



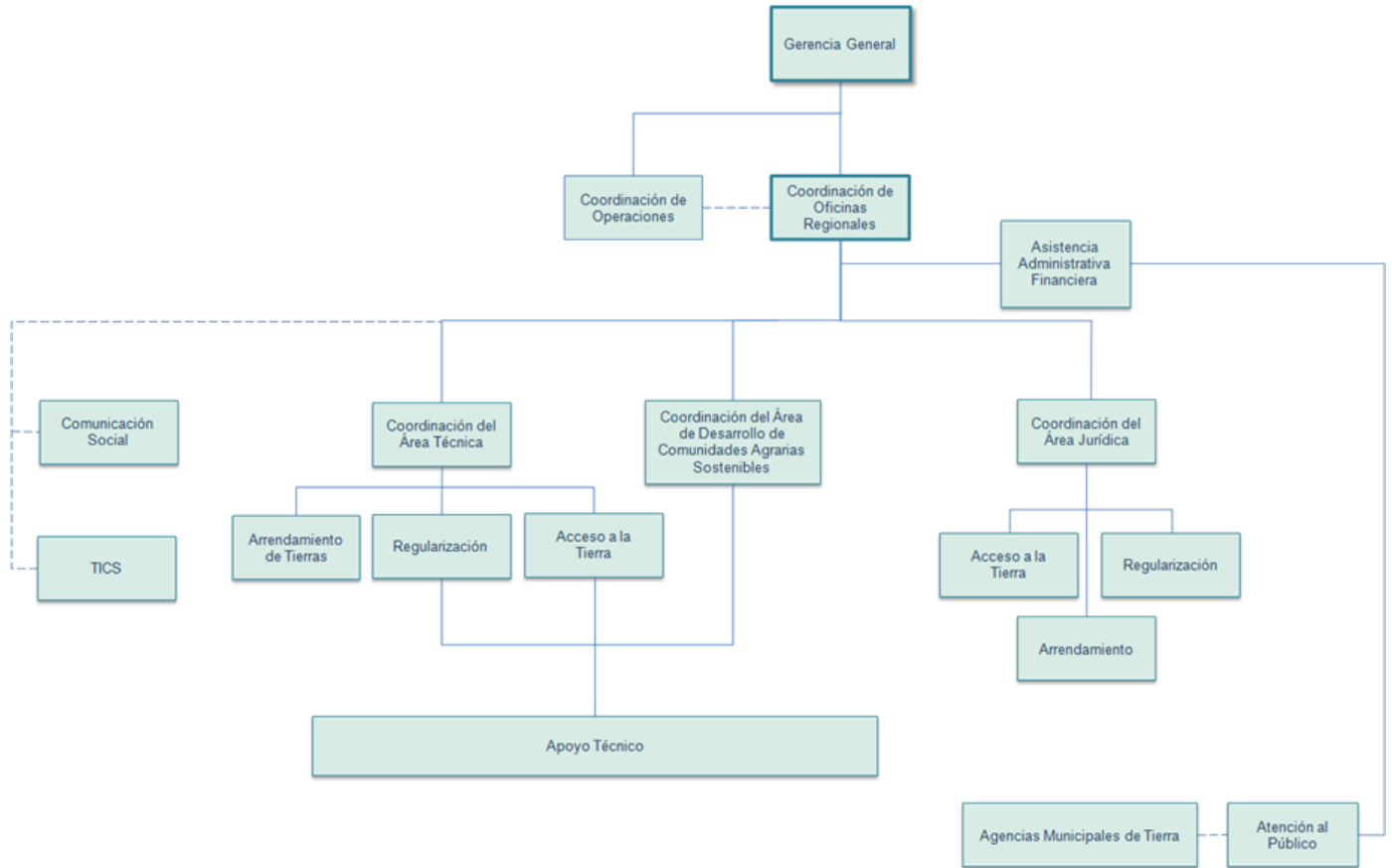
FONDO DE TIERRAS

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS**

Guatemala, Febrero 2015

Versión 1.1

ORGANIGRAMA



ÍNDICE

1. INTRODUCCION.....	3
1.1 Objetivos del Manual	3
1.2. Naturaleza y Objetivos del Fondo de Tierras.....	4
1.3. Naturaleza.....	4
1.3.1. Objetivos.....	4
1.4. Funciones Generales del Fondo de Tierras.....	5
1.5. Facultades y Potestades.....	6
1.6. Órganos Superiores del Fondo de Tierras.....	6
1.7. ...Marco Filosófico y Estratégico.....	6
1.7.1 Marco Filosófico.....	6
1.7.2 Misión	6
1.7.3 Visión	7
1.7.4 Principios.....	7
1.7.5 Ejes Estrategicos.....	7
1.7.6 Ejes Transversales.....	7
1.8. Alcance	7
1.9. Aprobación y Actualización.....	7
1.10. Distribución, Guarda y Custodia del Manual.....	8
1.11. Imaginario Funcional y Estructura Organizativa.....	8
1.11.1 Imaginario Funcional.....	8
1.11.2 Diseño Organizacional.....	10
1.12. Enfoque de la mejora continua en los procesos	12
2. Procesos y procedimientos de Atención al Público	13
3. Procesos y procedimientos de Recursos Humanos	29
4. Procesos y procedimientos de Contabilidad (Area Financiera).....	48
5. Procesos y procedimeintos de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	56
6. Procesos y procedimientos de Admnistracion.....	65

