



FONDO DE TIERRAS

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GERENCIA GENERAL**

Guatemala, Febrero 2015

Versión 1.1

ÍNDICE

ACRONIMOS.....	3
1. INTRODUCCION.....	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.....	6
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	8
1.7.3 Visión	8
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	15
4. RED DE PROCEDIMIENTOS	16
5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	18

ACRÓNIMOS

No hay acrónimos

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 Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra organizado en cinco 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 la Red de Procesos y el cuarto capítulo la Red de Procedimientos, respectivamente.

Finalmente, el quinto capítulo presenta la descripción de los procedimientos del área correspondiente a este Manual.

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 Gerencia General 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

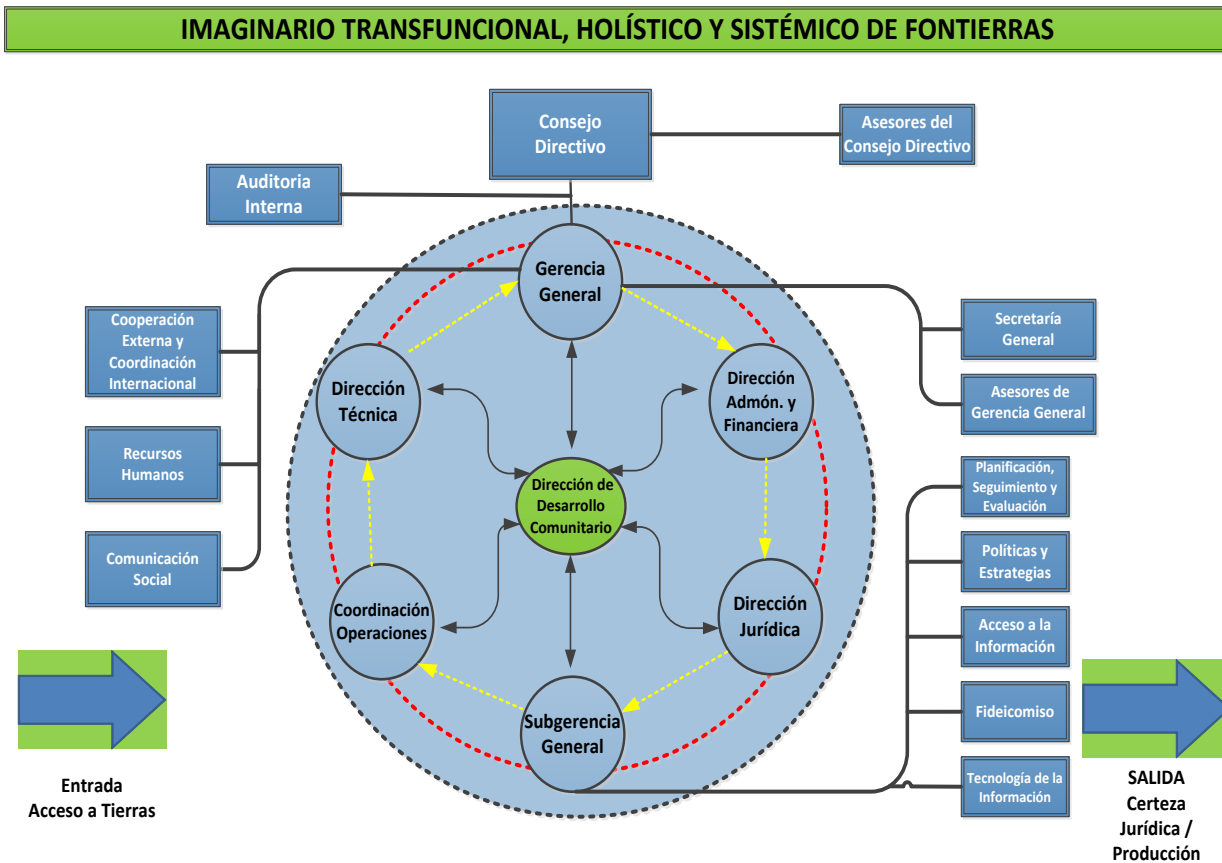
1.11 Imaginario Funcional y Estructura Organizativa

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.



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.

1.6 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

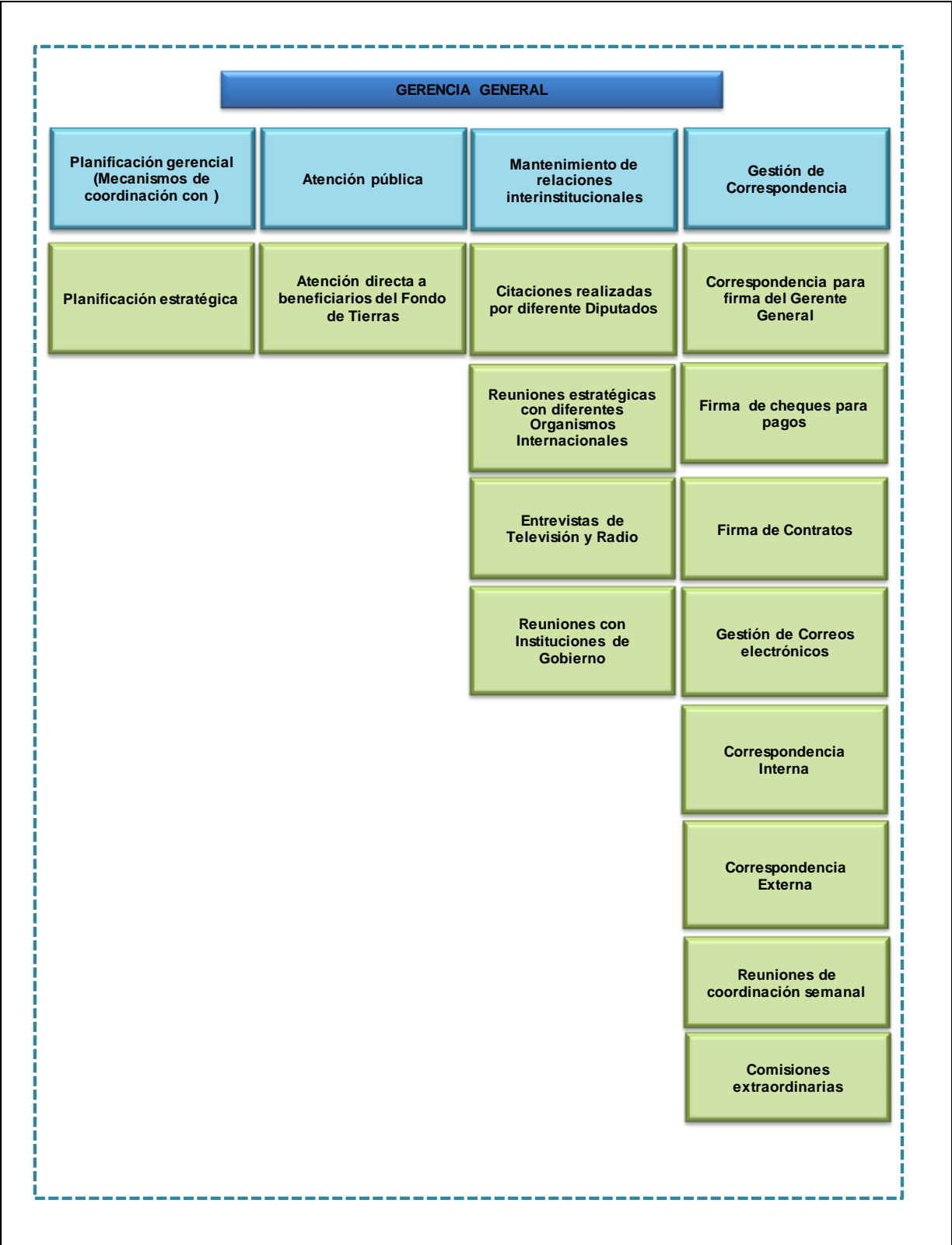
Verificar – ¿Las cosas pasaron según se planificaron?

- 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
Planificación gerencial (Mecanismos de coordinación con)	1.	Planificación estratégica	1.1.
Atención pública	2.	Atención directa a beneficiarios del Fondo de Tierras	2.1
Mantenimiento de relaciones interinstitucionales	3.	Citaciones realizadas por diferente Diputados	3.1.
		Reuniones estratégicas con diferentes Organismos Internacionales	3.2.
		Entrevistas de Televisión y Radio	3.3.
		Reuniones con Instituciones de Gobierno	3.4.
Gestión de Correspondencia	4.	Correspondencia para firma del Gerente General	4.1.
		Firma de cheques para pagos	4.2.
		Firma de Contratos	4.3.
		Gestión de Correos electrónicos	4.4.
		Correspondencia Interna	4.5.
		Correspondencia Externa	4.6.
		Reuniones de coordinación semanal	4.7.
		Comisiones extraordinarias	4.8.

4. RED DE PROCEDIMIENTOS

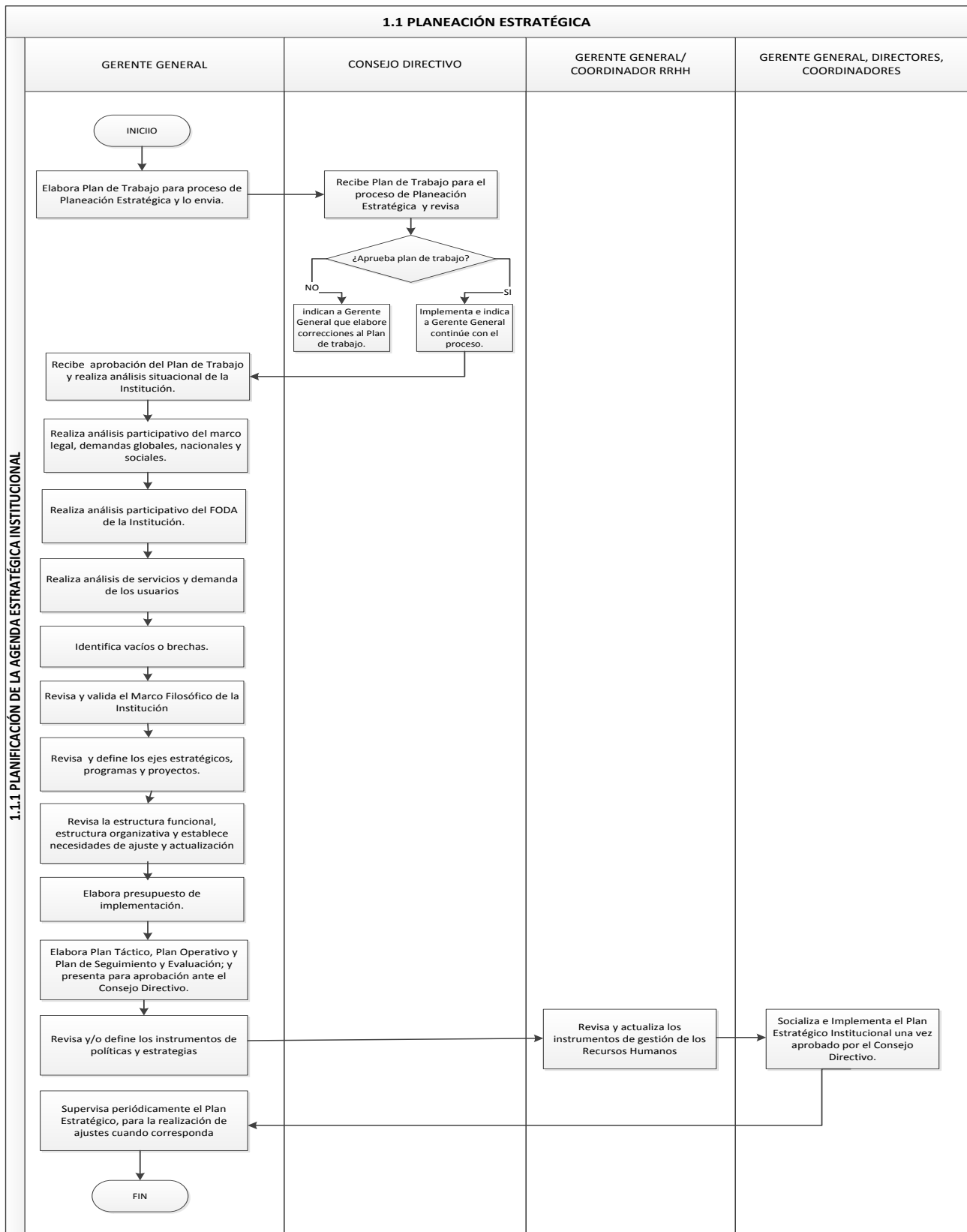
PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Planificación Estratégica	1.1.	Planificación de la Agenda Estratégica Institucional	1.1.1.
Reuniones de coordinación semanal	1.2.	Programación de reuniones semanales con el Consejo Directivo, Comité Técnico de Arrendamiento, Comité Técnico de Fideicomiso	1.2.1.
Comisiones extraordinarias	1.3.	Recepción, y traslado vía correo electrónico de las Comisiones extraordinarias	1.3.1
Atención directa a beneficiarios	2.1.	Recepción de solicitudes por escrito y vía telefónica de audiencias para reunión con el Gerente General.	2.1.1.
Citaciones realizadas por diferente Diputados	3.1.	Programación de citaciones con diferentes Diputados del Congreso de la República	3.1.1.
Reuniones estratégicas con Organismos Internacionales	3.2.	Solicitud de audiencia con Organismos Internacionales	3.2.1.
Entrevistas de Televisión y Radio	3.3.	Programación de entrevistas de televisión y radio	3.3.1.
Reuniones con Instituciones de Gobierno	3.4.	Programación de reuniones con diferentes Instituciones de Gobierno.	3.4.1.
Correspondencia para firma del Gerente General	4.1.	Revisión de la correspondencia interna para firma del Gerente General.	4.1.1.
Firma de cheques para pago.	4.2.	Revisión de cheques para firma del Gerente General	4.2.1.
Firma de Contratos Laborales	4.3.	Recepción y revisión de Contratos de Trabajo	4.3.1.
		Recepción y Revisión de Contratos Administrativos	4.3.2.
Gestión de Correos electrónicos	4.4.	Recepción de correos institucionales	4.4.1.
Correspondencia Interna	4.5.	Recepción de Correspondencia Interna	4.5.1.

