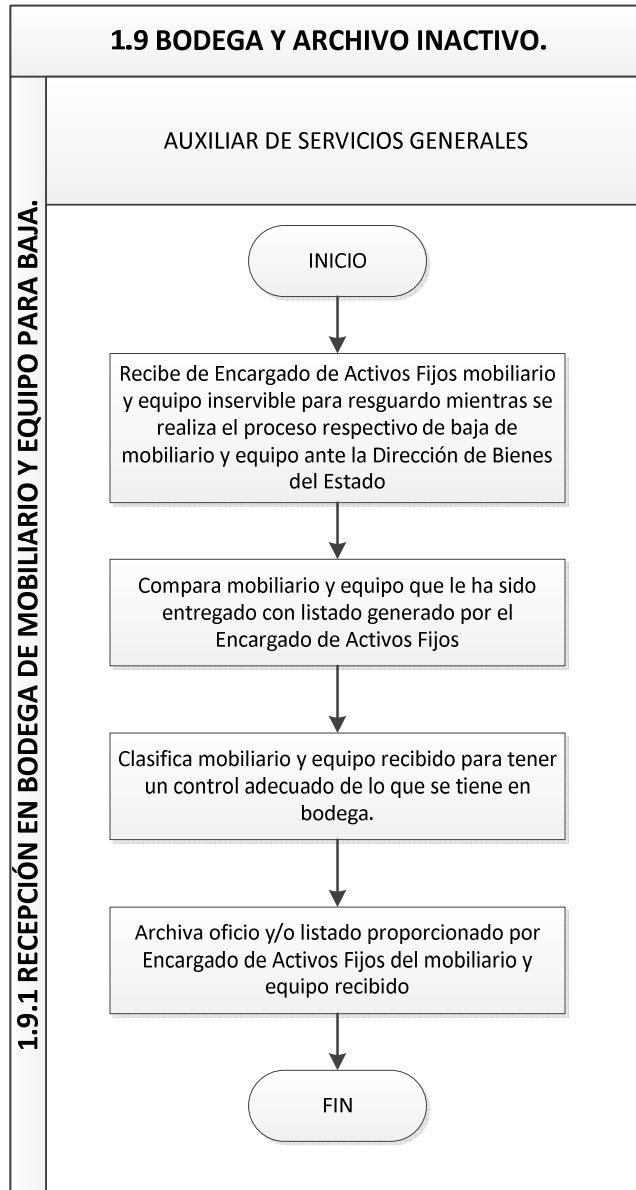
Proceso: Control de Servicios Generales (oficina).	Código	1.8.
Procedimiento: Gestión de seguro de vehículos propios de la Institución.	Código	1.8.5.
Objetivo del procedimiento: Mantener vigente pólizas de seguro de vehículos del Fondo de Tierras para garantizar que cuando ocurra cualquier siniestro se tenga cobertura		
Alcance: Desde verificación de póliza vigente de seguro de vehículo hasta trasladar solicitud de gasto a Compras para que realice el trámite correspondiente		
No.	Actividades	Responsable
1.	Verifica vigencia en póliza de seguro de vehículos actual para determinar si ya se debe de requerir la renovación y/o contratación de la póliza de seguro.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
2.	Traslada listado de vehículos de la institución a la Coordinación Administrativa de todos los vehículos a asegurar para su visto bueno.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
3.	Emite solicitud de gasto para solicitar la adquisición del seguro de vehículos para garantizar que siempre estén los vehículos de la institución cubiertos por medio de una póliza de seguro contra cualquier siniestro que les pueda ocurrir a los vehículos.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
4.	Solicita autorización a Coordinador Administrativo para la adquisición del Seguro de Vehículos de uso de la Institución.	Jefe-Encargado de Servicios Generales
5.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales Solicitud de autorización para para la adquisición del Seguro de Vehículos de uso de la Institución revisa, da su autorización y traslada a Jefe-Encargado de Servicios Generales	Coordinador Administrativo
6.	Recibe de Coordinador Administrativo la autorización para realizar trámite de renovación y/o contratación de póliza de seguro contra incendios y da instrucciones a Secretaria III de Servicios Generales	Jefe-Encargado de Servicios Generales
7.	Recibe de Coordinación Administrativa autorización de adquisición del seguro de vehículos de uso de la Institución.	Secretaria Ejecutiva III de Servicios Generales
8.	Traslada solicitud de gasto a Compras para que realice el trámite correspondiente. <u>Fin del procedimiento.</u>	Secretaria Ejecutiva III de Servicios Generales
Documentos de referencia: Solicitud de gasto, correos y oficios internos.		
Formatos e instructivos: Manual de Servicios Generales		