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

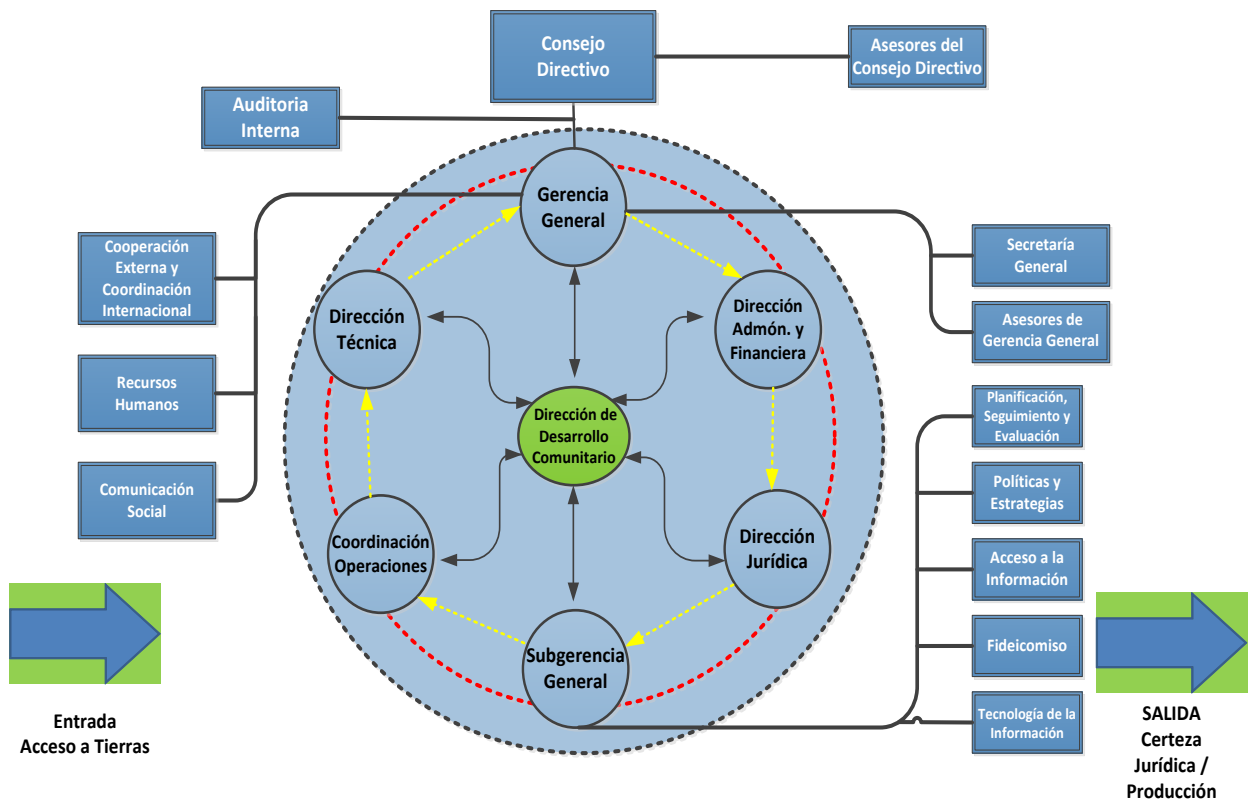
1.11.1 Imaginario Funcional

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

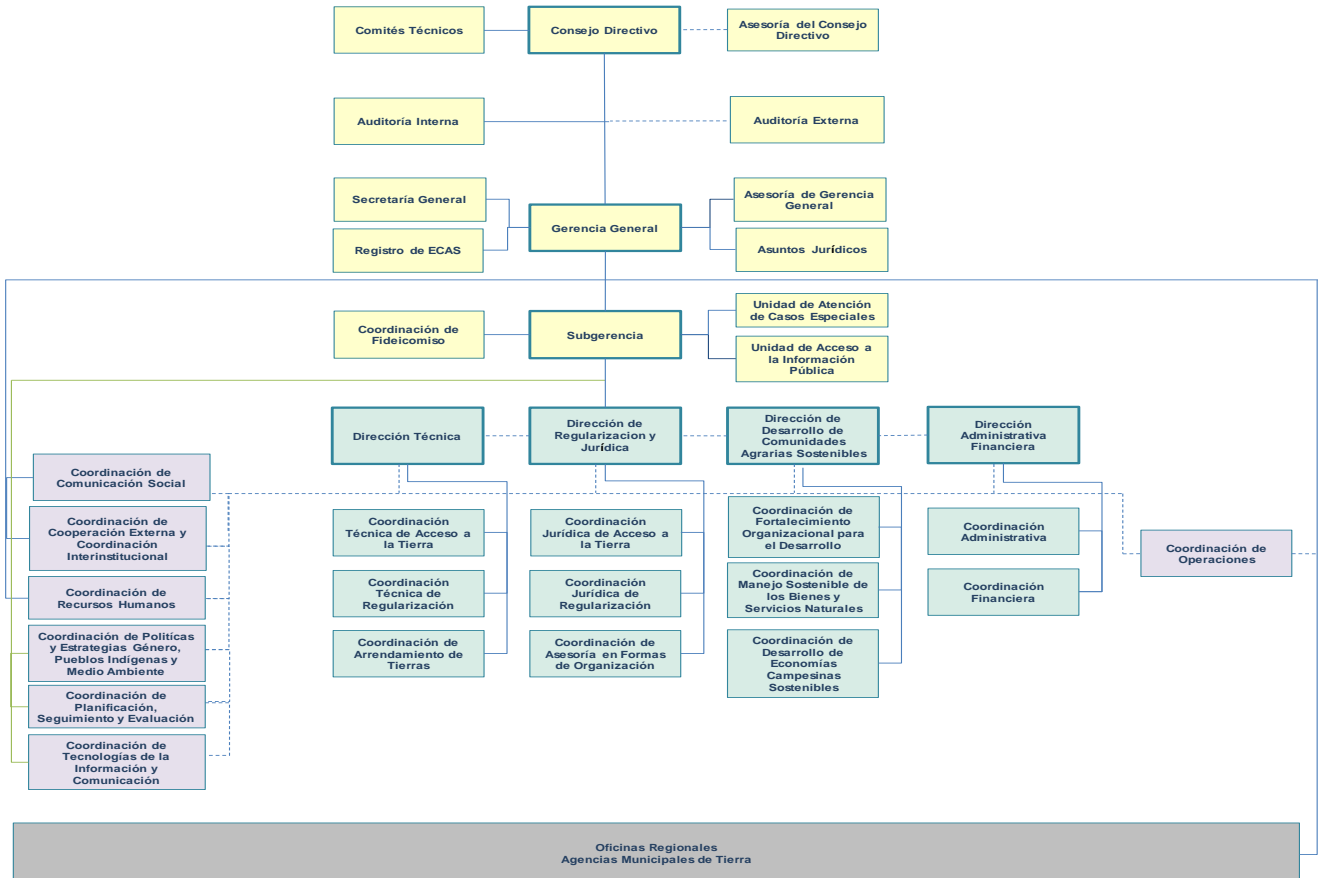
La estructura organizativa del FONTIERRAS, desde el año 1999 está construida sobre un esquema vertical, esto técnicamente quiere decir que las actividades se realizan por tareas de orden individual y que su referente jerárquico es centralizado y además aislado.

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.



*P*lanear – ¿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

*H*acer – *Hacer lo planificado*

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

*V*erificar – *¿Las cosas pasaron según se planificaron?*

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

*A*ctuar – *¿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. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL PÚBLICO EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS.

2.1 MAPA DE PROCESOS.



2.2 RED DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS.

MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Atención al público en Agencias Municipales de Tierras	1.	Atención al público en Agencias Municipales de Tierras	1.1
		Servicio al Público en Agencias Municipales de Tierras	1.2
		Atención y Servicio al público en Agencias Municipales de Tierras	1.3

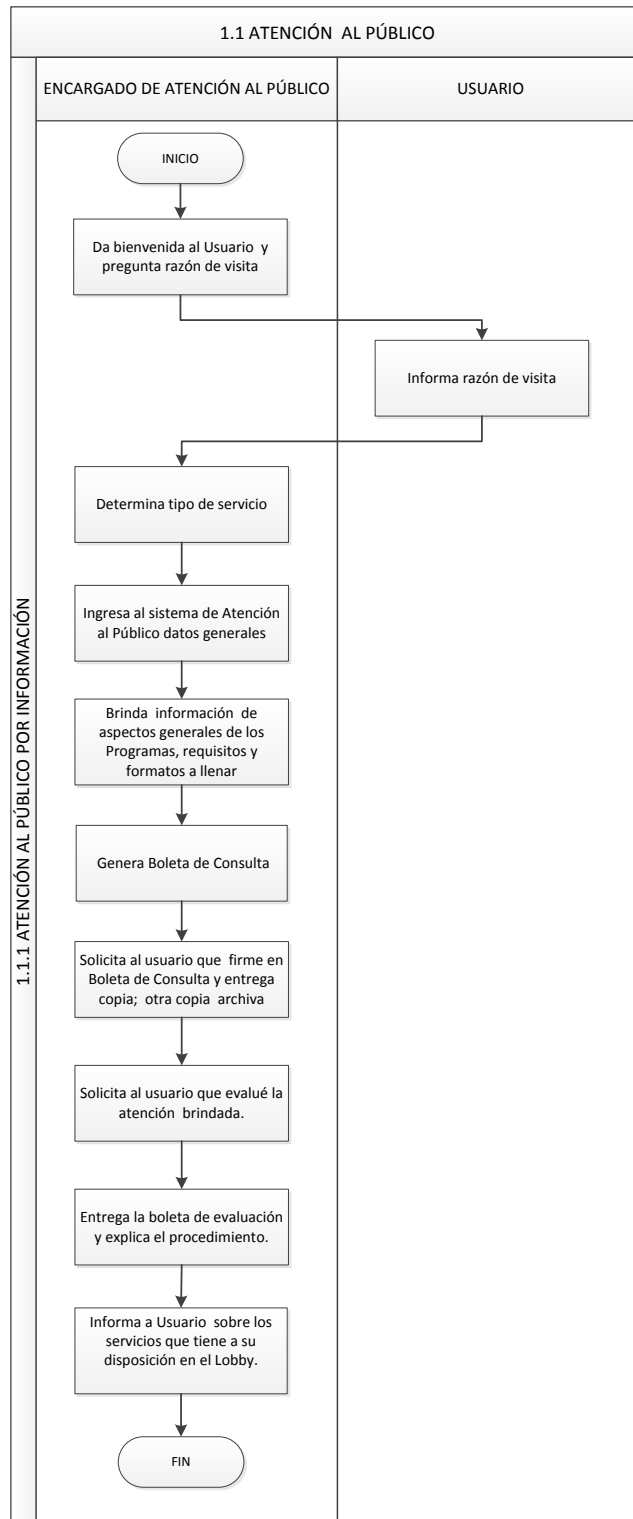
2.3 RED DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL PÚBLICO EN AGENCIA DE TIERRAS MUNICIPALES DE TIERRAS.

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Atención al público en Agencias Municipales de Tierras	1.1	Atención al público por información	1.1.1
		Atención al público por Seguimiento a la Gestión	1.1.2
		Atención al público por Gestión	1.1.3
Servicio al Público en Agencias Municipales de Tierras	1.2	Servicio al Público por Gestión	1.2.1
Atención y Servicio al público en Agencias Municipales de Tierras	1.3	Evaluación de la atención	1.3.1

2.4 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCION AL PÚBLICO EN AGENCIA DE TIERRAS MUNICIPALES DE TIERRAS.

Proceso: Atención al público en Agencias Municipales de Tierras.		Código	1.1
Procedimiento: Atención al público por información.		Código	1.1.1
Objetivo del procedimiento: Brindar una atención adecuada a los usuarios de los servicios que brinda el Fondo de Tierras.			
Alcance: Desde dar la bienvenida al usuario y/o usuaria y le pregunta la razón de su visita hasta recibir el expediente físico y por el Sistema de Regularización y Acceso a la tierra vía adjudicación (SISREJ).			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Da la bienvenida al usuario y/o usuaria y le pregunta la razón de su visita.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras	
2.	Informa la razón de su visita al Encargado de Atención al Público.	Usuario	
3.	Determina el tipo de servicio que requiere el Usuario.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras	
4	Ingresa al sistema de Atención al Público los datos generales del usuario (Nombre completo, número de DPI, número de teléfono, dirección).	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras	
5	Brinda la información de aspectos generales de los Programas, requisitos y formatos a llenar y genera una Boleta de Consulta. (original y copia).	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras	
6	Solicita al usuario que firme (si sabe firmar, no sabe firmar coloque su huella pulgar derecho) la Boleta de Consulta y le entrega una copia; la otra copia la archiva como constancia.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras	
7	Solicita al usuario que evalúe la atención brindada, entrega la boleta de evaluación y explica el procedimiento.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras	

Proceso: Atención al público en Agencias Municipales de Tierras.		Código	1.1
Procedimiento: Atención al público por información.		Código	1.1.1
8.	<p>Informa al Usuario sobre los servicios (agua, café, sanitario, otros) que tiene a su disposición en el área de Atención al Público.</p> <p><u>Fin del procedimiento.</u></p>	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras)	
Documentos de referencia: Boleta de Consulta			
Formatos e instructivos: Sistema de Atención al Público y los Formatos de Cada uno de los programas.			