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Correspondencia Externa	4.6.	Recepción de la Correspondencia Externa	4.6.1.
		Revisión, asignación y respuesta de Correspondencia	4.6.2.
		Atención directa a beneficiarios o solicitantes	4.6.3.

5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

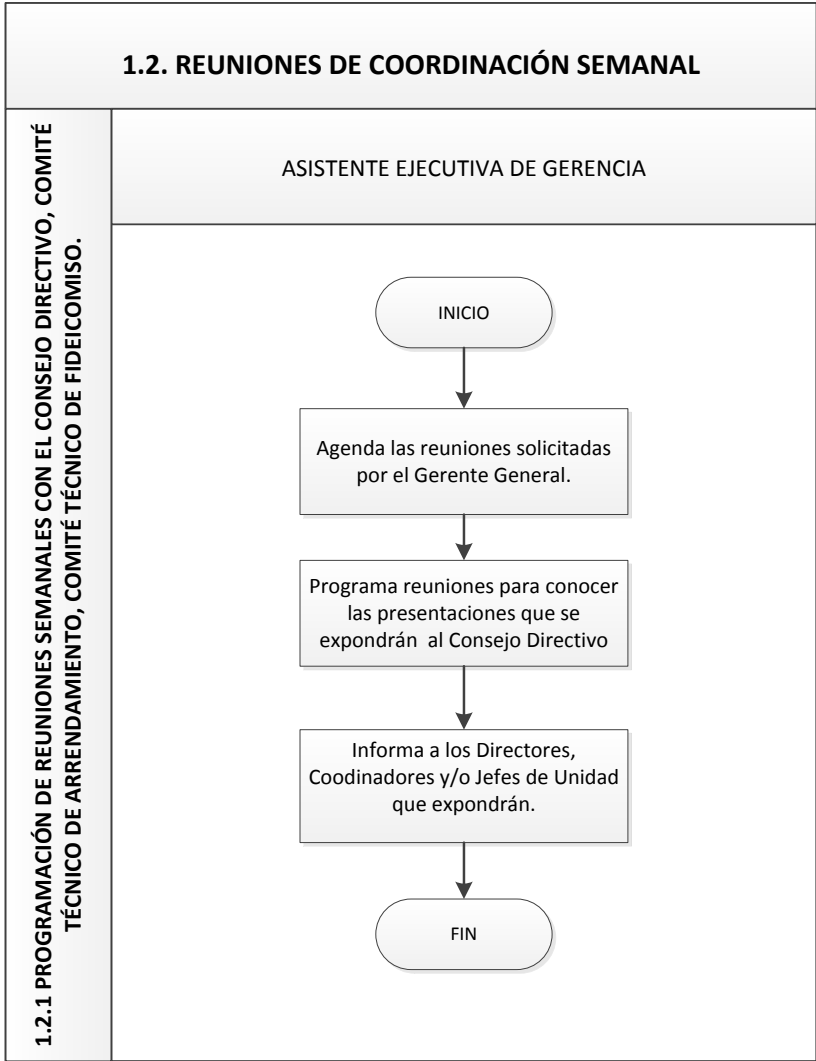
Proceso: Planeación Estratégica		Código	1.1.
Procedimiento: Planificación de la Agenda Estratégica Institucional.		Código	1.1.1.
Objetivo del procedimiento: Formular el plan estratégico de la Institución para dar cumplimiento al mismo.			
Alcance: Desde elaborar Plan de Trabajo para el proceso de Planeación Estratégica hasta supervisar periódicamente el Plan Estratégico.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Elabora Plan de Trabajo para el proceso de Planeación Estratégica y lo envía para aprobación respectiva del Consejo Directivo	Gerente General	
2.	Recibe de parte de Gerente General el Plan de Trabajo para el proceso de Planeación Estratégica y revisa	Consejo Directivo	
2.1	Si no aprueban Plan de Trabajo, indican a Gerente General que elabore correcciones al Plan de trabajo.	Consejo Directivo	
2.2	Si aprueban Plan de Trabajo, se implementa e indica a Gerente General continúe con el proceso.	Consejo Directivo	
3.	Recibe del Consejo Directivo la aprobación del Plan de Trabajo y realiza el análisis situacional de la Institución.	Gerente General,	
4.	Realiza análisis participativo del marco legal, demandas globales, nacionales y sociales.	Gerente General,	
5.	Realiza análisis participativo del FODA de la Institución.	Gerente General,	
6.	Realiza análisis de servicios y demanda de los usuarios y socios.	Gerente General,	
7.	Identifica vacíos o brechas.	Gerente General,	
8.	Revisa y valida el Marco Filosófico de la Institución.	Gerente General,	
9.	Revisa y define los ejes estratégicos, programas y proyectos.	Gerente General,	
10.	Revisa la estructura funcional, estructura organizativa y establece necesidades de ajuste y actualización.	Gerente General,	
11.	Elabora presupuesto de implementación.	Gerente General,	
12.	Elabora el Plan Táctico, Plan Operativo y Plan de Seguimiento y Evaluación; y presenta para aprobación ante el Consejo Directivo.	Gerente General,	
13.	Revisa y/o define los instrumentos de políticas y estrategias.	Gerente General,	
14.	Revisa y actualiza los instrumentos de gestión de los Recursos Humanos.	Gerente General/ Coordinador RRHH	

Proceso: Planeación Estratégica		Código	1.1.
Procedimiento: Planificación de la Agenda Estratégica Institucional.		Código	1.1.1.
15.	Socializa e Implementa el Plan Estratégico Institucional una vez aprobado por el Consejo Directivo.	Gerente General, Directores, Coordinadores	
16.	Supervisa periódicamente el Plan Estratégico, para la realización de ajustes cuando corresponda. <u>Fin del Procedimiento.</u>	Gerente General	
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.			
Formatos e instructivos:			

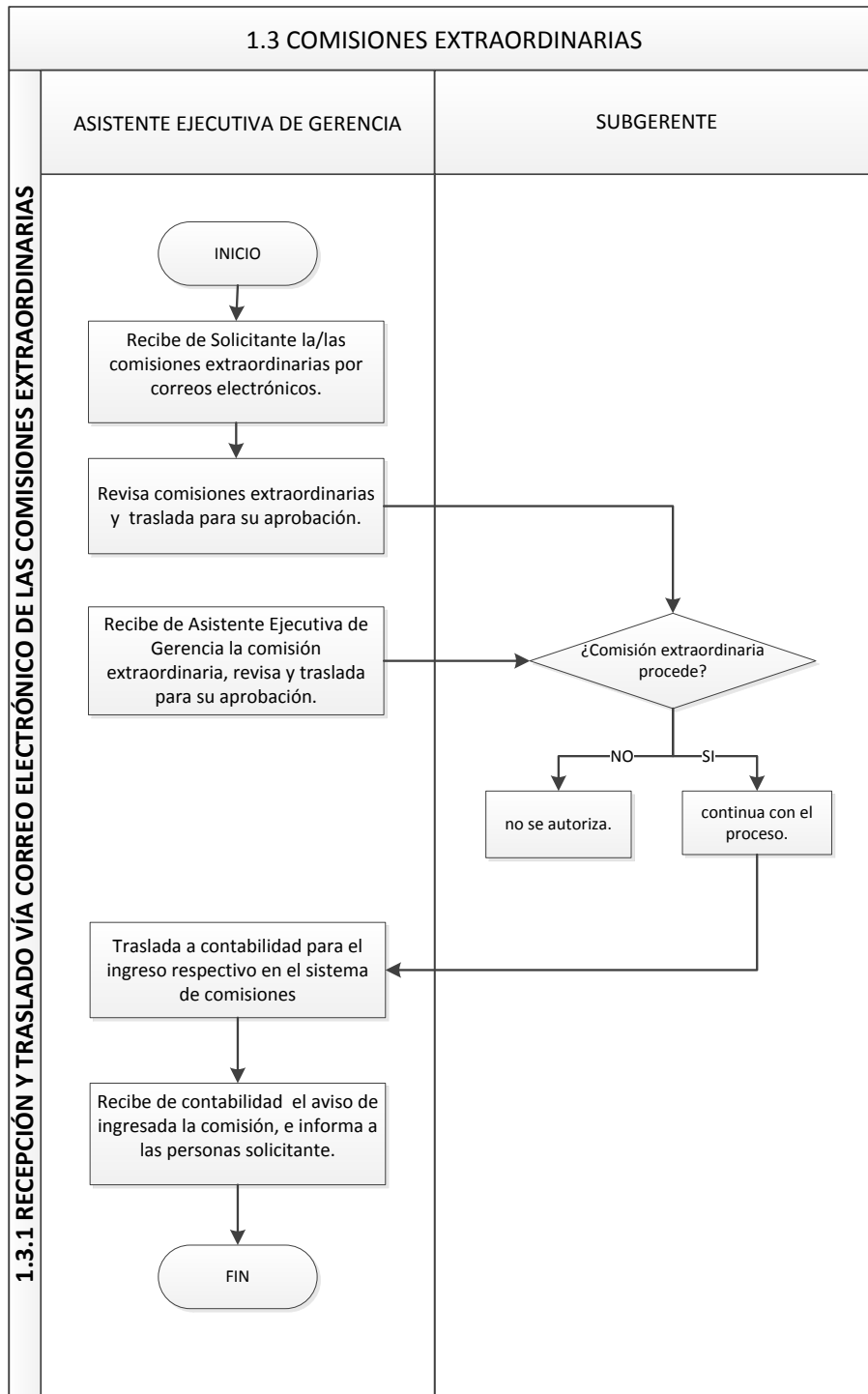


1.1.1 PLANIFICACIÓN DE LA AGENDA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Proceso: Reuniones de coordinación semanal	Código	1.2.
Procedimiento: Programación de reuniones semanales con el Consejo Directivo, Comité Técnico de Arrendamiento, Comité Técnico de Fideicomiso.	Código	1.2.1.
Objetivo del procedimiento: Coordinar de una manera conjunta con las personas involucradas para llevar acabo las reuniones semanales.		
Alcance: Desde agendar reuniones solicitadas por el Gerente General hasta programar reuniones previas para conocer las presentaciones que se expondrán ante el Consejo Directivo.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Agenda las reuniones solicitadas por el Gerente General.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
2.	Programa reuniones previas para conocer las presentaciones que se expondrán ante el Consejo Directivo e informa a los Directores, Coodinadores y/o Jefes de Unidad que expondrán.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
	<u>Fin del procedimiento.</u>	
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos:		