Proceso: Control de Servicios Generales (oficina).		Código	1.8.
Procedimiento: Liquidación de servicios, arrendamientos y reparaciones.		Código	1.8.6
Objetivo del procedimiento: Mantener solvente los servicios de arrendamientos y reparaciones,			
Alcance: Desde obtención de facturas hasta su liquidación a donde corresponda.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe facturas y/o recibos a cancelar de los proveedores y traslada a Secretaria III de Servicios Generales.	Auxiliar de Servicios Generales	
2.	Recibe de Auxiliar de Servicios Generales, facturas razonadas y/o recibos de los proveedores a cancelar.	Secretaria III de Servicios Generales	
3.	Emite solicitud de gasto y/o carta de conformidad por el servicio recibido.	Secretaria III de Servicios Generales	
4.	Traslada a Jefe-Encargado de Servicios Generales solicitud de gasto y carta de conformidad por el servicio recibido para firma.	Secretaria III de Servicios Generales	
5.	Recibe de Secretaria III de Servicios Generales solicitud de gasto y carta de conformidad, revisa, firma y traslada a Coordinador Administrativo para firma de visto bueno.	Jefe-Encargado de Servicios Generales	
6.	Recibe de Jefe-Encargado de Servicios Generales solicitud de gasto, revisa y analiza	Coordinador Administrativo	
6.1	Si no están correctos los datos en solicitud de gasto devuelve a Jefe-Encargado de Servicios Generales para que realicen correcciones.	Coordinador Administrativo	
6.2	Si todo está correcto, procede a la firma respectiva y devuelve a Unidad de Servicios Generales para continuar trámite.	Coordinador Administrativo	
7.	Recibe de Coordinación Administrativa solicitud de gasto autorizada y traslada facturas y/o recibos a Unidad de Compras para proceder al pago correspondiente. <u>Fin del procedimiento.</u>	Secretaria III de Servicios Generales	
Documentos de referencia: Facturas y/o recibos, solicitudes de gasto, bitácoras de combustible y oficios internos			
Formatos e instructivos: Manual de procedimientos			



Proceso: Bodega y archivo inactivo.		Código	1.9.
Procedimiento: Recepción en bodega de mobiliario y equipo para baja.		Código	1.9.1
Objetivo del procedimiento: Almacenamiento de equipo para baja para tener un mejor control de lo que se encuentra en Bodega.			
Alcance: Desde recibir mobiliario y equipo inservible para resguardo hasta archivar oficio y/o listado elaborado por el Encargado de Activos Fijos.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe de Encargado de Activos Fijos mobiliario y equipo inservible para resguardo mientras se realiza el proceso respectivo de baja de mobiliario y equipo ante la Dirección de Bienes del Estado	Auxiliar de Servicios Generales	
2.	Compara el mobiliario y equipo que le ha sido entregado con listado generado por el Encargado de Activos Fijos	Auxiliar de Servicios Generales	
3.	Clasifica mobiliario y equipo recibido para tener un control adecuado de lo que se tiene en bodega.	Auxiliar de Servicios Generales	
4.	Archiva oficio y/o listado proporcionado por Encargado de Activos Fijos del mobiliario y equipo recibido. <u>Fin del procedimiento.</u>	Auxiliar de Servicios Generales	
Documentos de referencia: Listado elaborado por Activos Fijos			
Formatos e instructivos: Listado de Activos Fijos			



Proceso: Bodega y archivo inactivo.		Código	1.9.
Procedimiento: Clasificación y almacenamiento de papelería y documentación en general en archivo inactivo.		Código	1.9.2
Objetivo del procedimiento: Almacenamiento en bodega de papelería de las diferentes Unidades Administrativas de forma ordenada.			
Alcance: Desde recepción de documentación enviada de las diferentes unidades administrativas para su resguardo hasta archivar papelería y documentos.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe de Servicios Generales documentación enviada de las diferentes unidades administrativas del Fondo de Tierras para su resguardo.	Auxiliar de Servicios Generales	
2.	Verifica la papelería y documentación de las unidades administrativas que le fue entregada	Auxiliar de Servicios Generales	
3.	Clasifica en bodega según unidad a la que pertenece la papelería y documentación recibida para su resguardo	Auxiliar de Servicios Generales	
4.	Archiva papelería y documentación de las unidades administrativas en las estanterías que le corresponde en forma ordenada. <u>Fin del procedimiento.</u>	Auxiliar de Servicios Generales	
Documentos de referencia: -----			
Formatos e instructivos: Archivo donde anota papelería y documentación			