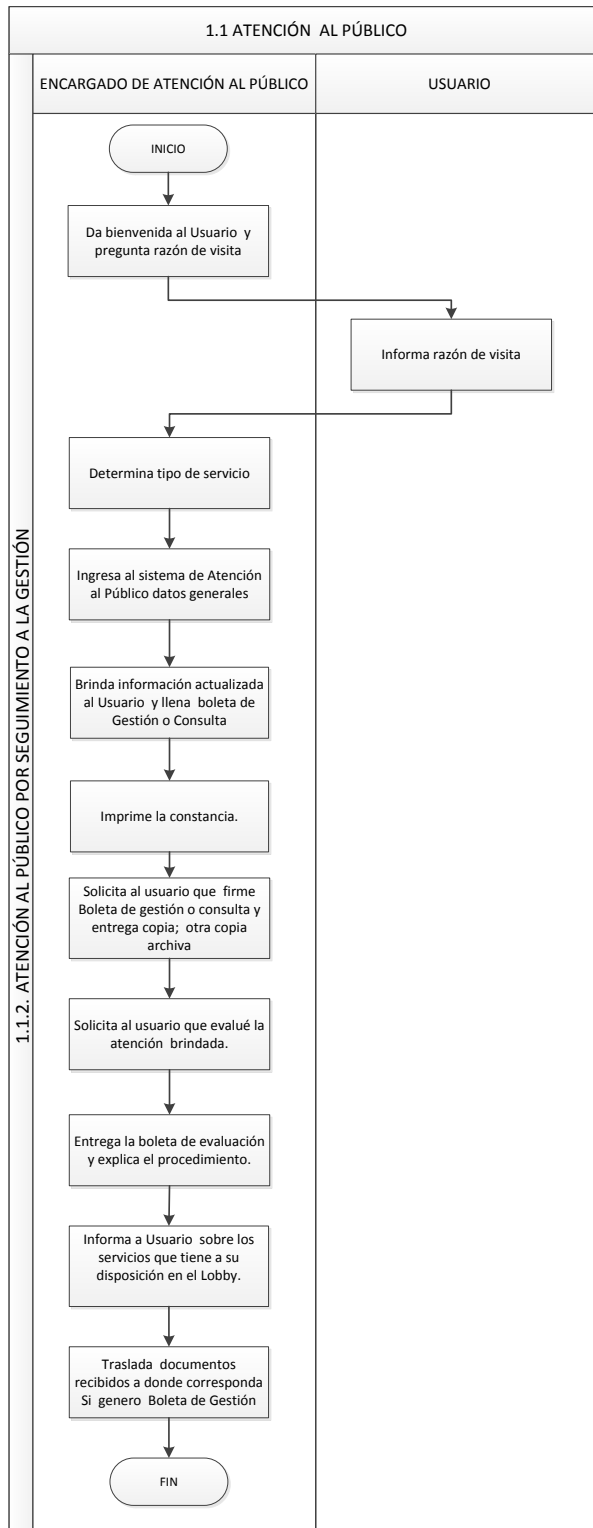


1.1.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO POR INFORMACIÓN

Proceso: Atención al público en Agencias Municipales de Tierras.	Código	1.1
Procedimiento: Atención al público por Seguimiento a la Gestión.	Código	1.1.2
Objetivo del procedimiento: Brindar una atención adecuada a los usuarios de los servicios que brinda el Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde dar la bienvenida al usuario y/o usuaria y le pregunta la razón de su visita hasta recibir el expediente físico y por el Sistema de Regularización y Acceso a la tierra vía adjudicación (SISREJ).		

No.	Actividades	Responsable
1.	Da la bienvenida al usuario y/o usuaria y le pregunta la razón de su visita	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras
2.	Informa la razón de su visita al Encargado de Atención al Público	Usuario
3.	Determina el tipo de servicio que requiere el Usuario.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
4	Ingresa al sistema de Atención al Público los datos generales del usuario (Nombre completo, número de DPI, número de teléfono, dirección)	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
5	Brinda información actualizada al Usuario cuando este requiere el estado actual de algún trámite y llena la boleta de Gestión o Consulta, según corresponda, e imprime la constancia (original y copia) donde se consigna el número de gestión y la fecha de seguimiento al expediente.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras
6	Solicita al usuario que firme (si sabe firmar, no sabe firmar coloque su huella pulgar derecho) la Boleta de Consulta o de Gestión y le entrega una copia; la otra copia la archiva como constancia.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras
7	Solicita al usuario que evalúe la atención brindada mediante una boleta de evaluación, la entrega y explica el procedimiento.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras)
8.	Informa al Usuario sobre los servicios (agua, café, sanitario, otros) que tiene a su disposición en el área de Atención al Público.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de

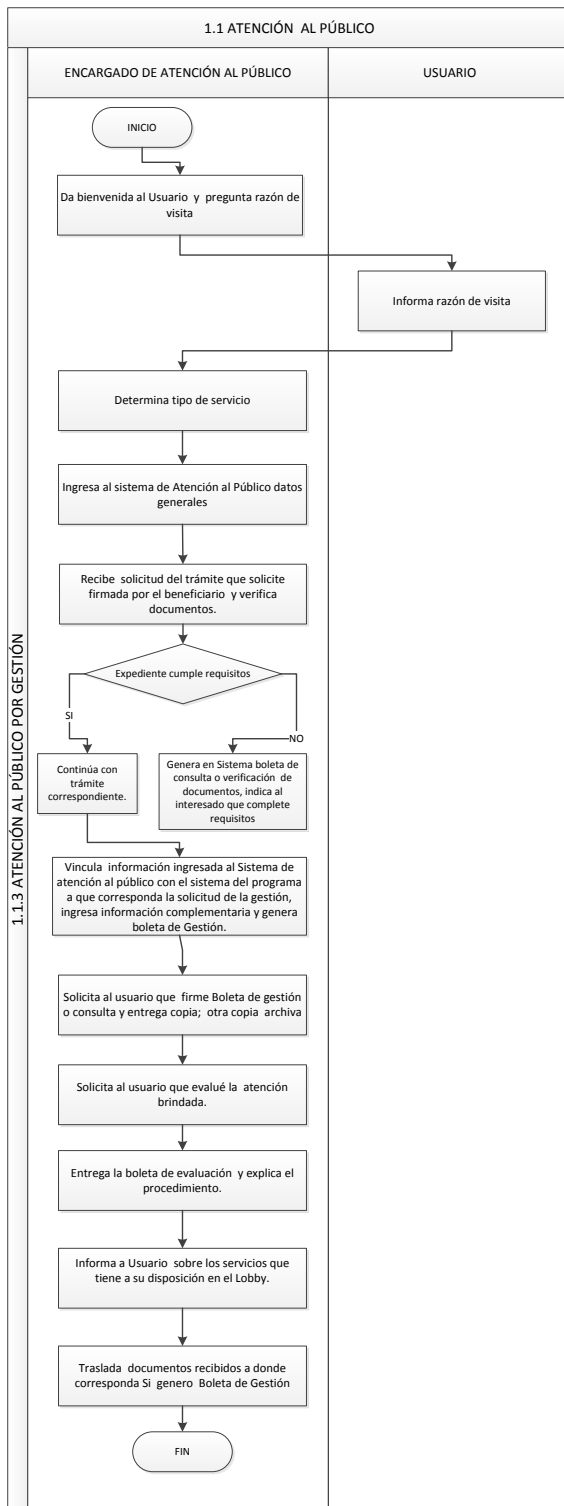
Proceso: Atención al público en Agencias Municipales de Tierras.		Código	1.1
Procedimiento: Atención al público por Seguimiento a la Gestión.		Código	1.1.2
			Tierras
9	Generalmente Boleta de Gestión y traslada los documentos recibidos a donde corresponda (Encargado de Agencia de Tierras, Encargado de Atención al Público Regional o Encargado de Atención al Público de Oficinas Centrales.) <u>Fin del procedimiento.</u>		Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
Documentos de referencia: Boleta de Consulta, Boleta de Gestión.			
Formatos e instructivos: Sistema de Atención al Público, Sistema de Regularización y Acceso a la tierra, Sistema de Arrendamiento de Tierras.			



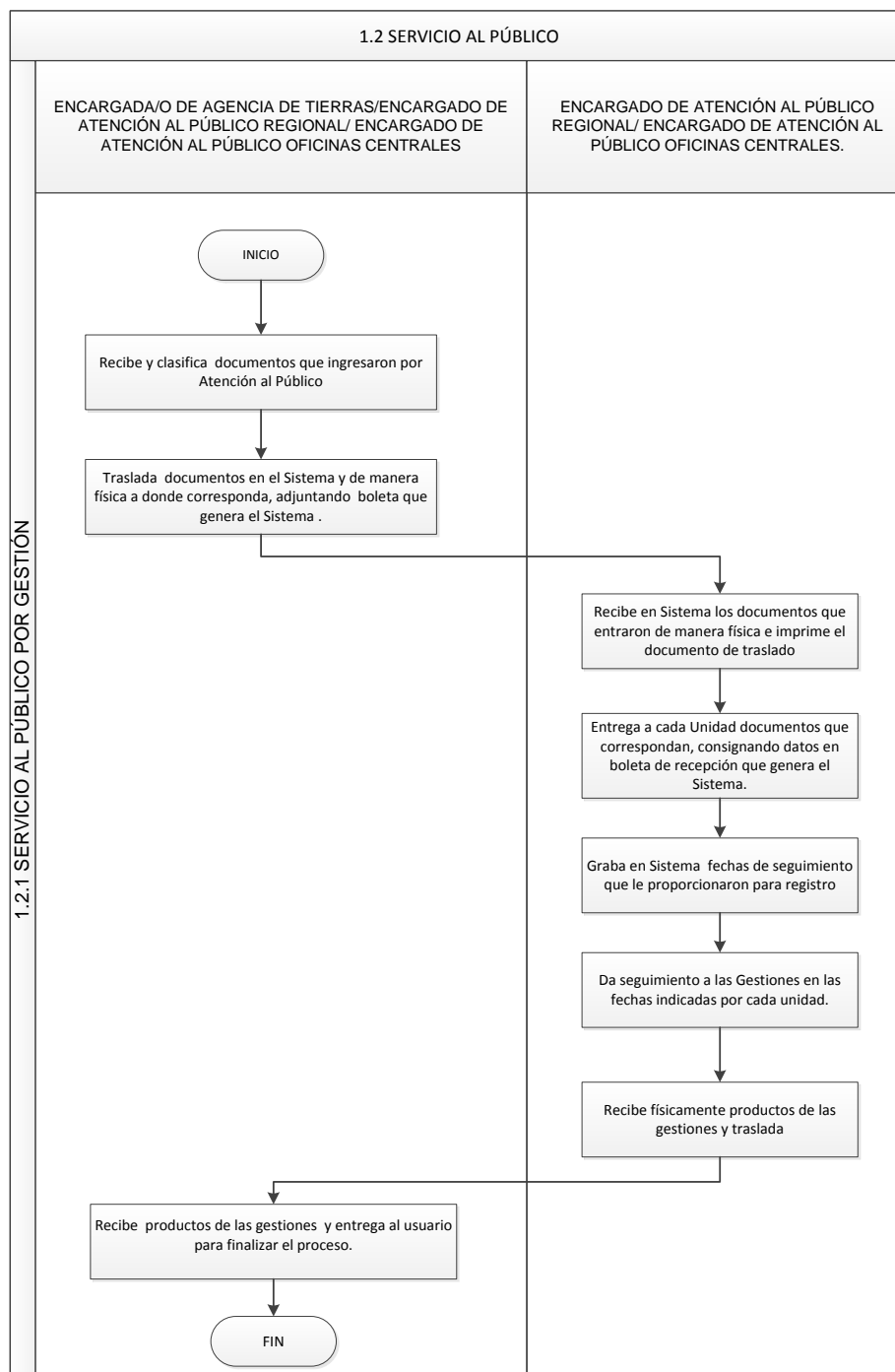
Proceso: Atención al público	Código	1.1
Procedimiento: Atención al público por Gestión	Código	1.1.3
Objetivo del procedimiento: Brindar una atención adecuada a los usuarios de los servicios que brinda el Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde dar la bienvenida al usuario y/o usuaria y le pregunta la razón de su visita hasta recibir el expediente físico y por el Sistema de Regularización y Acceso a la tierra vía adjudicación (SISREJ).		