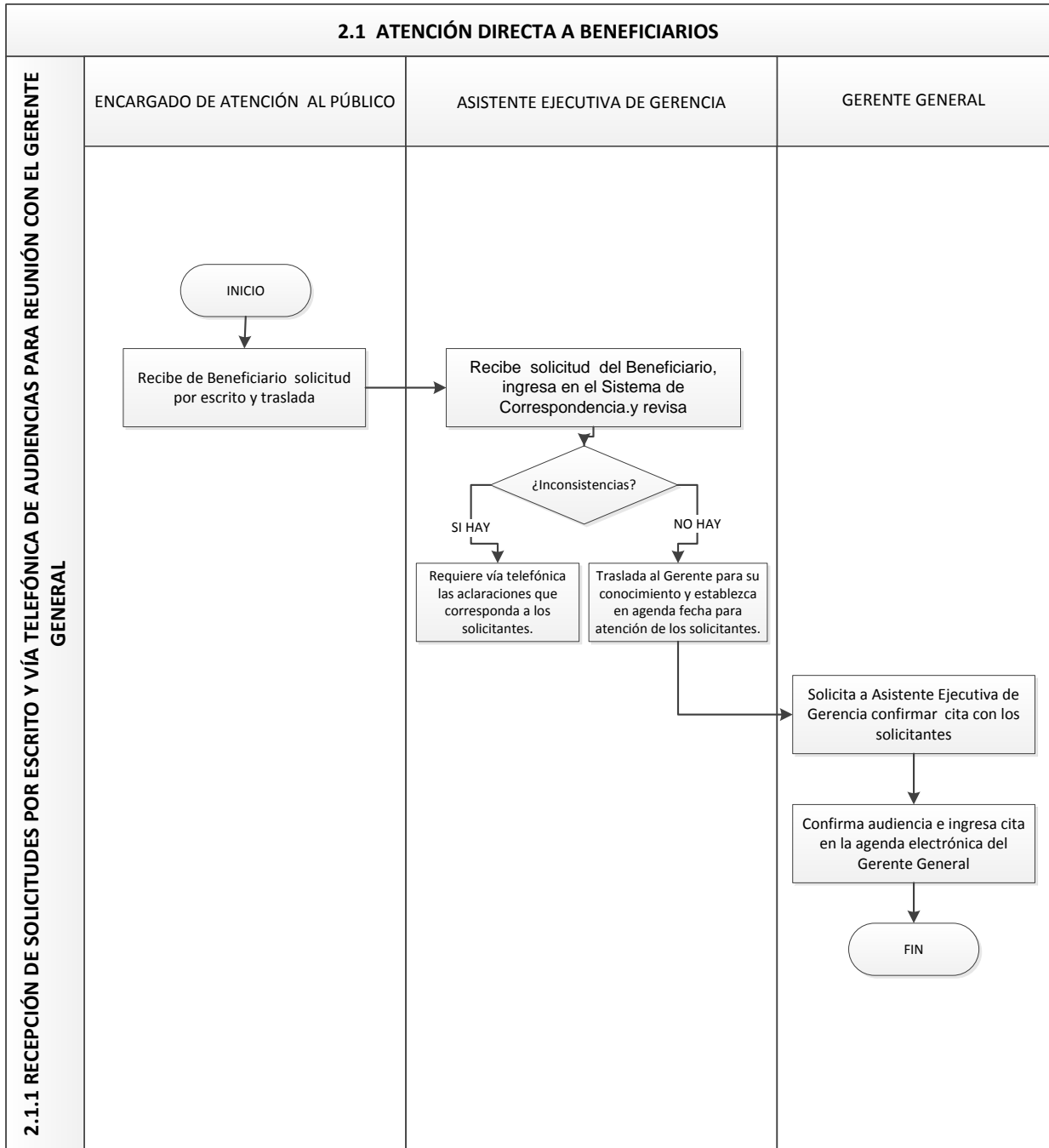


Proceso: Comisiones extraordinarias	Código	1.3.
Procedimiento: Recepción y traslado vía correo electrónico de las Comisiones extraordinarias	Código	1.3.1.
Objetivo del procedimiento: Tener conocimiento de las comisiones extraordinarias que se llevarán a cabo.		
Alcance: Desde recibir del Solicitante la/las comisiones extraordinarias por correos electrónicos hasta recibir de contabilidad el aviso de que ya está ingresada la comisión e informar a las personas solicitante.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe del Solicitante la/las comisiones extraordinarias por correos electrónicos.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
2.	Revisa que la/las comisiones extraordinarias cumplan con lo requerido y traslada que por medio de correo electrónico a la Subgerencia para su aprobación.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia la comisión extraordinaria, revisa y traslada a Subgerente para su aprobación.	Asistente Ejecutiva de Subgerencia
5.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Subgerencia comisión extraordinaria y revisa.	Subgerencia
5.1	Si determina que la comisión extraordinaria no procede no se autoriza.	Subgerente
5.2	Si determina que la comisión extraordinaria procede continua con el proceso.	Subgerente
6.	Traslada por medio de correo electrónica a contabilidad para el ingreso respectivo en el sistema de comisiones.	Asistente Ejecutiva de Subgerencia
7.	Recibe de parte de contabilidad por medio de correo electrónico el aviso de que ya esta ingresada la comisión, e informa a las personas solicitante. <u>Fin del procedimiento.</u>	Asistente Ejecutiva de Subgerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos:		

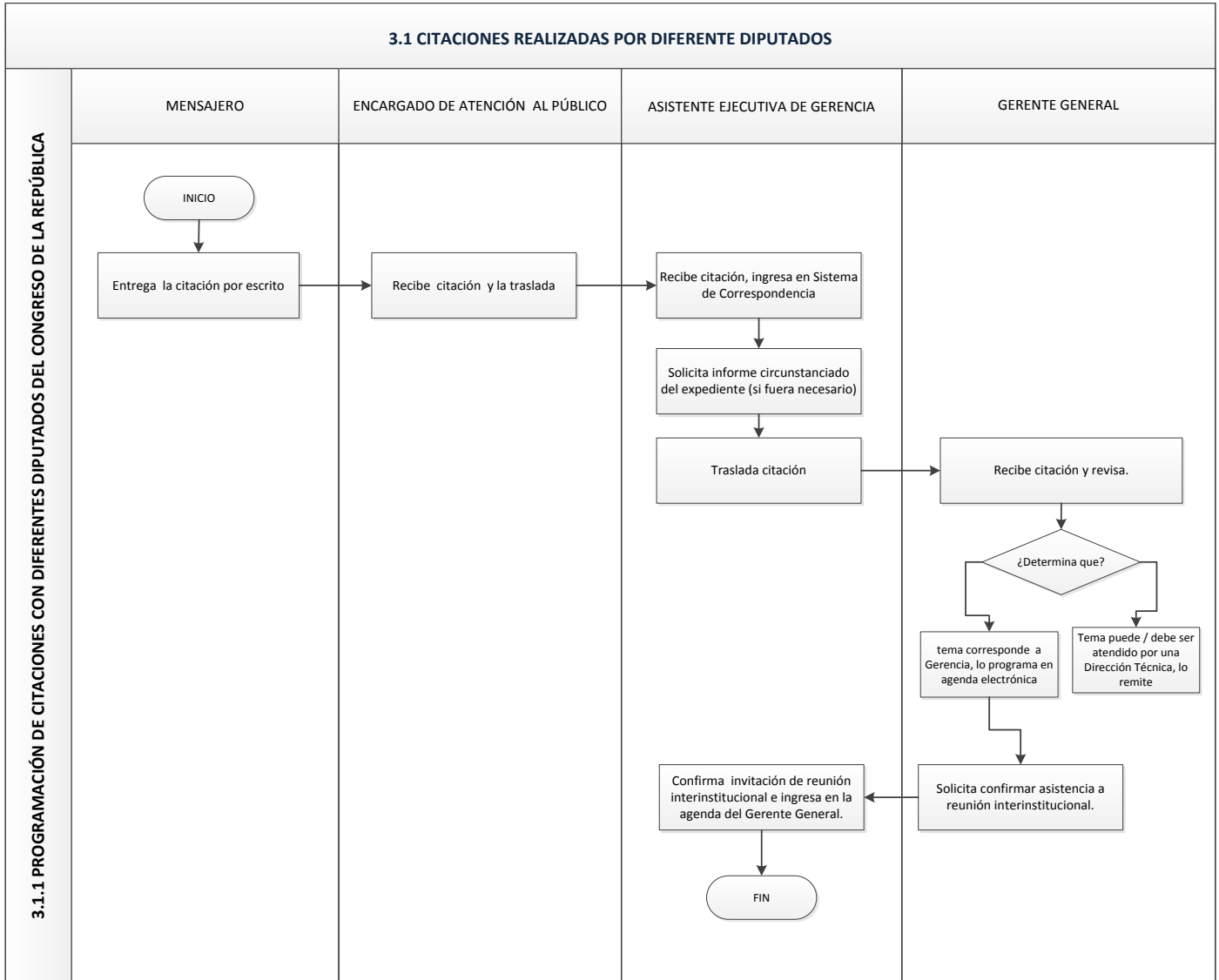


Proceso: Atención directa a beneficiarios	Código	2.1.
Procedimiento: Recepción de solicitudes por escrito y vía telefónica de audiencias para reunión con el Gerente General.	Código	2.1.1.
Objetivo del procedimiento: Conocer las necesidades de los beneficiarios para solucionar la problemática de cada uno.		
Alcance: Desde recibir de Beneficiario la solicitud por escrito y trasladarla a Gerencia General para su trámite correspondiente hasta confirmar audiencia en la agenda electrónica del Gerente General.		