No.	Actividades	Responsable
1.	Da la bienvenida al usuario y/o usuaria y le pregunta la razón de su visita	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras)
2.	Informa la razón de su visita al Encargado de Atención al Público	Usuario
3.	Determina el tipo de servicio que requiere el Usuario.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
4	Ingresa al sistema de Atención al Público los datos generales del usuario (Nombre completo, número de DPI, número de teléfono, dirección)	Encargado de Atención al Público (Oficinas Centrales, Oficina Regionales y Agencias Municipales de Tierras)
5.	Recibe la solicitud del trámite que solicitefirmada por el beneficiario y verifica documentos.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
5.1	Si el expediente, no cumple con todos los requisitos establecidos, genera en el sistema una boleta de consulta o verificación de documentos, se le indica al interesado que complete requisitos	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
5.2	Si el expediente cumple con todos los requisitos establecidos, continúa con el trámite correspondiente.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
6	Vincula la información ingresada al Sistema de atención al público con el sistema del programa a que corresponda la solicitud de la gestión e ingresa información complementaria y genera boleta de Gestión o la que corresponda según el programa.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras

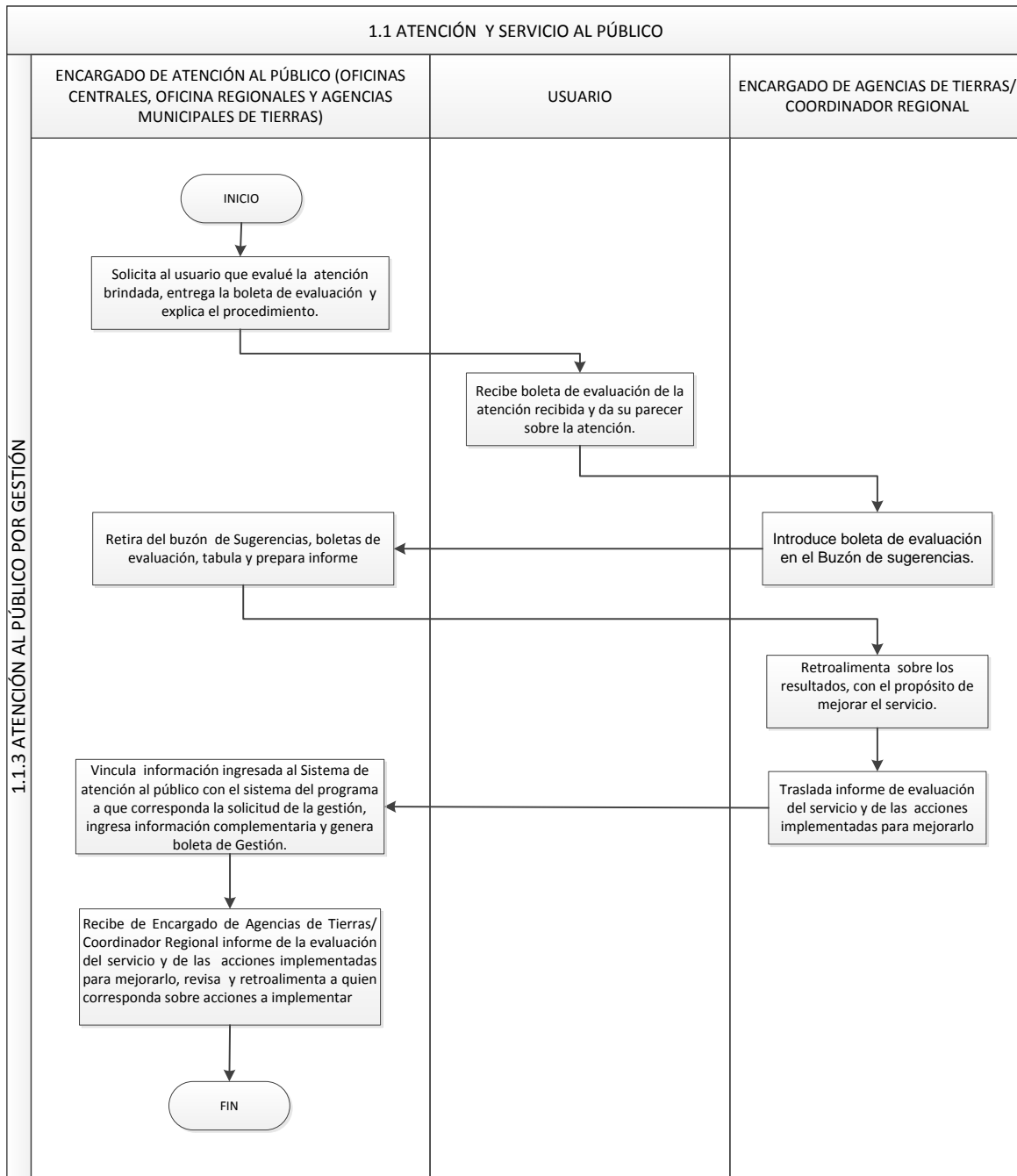
Proceso: Atención al público		Código	1.1
Procedimiento: Atención al público por Gestión		Código	1.1.3
7	Solicita al usuario que firme (si sabe firmar, no sabe firmar coloque su huella) la Boleta de Gestión y le entrega una copia; la otra copia la archiva como constancia. Y seguimiento.		Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras).
8	Solicita al usuario que evalué la atención brindada y entrega la boleta de evaluación y explica el procedimiento.		Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras
9.	Informa al Usuario sobre los servicios (agua, café, sanitario, otros) que tiene a su disposición en el área de Atención al Público.		Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
10	Traslada los documentos recibidos a donde corresponda (Encargado de Agencia de Tierras, Encargado de Atención al Público Regional o Encargado de Atención al Público de Oficinas Centrales.) <u>Fin del procedimiento.</u>		Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.
Documentos de referencia: Boleta de Gestión y las que generan cada uno de los programas a consulta			
Formatos e instructivos: Sistema de Atención al Público, Sistema de Regularización y Acceso a la tierra, Sistema de Arrendamiento de Tierras.			



Proceso: Servicio al Público	Código	1.2.
Procedimiento: Servicio al Público por Gestión	Código	1.2.1
Objetivo del procedimiento: Dejar establecidas las acciones internas de la Institución para brindar un servicio eficiente a los usuarios de los servicios que brinda el Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde la revisión de los documentos recibidos en el día en Atención al Ciudadano hasta finalizar el procedimiento y brindar la información respectiva al usuario.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe y clasifica los documentos que ingresaron por Atención al Público o los documentos enviados por Agencias de Tierras u Oficinas Regionales para ordenarlos de acuerdo a su destino.	Encargada/o de Agencia de Tierras/ Encargado de Atención al Público de Agencia de Tierras.
2.	Traslada los documentos en el Sistema y de manera física a donde corresponda, adjuntando la boleta que genera el Sistema como recepción de documentos.	Encargada/o de Agencia de Tierras/ Encargado de Atención al Público de Agencia de Tierras.
3.	Recibe los productos de las gestiones (físicamente y por el sistema) y entrega al usuario para finalizar el proceso. <u>Fin del procedimiento.</u>	Encargado de Atención al Público de Agencia de Tierras.
Documentos de referencia: Boleta de Gestión y las que generan cada uno de los programas a consulta.		
Formatos e instructivos: Sistema de Atención al Público, Sistema de Regularización y Acceso a la tierra, Sistema de Arrendamiento de Tierras.		



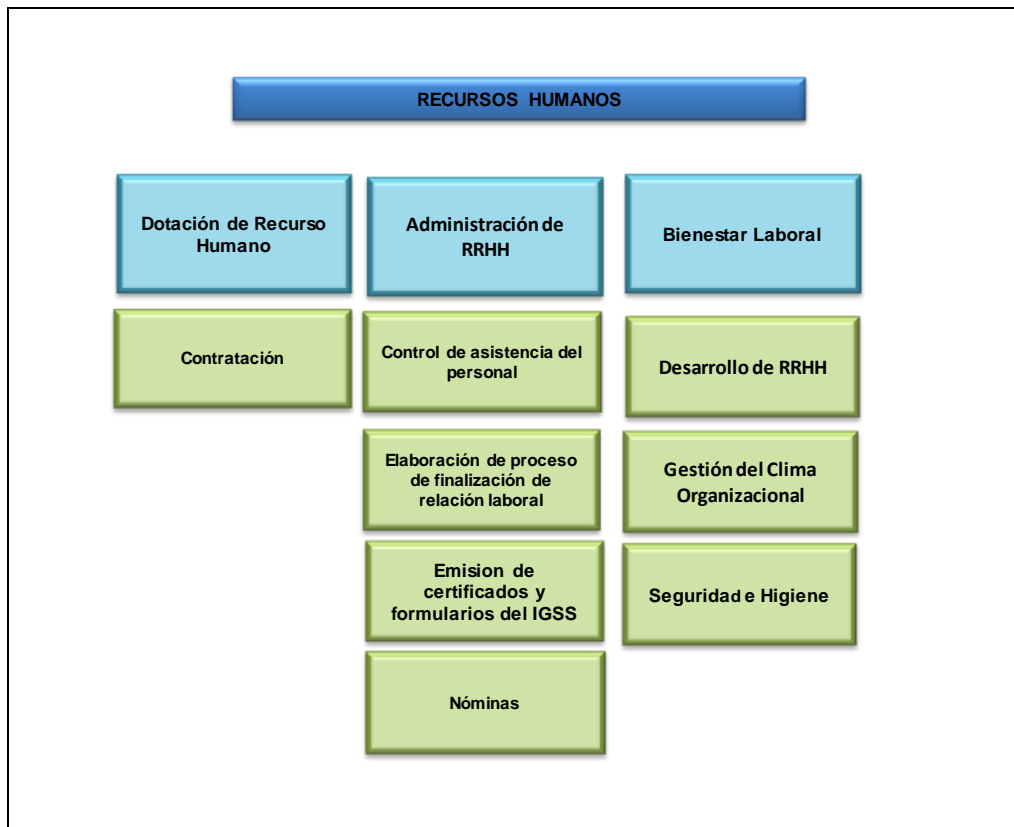
Proceso: Atención y Servicio al público		Código	1.3
Procedimiento: Evaluación de la atención		Código	1.3.1
Objetivo del procedimiento: Evaluar la atención brindada a los usuarios de los servicios que brinda el Fondo de Tierras.			
Alcance: Desde dar la bienvenida al usuario y/o usuariay le pregunta la razón de su visita hasta recibir el expediente físico y por el Sistema de Regularización y Acceso a la tierra vía adjudicación (SISREJ).			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Solicita al usuario y/o usuario que evalué la atención brindada y entrega la boleta de evaluación y explica el procedimiento.	Encargado de Atención al Público Agencias Municipales de Tierras.	
2.	Recibe boleta de evaluación de la atención recibida y da su parecer sobre la atención.	Usuario	
3.	Introduce boleta de evaluación en el Buzón de sugerencias.	Usuario	
4	Retira (viernes a medio día) del buzón de Sugerencias las boletas de evaluación, tabula y prepara informe.	Encargado de Agencias de Tierras	
5	Retroalimiente al Encargado de Atención al Público sobre los resultados, con el propósito de mejorar el servicio.	Encargado de Agencias de Tierras.	
6	Traslada informe de la evaluación del servicio e informe de las acciones implementadas para mejorar el servicio a la Coordinación del Fideicomiso para su conocimiento. <u>Fin del procedimiento.</u>	Encargado de Agencias de Tierras.	
Documentos de referencia: Boleta de Evaluación del Servicio			
Formatos e instructivos: Para la evaluación del servicio.			



1.1.3 ATENCIÓN AL PÚBLICO POR GESTIÓN

3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS EN AGENCIA DE TIERRAS MUNICIPALES DE TIERRAS.

3.1 MAPA DE PROCESOS.



3.2 RED DE PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS EN AGENCIA DE TIERRAS MUNICIPALES DE TIERRAS.

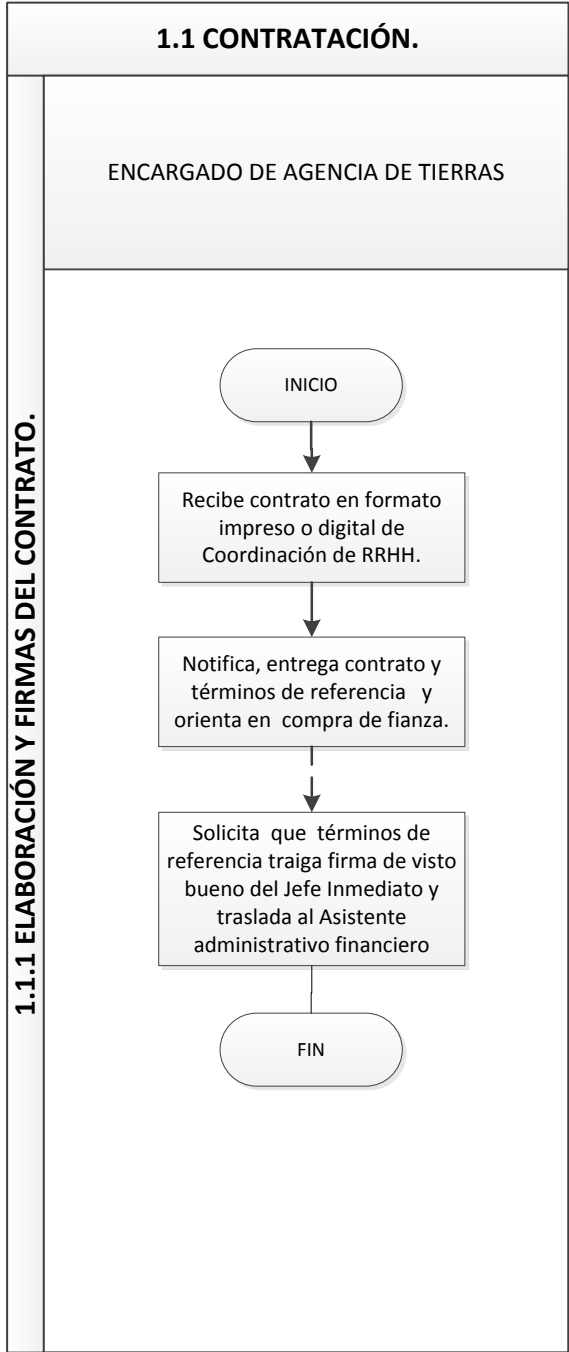
MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Dotación de Recurso Humano	1.	Contratación	1.1
Administración de RRHH	2.	Control de asistencia del personal de Oficinas Regionales, permisos, licencias y otros.	2.1
		Elaboración de proceso de finalización de relación laboral	2.2
		Emisión de Certificados y formularios de I.G.S.SS	2.3
		Nóminas	2.4
Bienestar Laboral	3.	Desarrollo de RRHH	3.1
		Gestión del Clima Organizacional	3.2
		Seguridad e Higiene Institucional.	3.3

3.3 RED DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS EN AGENCIA DE TIERRAS MUNICIPALES DE TIERRAS.

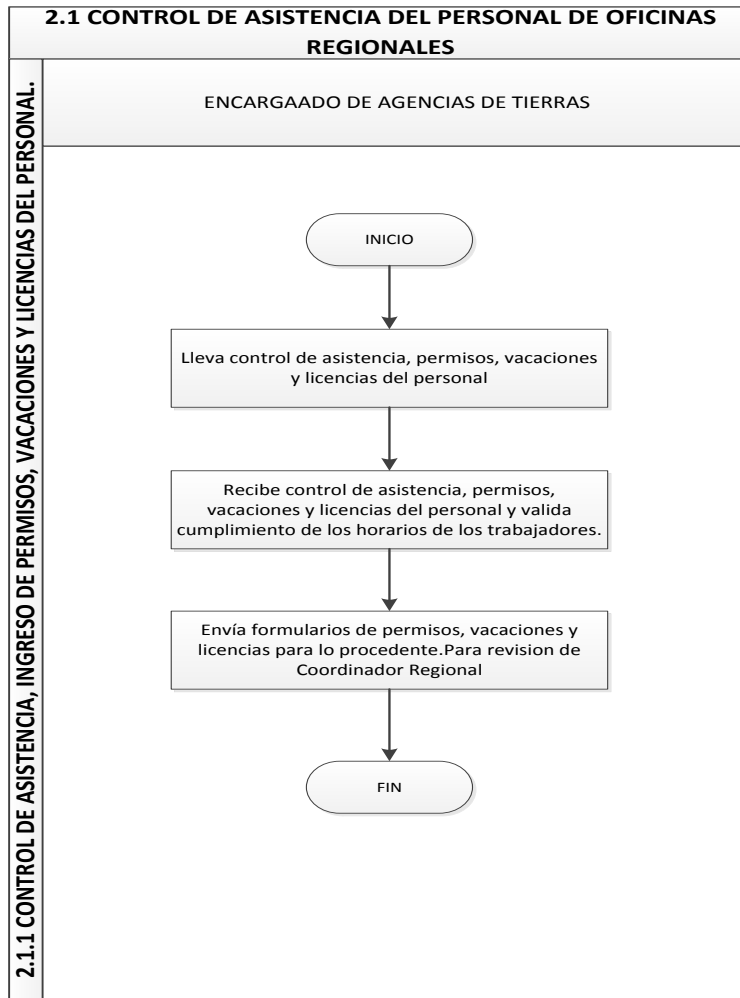
PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Contratación	1.1	Firmas del contrato 022 y 029	1.1.1
Control de asistencia del personal	2.1	Control de asistencia del personal, ingreso de permisos, vacaciones y licencias	2.1.1
Elaboración de proceso de finalización de la relación laboral	2.2	Finalización de Relación Laboral de los trabajadores (renglón 022) del Fondo de Tierras. Finalización de contrato 029	2.2.1
Emisión de Certificados y formularios de I.G.S.SS	2.3	Elaboración de certificados y formularios para trámites del I.G.S.S de trabajadores	2.3.1
Nóminas	2.4	Elaboración de nóminas para pago de honorarios.	2.4.1
Desarrollo de RRHH	3.1	Inducción al personal de nuevo ingreso	3.1.1
Gestión del Clima Organizacional	3.2	Implementación del Estudio del Clima Organizacional y Mejora Continua.	3.2.1
Seguridad e Higiene Institucional.	3.3	Apoyo al personal de las Oficinas Regionales en el uso del seguro médico privado Talleres de Seguridad e Higiene Institucional	3.3.1

3.4 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS EN AGENCIA DE TIERRAS MUNICIPALES DE TIERRAS.