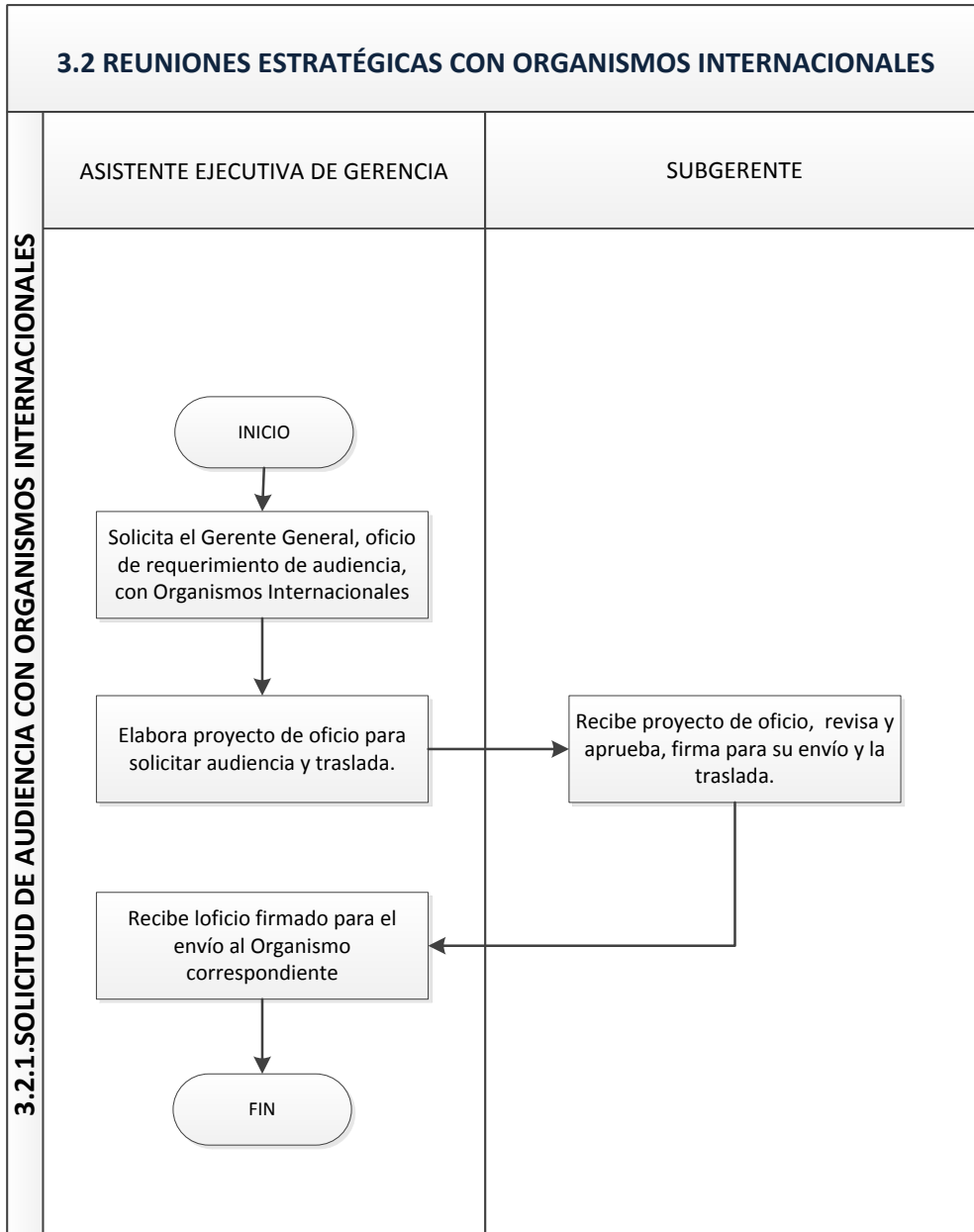
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de Beneficiario la solicitud por escrito y traslada a la Secretaria Ejecutiva de la Gerencia General para su trámite correspondiente.	Encargado de Atención al Público
2.	Recibe de Encargado de Atención al Público la solicitud por escrito que ingreso el Beneficiario, ingresa en el Sistema de Correspondencia.y revisa documento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
2.1	Si encuentra inconsistencias o información incompleta, requiere vía telefónica las aclaraciones que corresponda a los solicitantes.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
2.2	Si no encuentra inconsistencias, lo traslada al Gerente General para su conocimiento y establece en su agenda fecha para la atención de los solicitantes.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Solicita a Asistente Ejecutiva de Gerencia confirmar vía telefónica la cita con los solicitantes en la fecha y hora por él agendada.	Gerente General
4.	Confirma la audiencia e ingresa cita en la agenda electrónica del Gerente General de dicha confirmación. Fin del procedimiento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Constitución Política de la República, Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos: .		



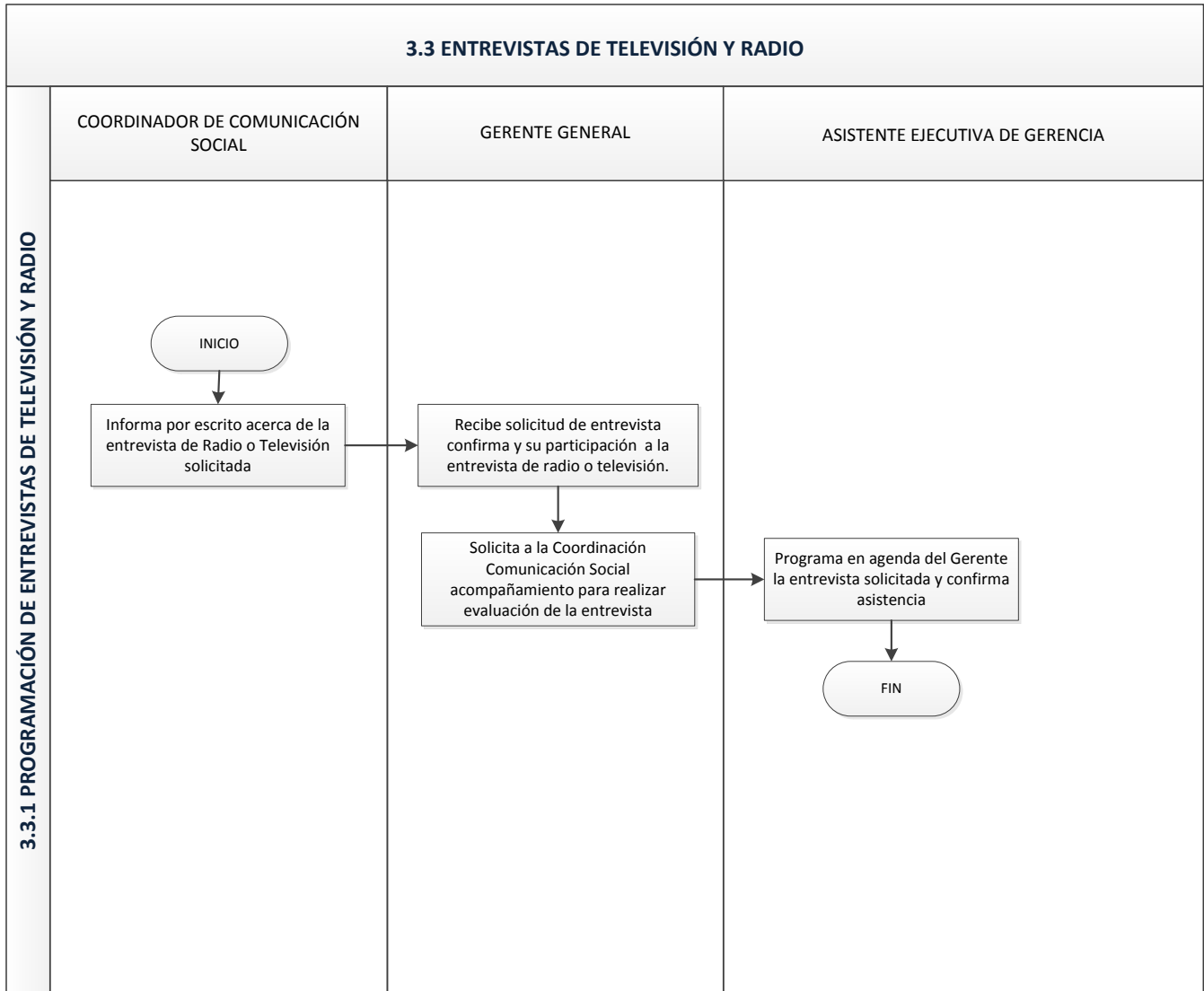
Proceso: Citaciones realizadas por diferente Diputados	Código	3.1.
Procedimiento: Programación de citaciones con diferentes Diputados del Congreso de la República	Código	3.1.1.
Objetivo del procedimiento: Programar citaciones con diferentes Diputados del Congreso de la República en respuesta a solicitudes de dicho Órgano.		
Alcance: Desde entregar en recepción la citación por escrito hasta elaborar el nombramiento respectivo para que la persona designada asista en representación del Gerente a la citación.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Entrega en Recepción del Fondo de Tierras, la citación por escrito.	Mensajero
2.	Recibe de Mensajero la citación por escrito y la traslada a Asistente Ejecutiva de Gerencia para su trámite correspondiente.	Encargado de Atención al Público
3.	Recibe de Recepción la citación por escrito, ingresa en el Sistema de Correspondencia la solicitud.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.	Solicita informe circunstanciado del expediente (si fuera necesario) para conocer el estado del mismo.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
5.	Traslada citación al Gerente General para su revisión.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
6.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia la citación y revisa.	Gerente General
6.1	Si determina que el tema corresponde directamente a Gerencia General, establece en su agenda fecha para la atención de los solicitantes confirma la audiencia e ingresa cita en la agenda electrónica del Gerente General de dicha confirmación	Gerente General
6.2	si determina que el tema puede / debe ser atendido por una dirección técnica, lo remite.	Gerente General
7.	Elabora el nombramiento respectivo para que la persona designada asista en representación del Gerente a la citación Fin del procedimiento	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Constitución Política de la República, Ley del Organismo Legislativo.		
Formatos e instructivos:		



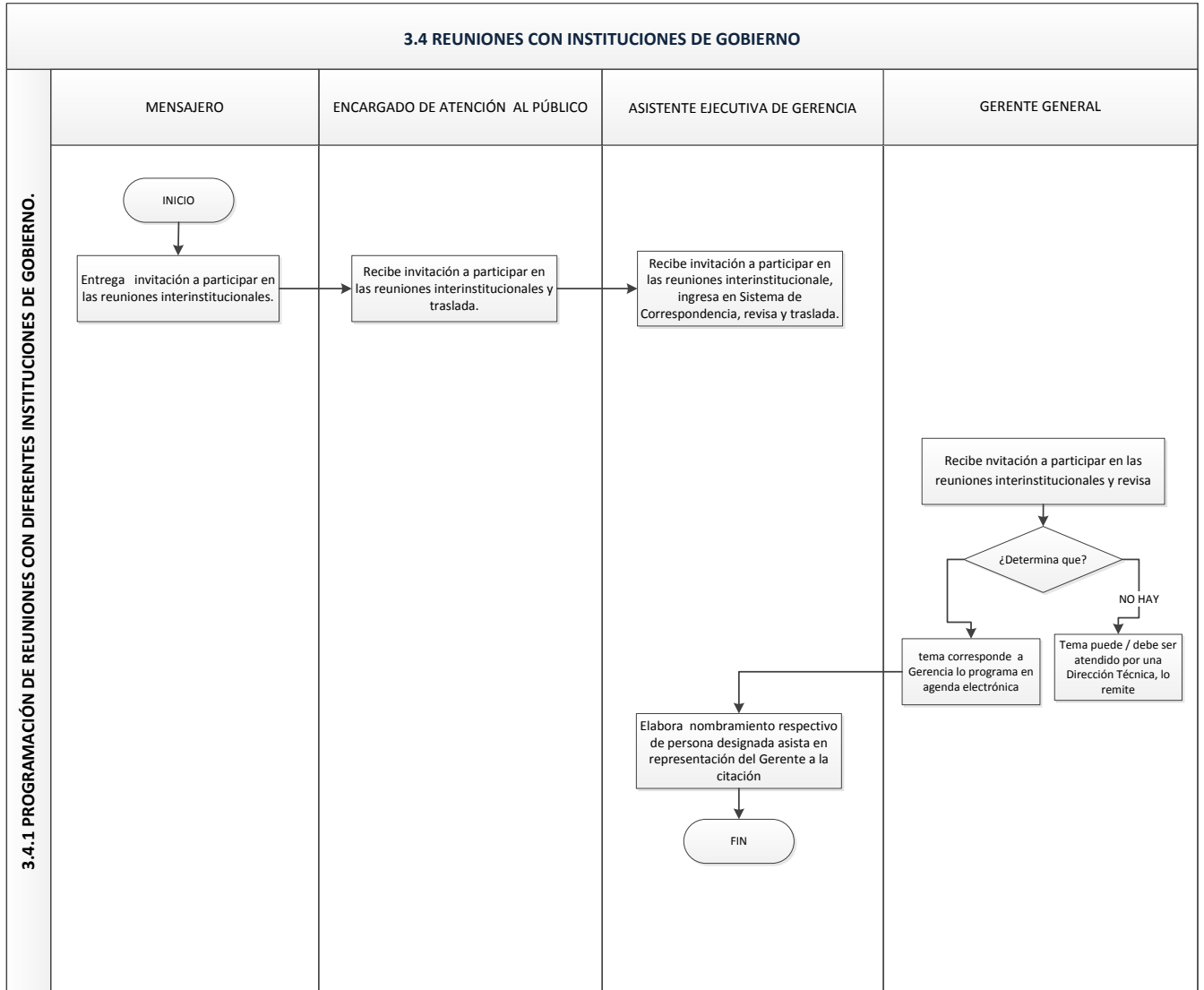
Proceso: Reuniones estratégicas con Organismos Internacionales	Código	3.2.
Procedimiento: Solicitud de audiencia con Organismos Internacionales	Código	3.2.1.
Objetivo del procedimiento: Realizar audiencias con organismos internacionales de cooperación para negociar y establecer alianzas estratégicas.		
Alcance: Desde solicitar al Gerente General oficio de requerimiento de audiencia con Organismos Internacionales hasta recibir del Gerente General el oficio firmado.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Solicita el Gerente General, oficio de requerimiento de audiencia, con Organismos Internacionales.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
2.	Elabora proyecto de oficio para solicitar audiencia y traslada.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Recibe de Asistente de Gerencia General el proyecto de oficio para revisa, aprueba, firma para su envío y la traslada Asistente Ejecutiva de Gerencia.	Gerente General
4.	Recibe del Gerente General el oficio firmado para el envío al Organismo correspondiente. <u>Fin del procedimiento</u>	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras.		
Formatos e instructivos:		



Proceso: Entrevistas de Televisión y Radio	Código	3.3.
Procedimiento: Programación de entrevistas de televisión y radio.	Código	3.3.1.
Objetivo del procedimiento: Cumplir con objetivo de la entrevista solicitada.		
Alcance: Desde informar por escrito al Gerente General de la entrevista de Radio o Televisión solicitada hasta programar en agenda del Gerente General la entrevista solicitada y confirmar asistencia.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Informa por escrito al Gerente General de la entrevista de Radio o Televisión solicitada.	Coordinador de Comunicación Social
2.	Recibe de Coordinador de Comunicación Social la solicitud de entrevista confirma por escrito o vía telefónica, su participación para asistir a la entrevista de radio o televisión.	Gerente General
3.	Solicita a la Coordinación Comunicación Social acompañamiento Si fuera necesario, a efecto de realizar evaluación de la entrevista.	Gerente General
4.	Programa en la agenda electrónica del Gerente General la entrevista solicitada y confirma asistencia. Fin del procedimiento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos:		

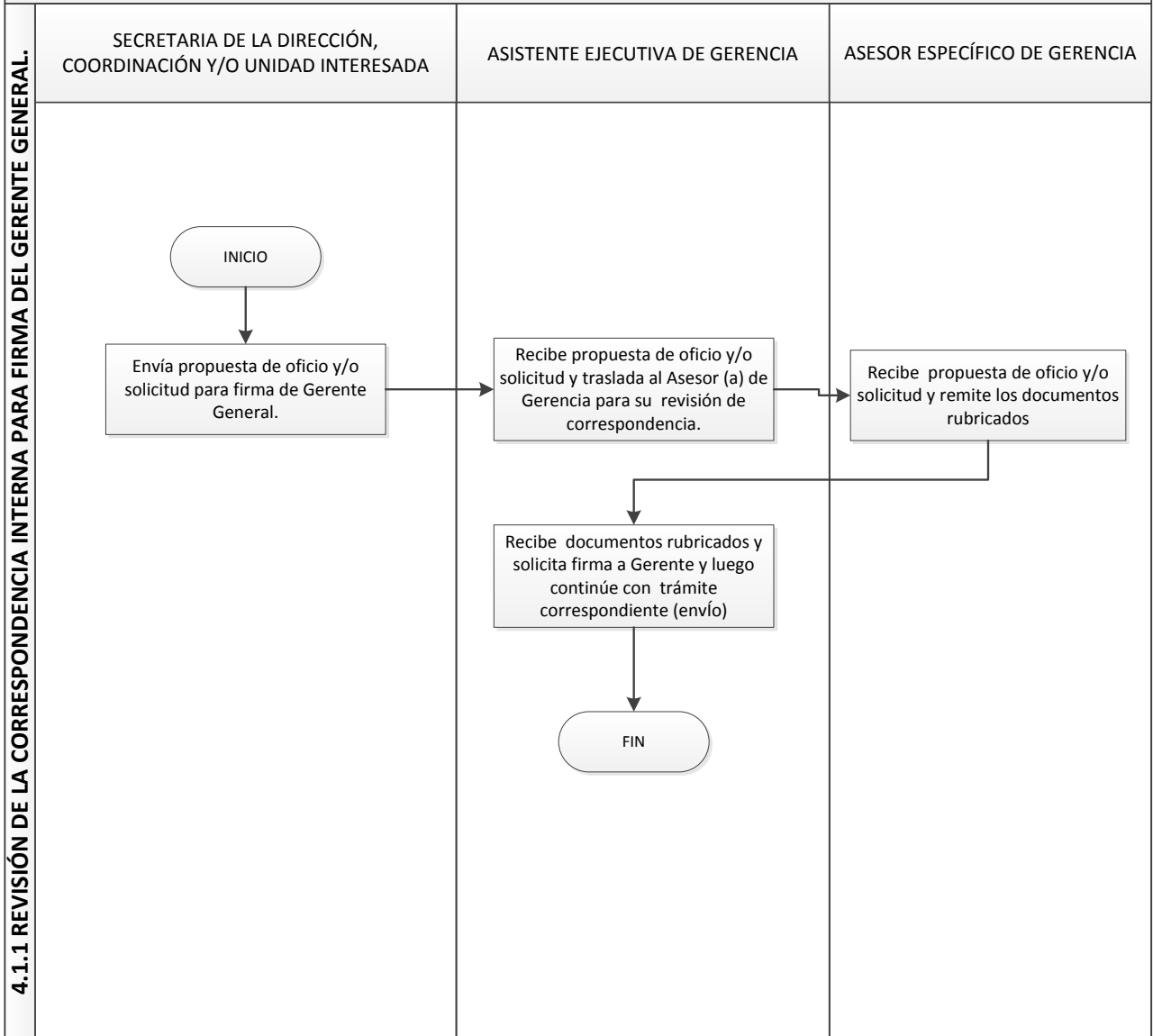


Proceso: Reuniones con Instituciones de Gobierno	Código	3.4.
Procedimiento: Programación de reuniones con diferentes Instituciones de Gobierno.	Código	3.4.1.
Objetivo del procedimiento Coordinar reuniones con Instituciones de Gobierno para dar a conocer los avances del Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde entregar en Recepción la invitación a participar en las reuniones interinstitucionales hasta confirmar la invitación y la ingresa en la agenda del Gerente General.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Entrega en Recepción del Fondo de Tierras, la invitación a participar en las reuniones interinstitucionales.	Mensajero
2.	Recibe de Mensajero invitación a participar en las reuniones interinstitucionales y traslada a la Asistente Ejecutiva de Gerencia para su trámite correspondiente.	Encargado de Atención al Público
3	Recibe de Recepción la invitación a participar en las reuniones interinstitucionales, ingresa en el Sistema de Correspondencia, revisa documento y traslada al Gerente General.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
6	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia la invitación a participar en las reuniones interinstitucionales y revisa	Gerente General.
6.1	Si determina que el tema puede / debe ser atendido por una Dirección u Coordinación, lo remite.	Gerente General
6.2	Si determina que el tema corresponde directamente a Gerencia General, lo programa en su agenda.	Gerente General.
7.	Solicita a la Asistente Ejecutiva de Gerencia confirmar vía telefónica la invitación de la reunión interinstitucional.	Gerente General.
8.	Confirma la invitación de reunión interinstitucional y la ingresa en la agenda electrónica del Gerente General. <u>Fin del procedimiento.</u>	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento, Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras.		
Formatos e instructivos:		