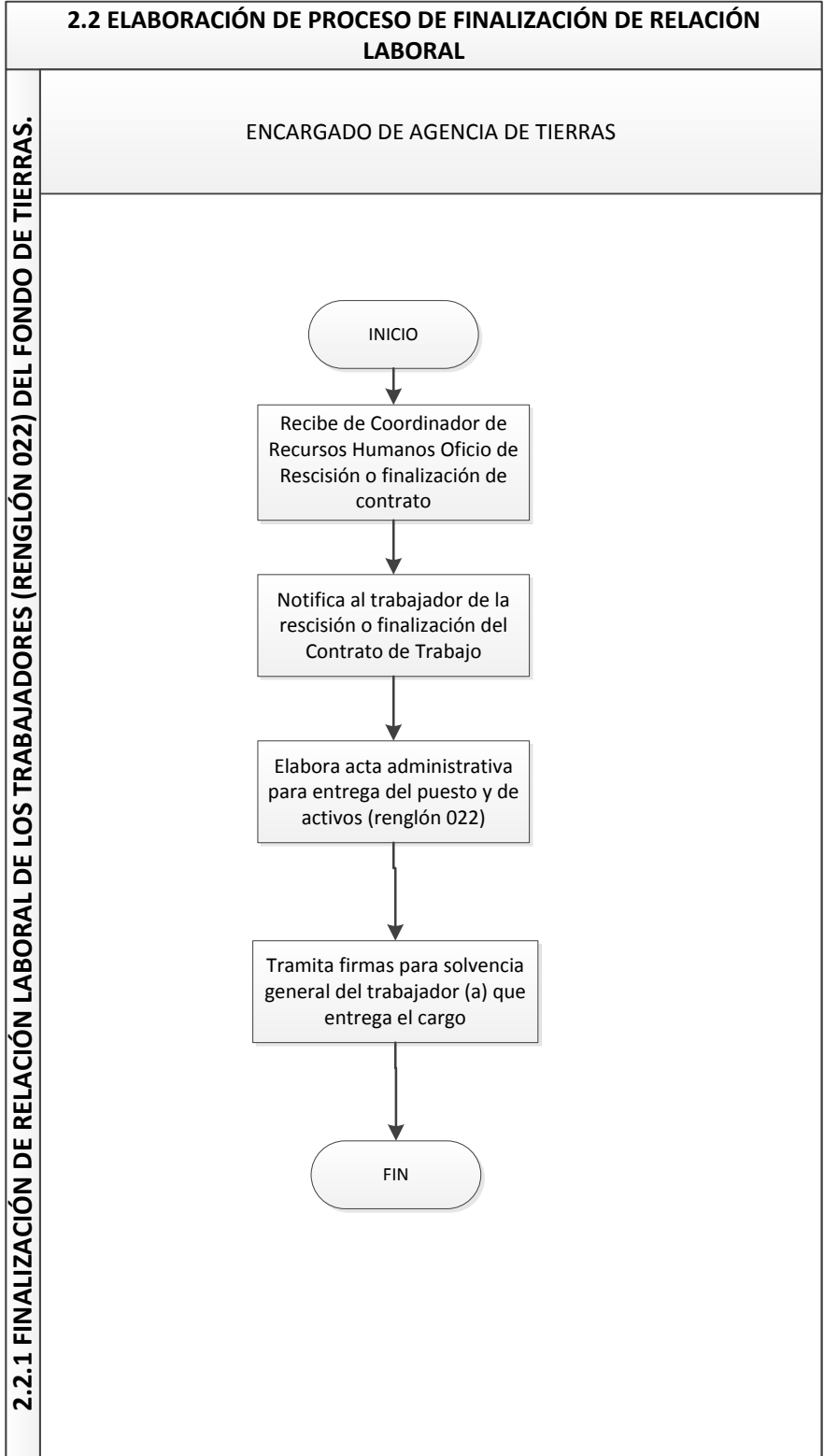
Proceso: Contratación		Código	1.1.
Procedimiento: Elaboración y firmas del contrato 022 y 029		Código	1.1.1
Objetivo del procedimiento: Gestionar la relación laboral de la persona contratada			
Alcance: Desde recibir contrato en formato impreso o digital hasta enviar contrato con términos de referencia debidamente firmados, seguro de caución. (contratos de Fideicomiso o 029)			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Recibe contrato en formato impreso o digital de Coordinación de RRHH	Encargado de Agencias de Tierras.	
2.	Notifica y entrega al interesado contrato con términos de referencia para revisión y firma (Fideicomiso y 029) y lo orienta en la compra de su fianza. Notifica y entrega al interesado contrato 022 para revisión y firma.	Encargado de Agencias de Tierras.	
3.	Solicita al interesado que los términos de referencia (contratos por Fideicomiso) deben incluir firma de visto bueno del Jefe Inmediato o Supervisor de actividades y Traslada a Asistente Área Administrativa Financiera (Oficinas Regionales) <u>Fin del procedimiento.</u>	Encargado de Agencias de Tierras.	
Documentos de referencia: Oficios, Curriculum Vitae, Términos de Referencia.			
Formatos e instructivos: Perfiles de puestos y salarios (renglón 022)			



Proceso: Control de asistencia del personal de Oficinas Regionales.	Código	2.1
Procedimiento: Control de asistencia, ingreso de permisos, vacaciones y licencias del personal de Oficinas Regionales.	Código	2.1.1
Objetivo del procedimiento: Contar con un control de asistencia, permisos y ausencias del personal que labora en las Oficinas Regionales del Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde llevar control de asistencia del personal, permisos, vacaciones y licencias hasta recibir formatos firmados, del personal, seguir el trámite y archivar.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Lleva control de asistencia del personal, permisos, vacaciones y licencias.	Encargado de Agencias de Tierras.
2.	Valida en forma escrita o electrónica el cumplimiento de los horarios de los trabajadores. Hace observaciones si hubiera inconsistencias.	Encargado de Agencias de Tierras.
3.	Envía a Secretaria Ejecutiva III los formularios de permisos de más de un día, vacaciones y licencias utilizados por los trabajadores para revisión del Coordinador Regional. <u>Fin del Procedimiento.</u>	Encargado de Agencias de Tierras.
Documentos de referencia: Formularios de permiso, de solicitud de vacaciones y otros		
Formatos e instructivos: Base de datos, sistema de reloj electrónico		



Proceso: Elaboración de proceso de finalización de relación laboral	Código	2.2
Procedimiento: Finalización de Relación Laboral de los trabajadores (renglón 022) del Fondo de Tierras.	Código	2.2.1
Objetivo del procedimiento: Notificar al trabajador de la finalización de su contrato.		
Alcance: Desderecibir Oficio de Rescisión o finalización de contrato hasta tramitar firmas para solvencia general del trabajador (a) que entrega el cargo.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de Coordinación de Recursos Humanos Oficio de Rescisión o finalización de contrato.	Encargado de Agencias de Tierras.
2.	Notifica al trabajador de la rescisión o finalización del Contrato de Trabajo.	Encargado de Agencias de Tierras.
3.	Elabore acta administrativa para entrega del puesto y de activos (renglón 022)	Encargado de Agencias de Tierras.
4.	Tramita firmas para solvencia general del trabajador (a) que entrega el cargo y envía a Asistente Administrativo Financiero la siguiente documentación para pago de prestaciones: Copia de Oficio de Rescisión firmada de recibido por el interesado, Copia de acta de entrega de cargo y solvencia general en original. <u>Fin del Procedimiento.</u>	Encargado de Agencias de Tierras.
Documentos de referencia: Expediente de la persona. Oficio de rescisión o finalización de contrato, informes de las unidades que intervinieron en el proceso		
Formatos e instructivos: Formato electrónico de acta de entrega, formato de hoja de solvencia.		