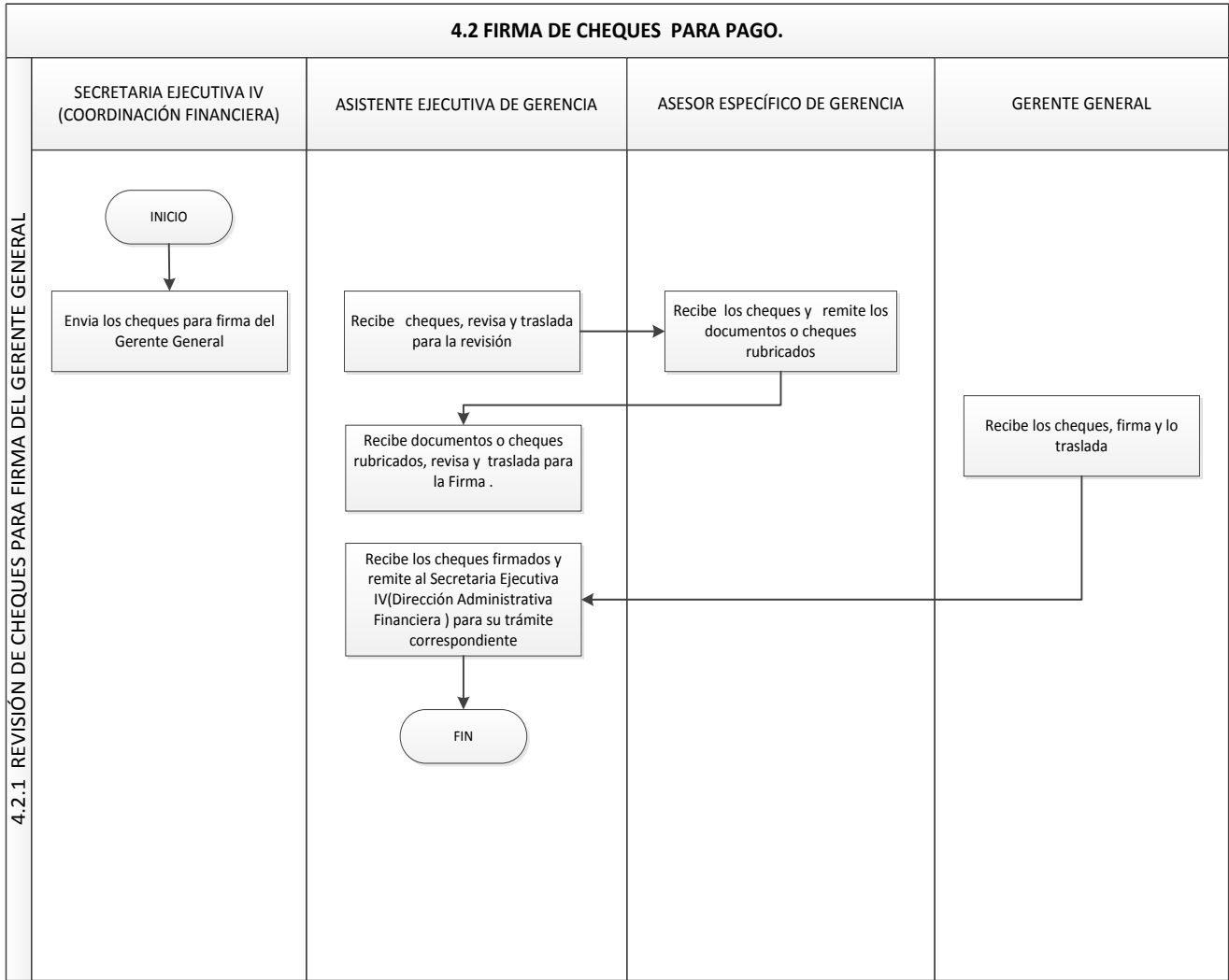


Proceso: Correspondencia para firma del Gerente General	Código	4.1.
Procedimiento: Revisión de la correspondencia interna para firma del Gerente General.	Código	4.1.1.
Objetivo del procedimiento: Tramitar firma de Gerente General para poder dar trámite a la correspondencia interna.		
Alcance: Desde enviar la propuesta de oficio y/o solicitud para firma de Gerente General hasta remitir para su trámite correspondiente.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Envía a Asistente Ejecutiva de Gerencia en forma impresa o electrónica propuesta de oficio y/o solicitud para firma de Gerente General.	Secretaria de la Dirección, Coordinación y/o Unidad Interesada
2.	Recibe de Secretaria de la Unidad Interesada propuesta de oficio y/o solicitud y traslada al Asesor (a) de Gerencia para su revisión de correspondencia.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia la propuesta de oficio y/o solicitud y remite al Asistente Ejecutiva de Gerencia los documentos rubricados para que puedan ser firmados por el Gerente General.	Asesor Específico de Gerencia
4.	Recibe de . Asesor Específico de Gerencia documentos rubricados y solicita firma a Gerente, y luego continúe con trámite correspondiente (envío) <u>Fin del procedimiento.</u>	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos:		

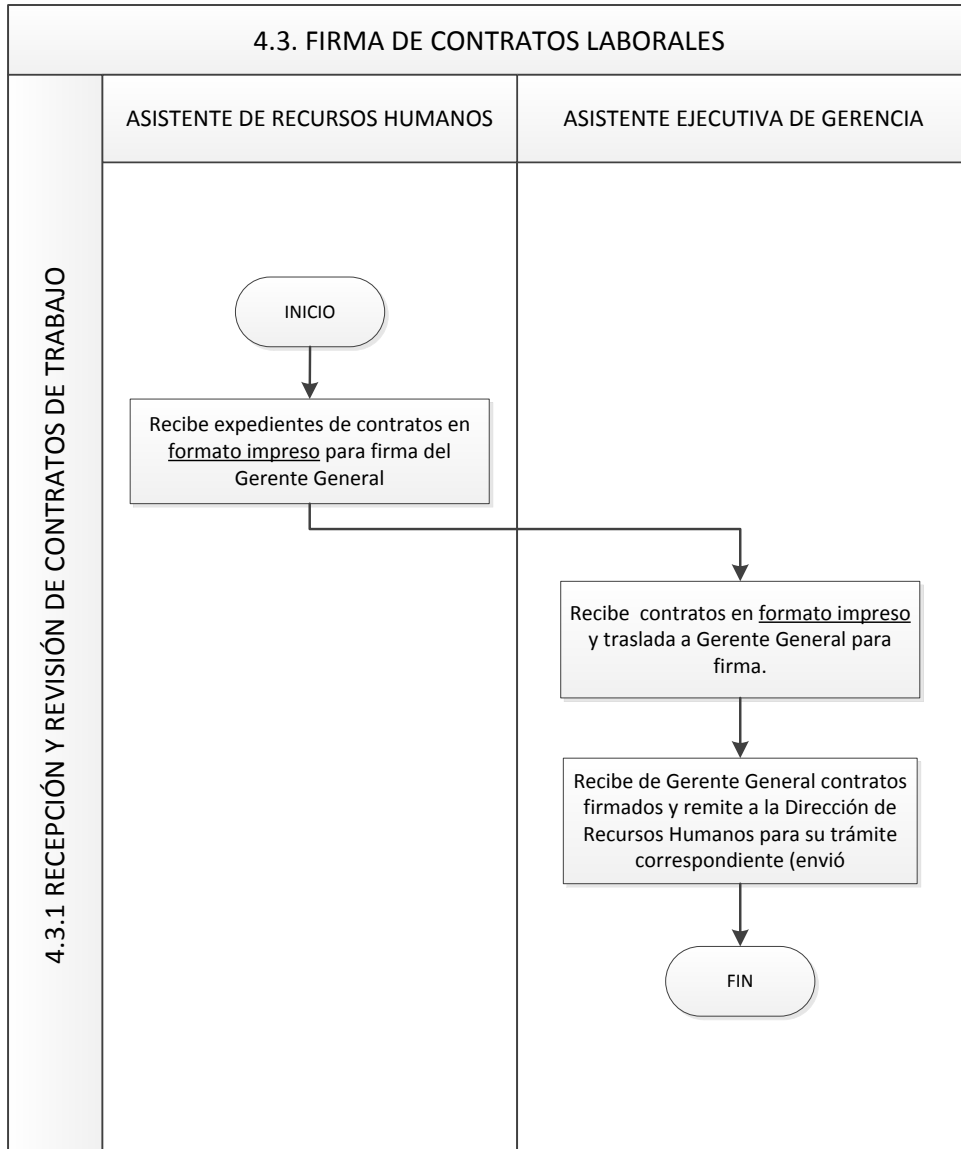
4.1 CORRESPONDENCIA PARA FIRMA DEL GERENTE GENERAL



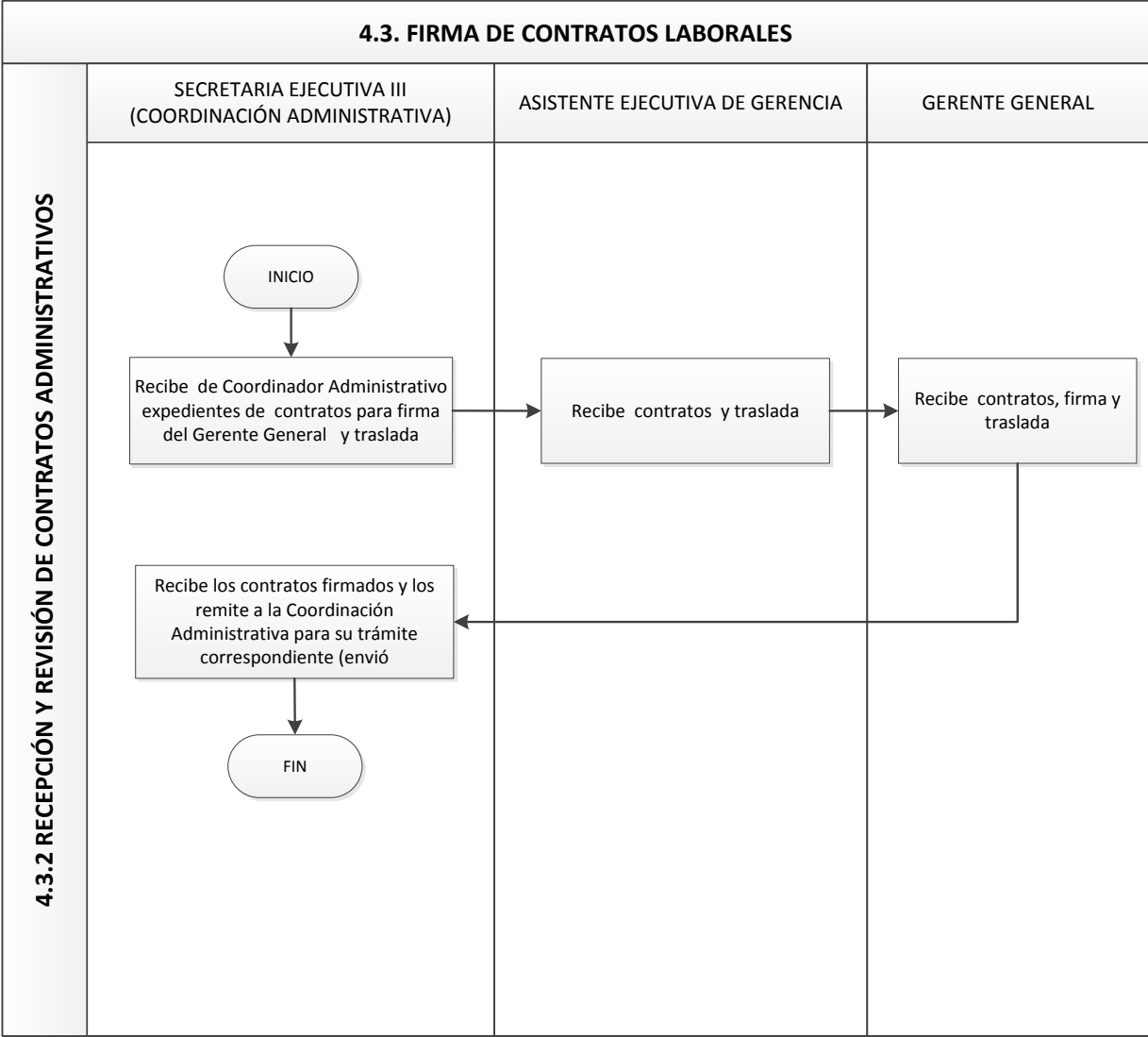
Proceso: Firma de cheques para pago.		Código	4.2.
Procedimiento: Revisión de cheques para firma del Gerente General		Código	4.2.1
Objetivo del procedimiento: Asegurar que los cheques para firma de Gerencia tengan los datos correctos.			
Alcance: –Desde–recibir cheques para firma del Gerente General hasta remitir a Dirección Administrativa Financiera para su trámite correspondiente.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Envía los cheques para firma del Gerente General a Asistente Ejecutiva de Gerencia	Secretaria Ejecutiva IV (Coordinación Financiera-)	
2.	Recibe de Asistente de la Coordinación Financiera cheques, revisa y Traslada al Asesor (a) de Correspondencia para la revisión correspondiente de los cheques.	Asistente Ejecutiva de Gerencia	
3.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia los cheques y remite los documentos o cheques rubricados a Asistente Ejecutiva de Gerencia para que puedan ser firmados por el Gerente General.	Asesor (a) de Correspondencia	
4.	Recibe de Asesor (a) de Correspondencia documentos o cheques rubricados, revisa y traslada al Gerente General para la Firma de los cheques.	Asistente Ejecutiva de Gerencia	
5	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia los cheques, firma y lo entrega de nuevo Asistente Ejecutiva de Gerencia.	Gerente General	
6.	Recibe de Gerente General cheques firmados y remite al Secretaria Ejecutiva IV(Dirección Administrativa Financiera–) para su trámite correspondiente. <u>Fin del procedimiento.</u>	Asistente Ejecutiva de Gerencia	
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.			
Formatos e instructivos:			



Proceso: Firma de Contratos Laborales	Código	4.3
Procedimiento: Recepción y revisión de Contratos de Trabajo	Código	4.3.1
Objetivo del procedimiento: Recibir y revisar contratos Individuales, de Servicios Técnicos, de Servicios Profesionales para que sean firmados por el Gerente General		
Alcance: Desde recibir expedientes de contratos en <u>formato impreso</u> para firma del Gerente General hasta remitir a la Dirección de Recursos Humanos para su trámite correspondiente.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe expedientes de contratos en <u>formato impreso</u> para firma del Gerente General	Asistente de Recursos Humanos
2.	Recibe de Asistente de Recursos Humanos contratos en <u>formato impreso</u> .	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.	Traslada al Gerente General para la Firma de los contratos.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
5.	Recibe de Gerente General contratos firmados y Remite a la Dirección de Recursos Humanos para su trámite correspondiente (envió) Fin del procedimiento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento, Reglamento Interno de Trabajo del Fondo de Tierras		
Formatos e instructivos:		

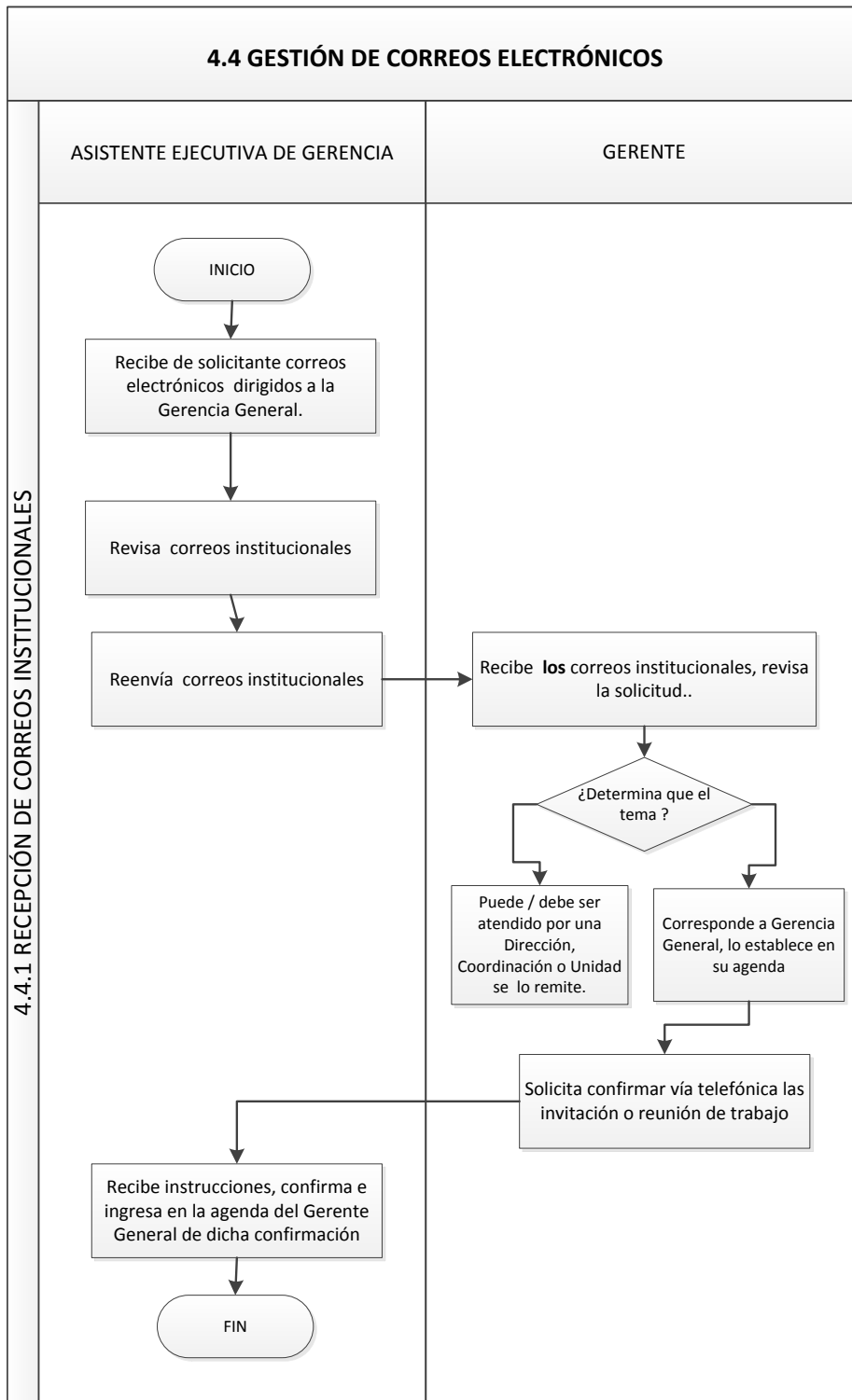


Proceso: Firma de Contratos Laborales	Código	4.3
Procedimiento: Recepción y revisión de Contratos Administrativos	Código	4.3.2
Objetivo del procedimiento: Recibir y revisar contratos de servicios administrativos y de arrendamiento para que sean firmados por el Gerente General		
Alcance: Desde recibir de la Coordinación Administrativa expedientes de contratos en formato impreso para firma del Gerente General y traslada a Asistente Ejecutiva de Gerencia hasta remitir a la Coordinación Administrativa para su trámite correspondiente.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de la Coordinación Administrativa expedientes de contratos en formato impreso para firma del Gerente General y traslada a Asistente Ejecutiva de Gerencia	Secretaria Ejecutiva III (Coordinación Administrativa)
2.	Recibe de Secretaria Ejecutiva III—(Coordinación Administrativa) contratos en formato impreso para firma del Gerente General y traslada al Gerente General para la Firma de los contratos.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia contratos, firma y traslada de nuevo a Asistente Ejecutiva de Gerencia.	Gerente General
4.	Recibe de Gerente General los contratos firmados y los remite a la Coordinación Administrativa para su trámite correspondiente (envió) Fin del procedimiento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento, Reglamento Interno de Trabajo del Fondo de Tierras		
Formatos e instructivos:		



Proceso: Gestión de Correos electrónicos	Código	4.4
Procedimiento: Recepción de correos institucionales	Código	4.4.1
Objetivo del procedimiento: Revisar los correos para su trámite correspondiente.		
Alcance: Desde recibir de solicitante correos electrónicos dirigidos a la Gerencia General hasta confirmar e ingresar en la agenda del Gerente General de dicha confirmación.		

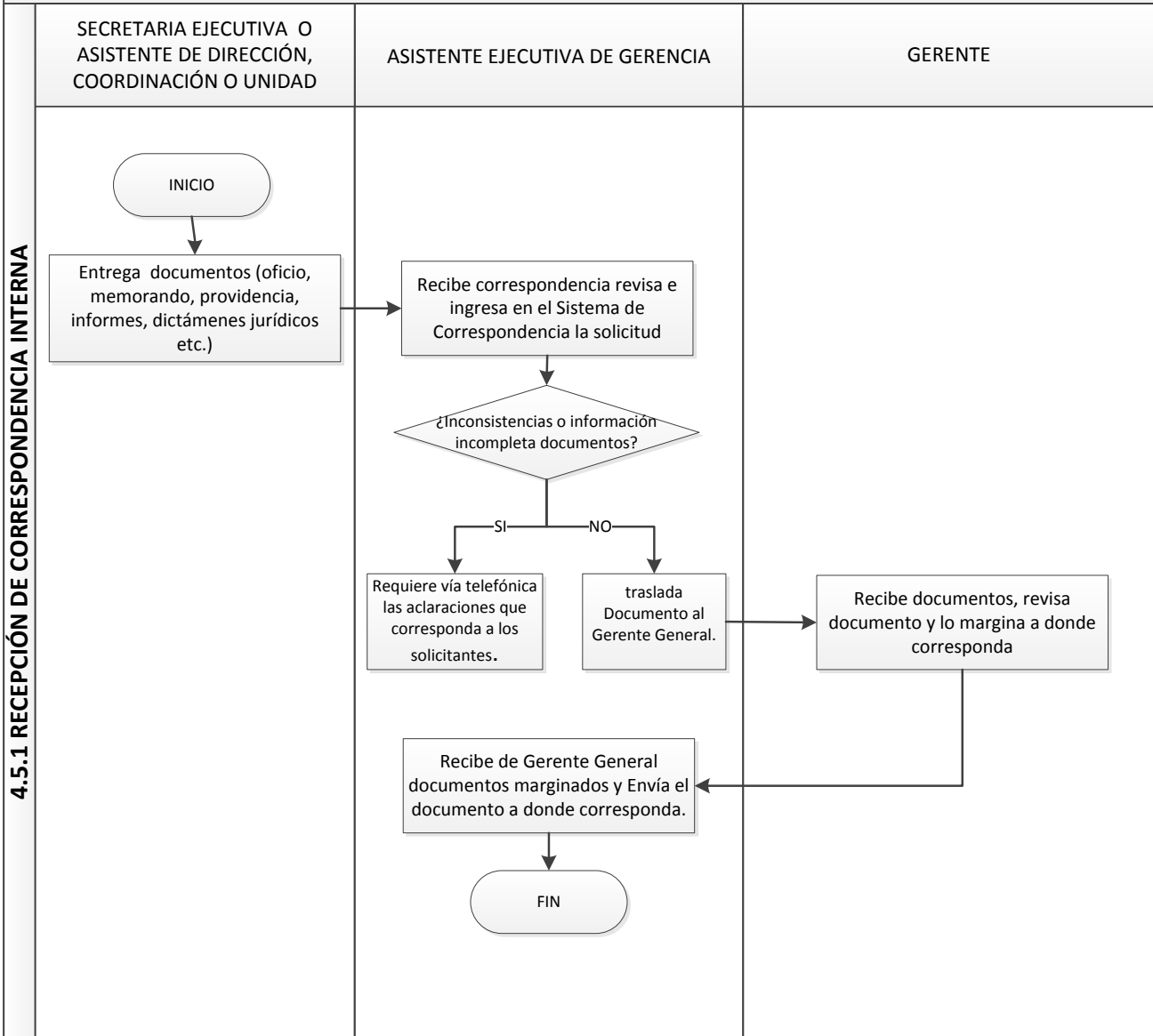
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de solicitante correos electrónicos dirigidos a la Gerencia General.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
2.	Revisa correos institucionales (invitaciones, citaciones, oficios, memorandos. Providencias, documentos, presentaciones etc.)	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Reenvía correos institucionales a Gerente General para su conocimiento y efectos correspondientes	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.	Recibe Asistente Ejecutiva de Gerencia los correos institucionales, revisa la solicitud.-	Gerente General
4.1	Si determina que el tema puede / debe ser atendido por una Dirección, Coordinación o Unidad técnica, se lo remite.	Gerente General
4.2	Si determina que el tema corresponde directamente a Gerencia General, lo establece en su agenda	Gerente General
5.	Solicita a la Asistente Ejecutiva de Gerencia confirmar vía telefónica las invitación o reunión de trabajo	Gerente General
6.	Confirma e ingresa en la agenda electrónica del Gerente General de dicha confirmación. <u>Fin del procedimiento.</u>	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Constitución Política de la República, Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos:		