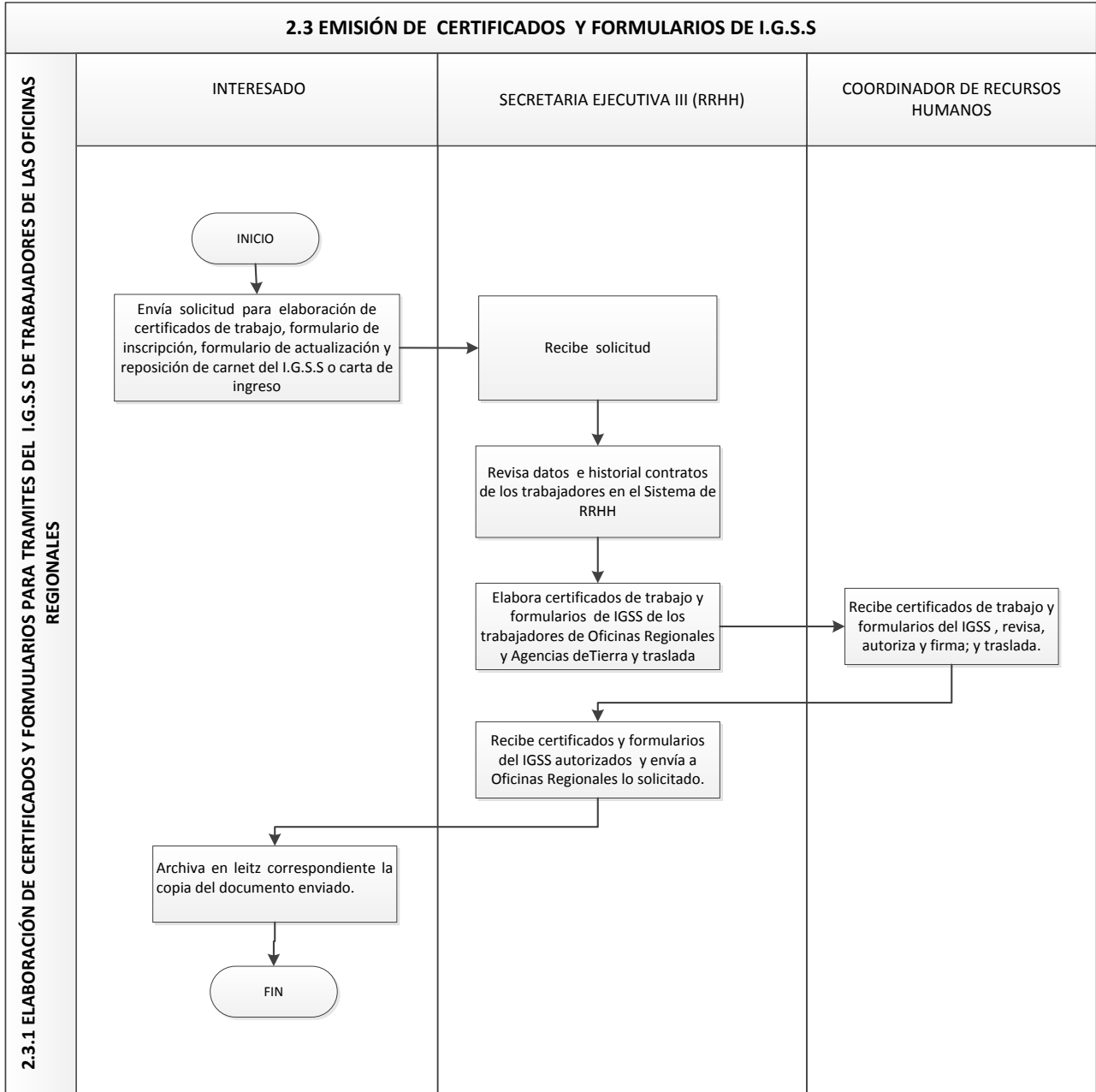


Proceso: Emisión de Certificados y formularios de I.G.S.SS	Código	2.3
Procedimiento: Elaboración de certificados y formularios para tramites del I.G.S.S de trabajadores de las Oficinas Regionales	Código	2.3.1.
Objetivo del procedimiento: Apoyar en el proceso de trámite para el acceso o uso del servicio del IGSS a los trabajadores.		
Alcance: Desde enviar solicitud vía correo electrónico para la elaboración de certificados de trabajo, formulario de inscripción, formulario de actualización y reposición de carnet del I.G.S.S o carta de ingreso hasta archivar en leitz correspondiente la copia del documento enviado.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Envía solicitud vía correo electrónico para la elaboración de certificados de trabajo, formulario de inscripción, formulario de actualización y reposición de carnet del I.G.S.S o carta de ingreso.	Interesado (a)
2.	Revisa datos e historial contratos de los trabajadores en el Sistema de RRHH y elabora los certificados de trabajo y formularios de IGSS de los trabajadores de Oficinas Regionales y Agencias de Tierra y traslada para visto bueno del Coordinador de RRHH. O envía vía electrónica.	Secretaria Ejecutiva III (RRHH)
3..	Recibe del Coordinador de RRHH los certificados y formularios del IGSS autorizados y envía a Oficinas Regionales lo solicitado.	Secretaria Ejecutiva III (RRHH)
4.	Recibe de Secretaria Ejecutiva III (RRHH) los certificados y formularios del IGSS autorizados. <u>Fin del Procedimiento.</u>	Interesado

Documentos de referencia: solicitud vía correo electrónico de parte de los trabajadores de Oficinas Centrales, Regionales y Agencias de Tierra.

Formatos e instructivos: formato digital de certificado y formularios del IGSS.

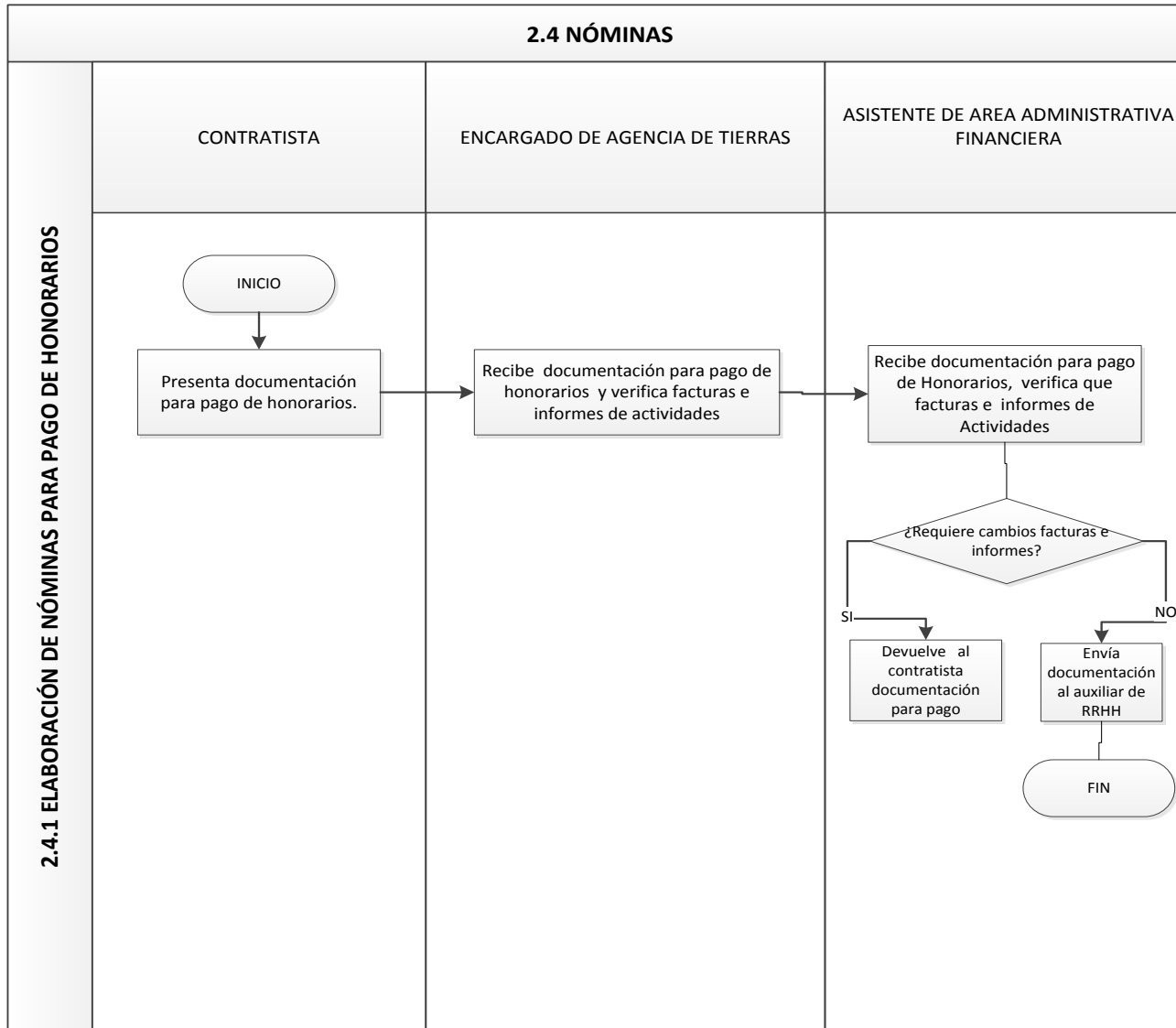


Proceso: Nóminas	Código	2.4
Procedimiento: Elaboración de nóminas para pago de honorarios	Código	2.4.1
Objetivo del procedimiento: Gestionar el pago de honorarios del personal de las Oficinas Regionales que prestan servicios Técnicos y Profesionales en la Institución.		
Alcance: Desde presentar documentación de pago de honorarios hasta elaborar nóminas y dar seguimiento para el pago de honorarios.		

No.	Actividades	Responsable
1.	Presenta documentación para pago de honorarios.	Contratista
2.	Recibe de contratista documentación para pago de honorarios y verifica que las facturas e informes de actividades traigan la información correcta(Si es profesional verifica que sea colegiado activo) y traslada.	Encargado de Agencia de Tierras.
3.	Recibe de contratista documentación para pago de honorarios y verifica que las facturas e informes de actividades traigan la información correcta. (Si es profesional verifica que sea colegiado activo).	Asistente Área Administrativa Financiera (Oficinas Regionales)
3.1	Si requiere cambios facturas e informes informa y devuelve la documentación para pago al contratista.	Asistente Área Administrativa Financiera (Oficinas Regionales)
3.2	Si no requiere cambios en facturas e informes, envía documentación a Auxiliar de RRHH. <u>FIN DE PROCEDIMIENTO.</u>	Asistente Área Administrativa Financiera (Oficinas Regionales)

Documentos de referencia: Facturas, Informes de contrato de servicios técnicos y/o profesionales.

Formatos e instructivos: Sistema de Recursos Humanos, base de datos de contratos en formato Excel; formato de requisitos vigentes para pago(RTU, colegiado activo, etc, cambian según requisitos del banco).

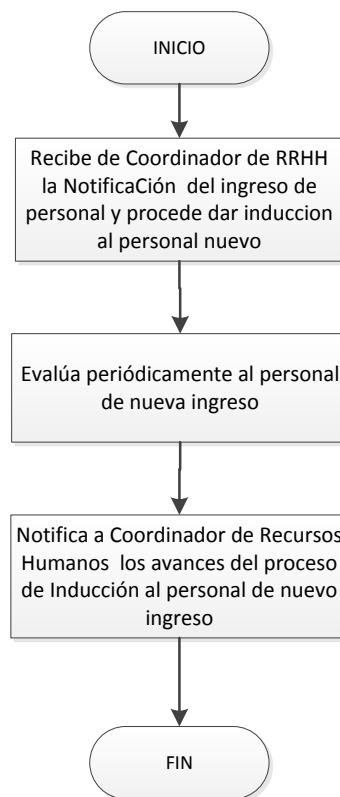


Proceso: Desarrollo de RRHH	Código	3.1
Procedimiento: Inducción al personal de nuevo ingreso	Código	3.1.1
Objetivo del Procedimiento: Que el personal conozca información sobre aspectos administrativos y organizativos de la Institución.		
Alcance: Desde notificar el ingreso de personal hasta notificar a Coordinador de RRHH de los avances del proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de Coordinador de RRHH notificación del ingreso del personal y procede a dar inducción al puesto al personal de nuevo ingreso.	Encargado de Agencia de Tierras
2.	Evalúa periódicamente al personal de nueva ingreso	Encargado de Agencia de Tierras
3.	Notifica a Coordinador Regional de los avances del proceso de Inducción al personal de nuevo ingreso. <u>Fin del procedimiento.</u>	Encargado de Agencia de Tierras
Documentos de referencia: Ley de Fondo de Tierras, Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones.		
Formatos e instructivos: Presentación en Power Point, Sistema de Seguimiento y Evaluación.		