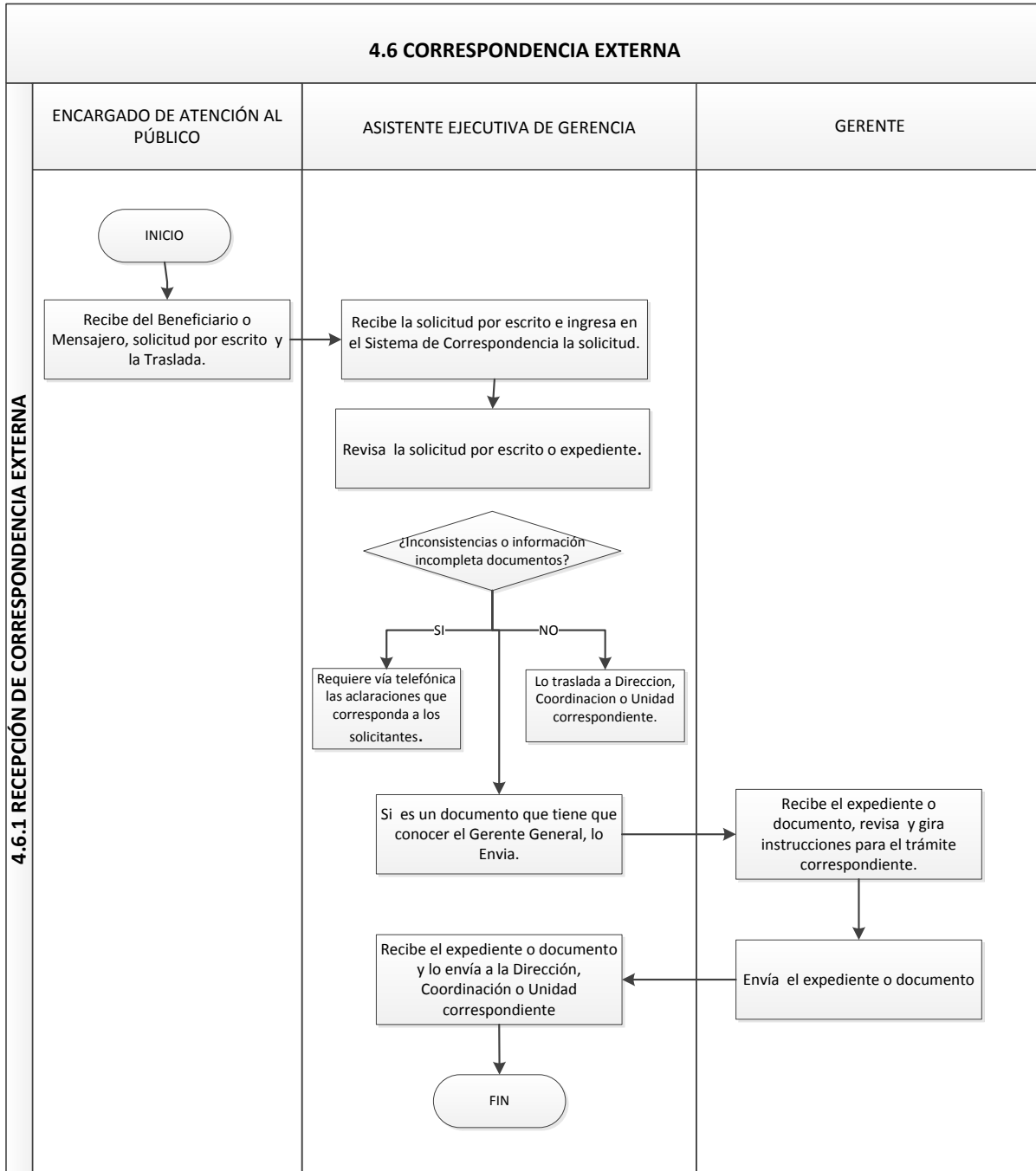
Proceso: Correspondencia Interna	Código	4.5
Procedimiento: Recepción de Correspondencia Interna	Código	4.5.1
Objetivo del procedimiento: Conocer el estado de cada Dirección, Coordinación, Unidades.		
Alcance: Desde entregar documentos a la Gerencia General hasta recibir de Gerente General documentos marginados y enviar el documento a donde corresponda.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Entrega documentos a la Gerencia General (oficio, memorando, providencia, informes, dictámenes jurídicos etc.) para su trámite correspondiente.	Secretaria Ejecutiva o Asistente de Dirección, Coordinación o Unidad
2.	Recibe de Secretaria Ejecutiva o Asistente de Dirección, Coordinación o Unidad los documentos (oficio, memorando, providencia, informes, dictámenes jurídicos etc.) revisa e ingresa en el Sistema de Correspondencia la solicitud	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.1	si encuentra inconsistencias o información incompleta en los documentos, requiere vía telefónica las aclaraciones que corresponda a los solicitantes.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.2	Si no encuentra inconsistencias en los documentos, lo traslada al Gerente General.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia los documentos, revisa documento y lo margina a donde corresponda.	Gerente General
4.	Recibe de Gerente General documentos marginados y Envía el documento a donde corresponda. <u>Fin del procedimiento.</u>	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos:		

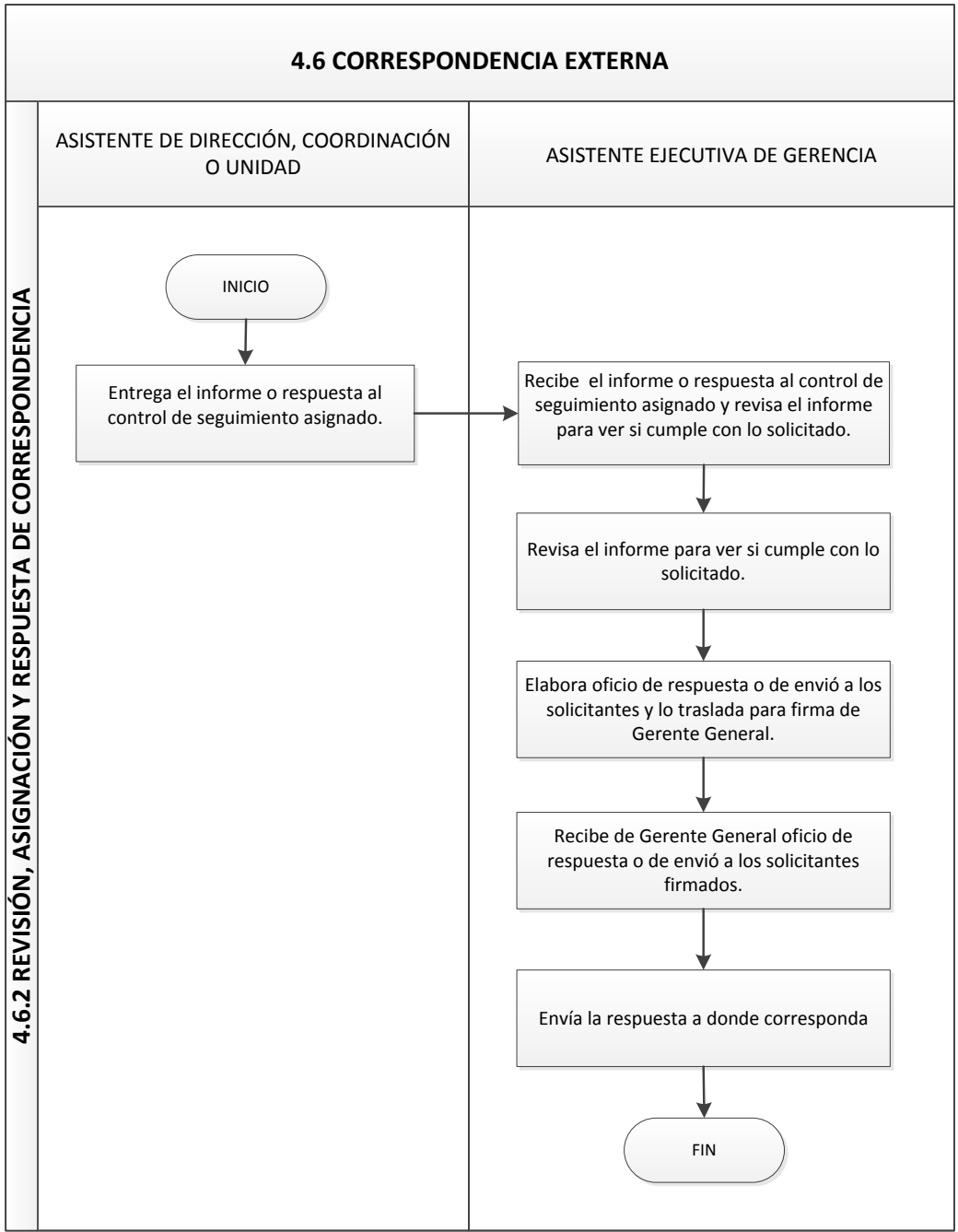
4.5 CORRESPONDENCIA INTERNA



Proceso: Correspondencia Externa	Código	4.6
Procedimiento: Recepción de la Correspondencia Externa	Código	4.6.1
Objetivo del procedimiento: Conocer las necesidades de los beneficiarios para solucionar la problemática de cada uno.		
Alcance: Desde entregar a Recepción la solicitud por escrito hasta recibir de Gerente General el expediente y enviarlo a la Dirección, Coordinación o Unidad correspondiente.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe del Beneficiario o Mensajero, la solicitud por escrito y traslada a la Asistente Ejecutiva de Gerencia la solicitud por escrito para su trámite correspondiente.	Encargado de Atención al Público
2.	Recibe de Encargado de Atención al Público la solicitud por escrito e ingresa en el Sistema de Correspondencia la solicitud.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Revisa la solicitud por escrito o expediente.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.1	si encuentra inconsistencias o información incompleta, requiere vía telefónica las aclaraciones que corresponda	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.2	Si no encuentra inconsistencias en los documentos, lo traslada a Dirección, Coordinación o Unidad correspondiente.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.3	Si considera que es un documento que tiene que conocer el Gerente General, trasladarlo a el Gerente General para su conocimiento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.	Recibe de Asistente Ejecutiva de Gerencia el expediente o documento, revisa y gira instrucciones para el trámite correspondiente.	Gerente General
5.	Entrega a la Asistente Ejecutiva de Gerencia el expediente o documento para el traslado a donde corresponda.	Gerente General
6.	Recibe de Gerente General el expediente o documento de Gerente General y Envía el expediente o documento a la Dirección, Coordinación o Unidad correspondiente. Fin del procedimiento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Constitución Política de la República, Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos: Formato de solicitud.		



Proceso: Correspondencia Externa	Código	4.6
Procedimiento: Revisión, asignación y respuesta de Correspondencia	Código	4.6.2
Objetivo del procedimiento: Genera respuesta a la persona o institución que solicito información		
Alcance: Desde entregarl informe o respuesta al control de seguimiento asignado hasta enviar la respuesta a donde corresponda.		
No.	Actividades	Responsable
1	Entrega a Asistente Ejecutiva de Gerencia el informe o respuesta al control de seguimiento asignado.	Asistente de Dirección, Coordinación o Unidad
2.	Recibe de Dirección, Coordinación o Unidad el informe o respuesta al control de seguimiento asignado y revisa el informe para ver si cumple con lo solicitado.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
3.	Revisa el informe para ver si cumple con lo solicitado.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
4.	Elabora oficio de respuesta o de envió a los solicitantes y traslada para firma al Gerente General	Asistente Ejecutiva de Gerencia
5.	Recibe de Gerente General el oficio de respuesta o de envió a los solicitantes firmados.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
6.	Envía la respuesta a donde corresponda. <u>Fin de Procedimiento.</u>	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Constitución Política de la República, Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos: Formato de solicitud.		



Proceso: Correspondencia Interna	Código	4.6
Procedimiento: Atención a Beneficiarios vía telefónica o personalmente	Código	4.6.3
Objetivo del procedimiento: Conocer las necesidades de los beneficiarios para solucionar la problemática de cada uno.		
Alcance: Desde atender vía telefónica o personalmente al interesado que pida información sobre el seguimiento de su expediente o solicitud enviada al Gerente General hasta atender a Beneficiario.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Atiende vía telefónica o personalmente al interesado que pida información sobre el seguimiento que se le esté dando a su expediente o solicitud enviada al Gerente General.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
2.	Remite al Interesado que solicita información, a la Dirección, Coordinación o Unidad que le haya sido asignada la solicitud para que sea atendido. Fin de Procedimiento.	Asistente Ejecutiva de Gerencia
Documentos de referencia: Ley del Fondo de Tierras y su Reglamento.		
Formatos e instructivos: Formato de solicitud.		