3.1 DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

ENCARGADO DE AGENCIA DE TIERRAS

3.1.1. INDUCCIÓN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO

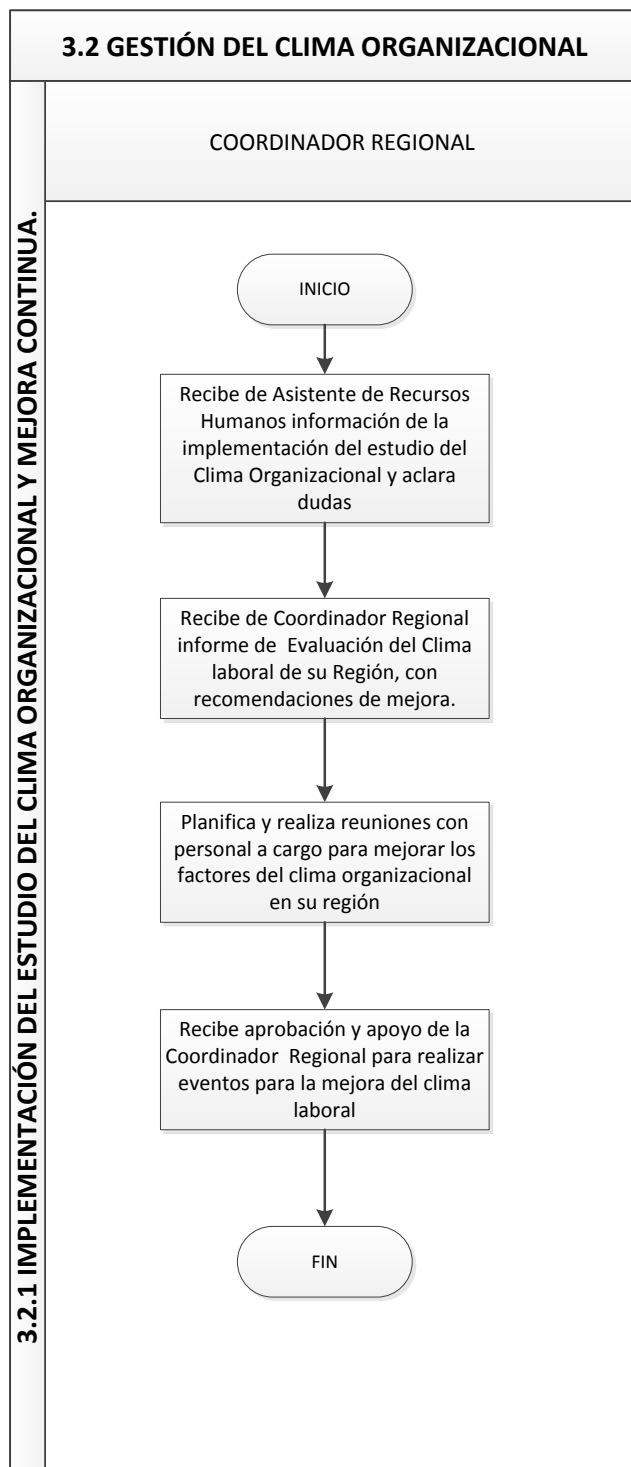


Proceso: Gestión del Clima Organizacional	Código	3.2
Procedimiento: Implementación del Estudio del Clima Organizacional y Mejora Continua.	Código	3.2.1
Objetivo: Sensibilizar a los Directores, Coordinadores y Jefes de Unidades de la importancia de conocer y mejorar las variables que determinan el Clima Organizacional.		
Alcance: Desde planificar y realizar reuniones con personal a su cargo hasta recibir aprobación y/o sugerencias de parte Coordinador de Recursos Humanos para realizar eventos para le mejora del clima laboral.		

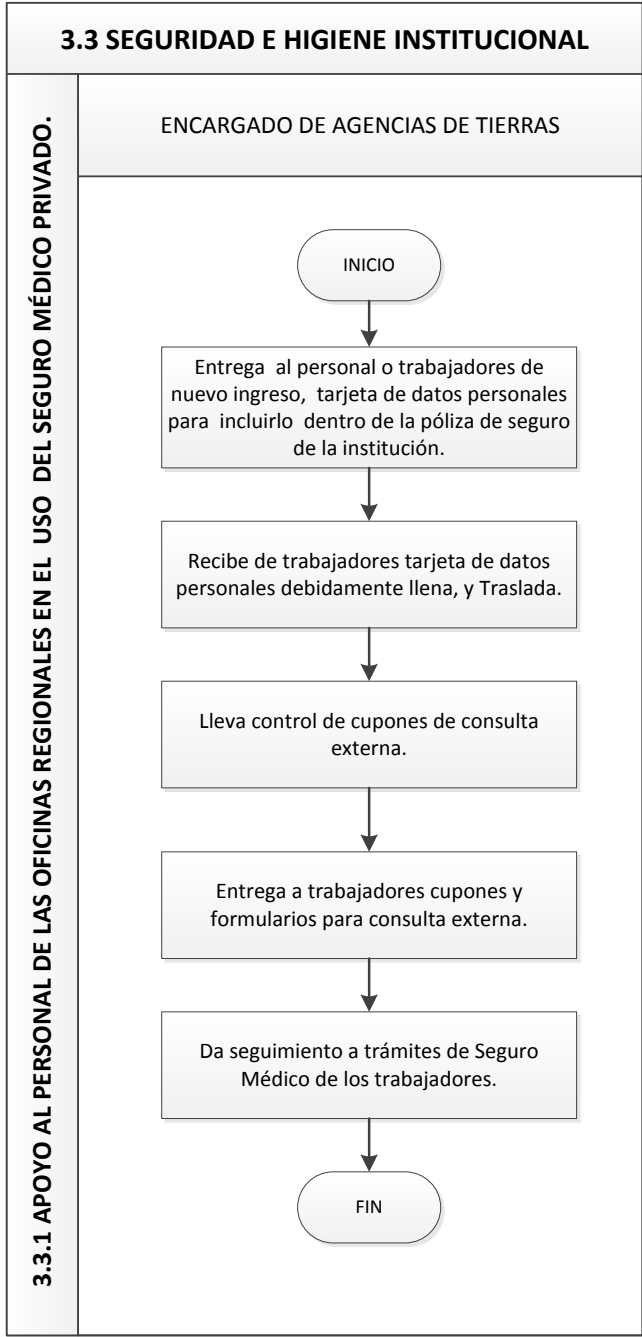
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de Asistente de RRHH información de la implementación del estudio del Clima Organizacional y aclara dudas durante el procedimiento.	Encargado de Agencia de Tierras
2.	Recibe de Coordinador Regional el informe de la Evaluación del Clima laboral de su Región, con las recomendaciones de mejora.	Encargado de Agencia de Tierras
3.	Planifica y realiza reuniones con personal a cargo para mejorar los factores del clima organizacional en su región	Encargado de Agencia de Tierras
4.	Recibe aprobación y apoyo de la Coordinador Regional para realizar eventos para la mejora del clima laboral. <u>Fin del procedimiento.</u>	Encargado de Agencia de Tierras

Documentos de referencia: Manual de Competencias del Fondo de Tierras, Material bibliográfico, resultado de entrevista con Jefes, Coordinadores y Directores. Bases de Datos, Record laboral, Expediente personal, entrevistas, cuestionarios, talleres de convivencia, otros de medios de obtención de información, informe del sondeo de Clima Organizacional, material bibliográfico.

Formatos e instructivos: Registros de asistencia de reunión o evento, plan de capacitación, evaluación de la capacitación, Formatos de entrevistas , formato de cuestionarios, formato de talleres de convivencia, conferencias, talleres, actividades recreativas y motivacionales

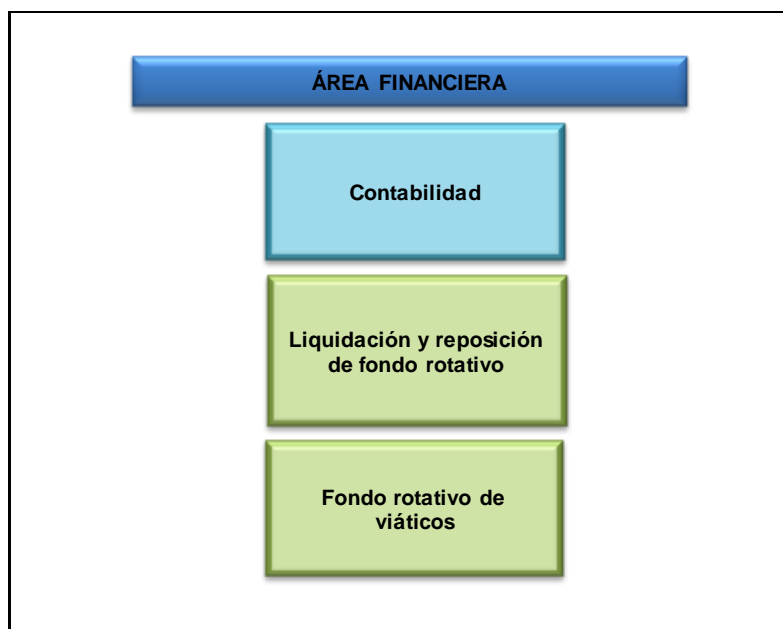


Proceso: Seguridad e Higiene Institucional.		Código	3.3
Procedimiento: Apoyo al personal de las Oficinas Regionales en el uso del Seguro Médico Privado.		Código	3.3.1
Objetivo del procedimiento: Brindar a los trabajadores de las Oficinas Regionales del Fondo de Tierras los requerimientos para que puedan utilizar los Servicios del Seguro Médico Privado.			
Alcance: Desde entregar al personal o trabajadores de nuevo ingreso tarjeta de datos personales para ser incluido dentro de la póliza de seguro de la institución hasta dar seguimiento a trámites de Seguro Médico de los trabajadores renglones 022 y contratistas 029, a través de Coordinación de RRHH.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Entrega por instrucciones de Coordinación de RRHH al personal o trabajadores de nuevo ingreso tarjeta de datos personales para ser incluido dentro de la póliza de seguro de la institución.	Encargado de Agencias de Tierras.	
2.	Recibe de los trabajadores de nuevo ingreso la tarjeta de datos personales debidamente llena, traslada a RRHH, para inclusión en póliza del Seguro Privado.	Encargado de Agencias de Tierras.	
3.	Lleva control de cupones de consulta externa. Entregados por Asistente de Recursos Humanos.	Encargado de Agencias de Tierras.	
4.	Entrega a solicitud de trabajadores cupones y formularios para consulta externa.	Encargado de Agencias de Tierras.	
5.	Da seguimiento a trámites de Seguro Médico de los trabajadores, a través de Coordinación de RRHH. <u>Fin del Procedimiento.</u>	Encargado de Agencias de Tierras.	
Documentos de referencia: página web seguros gyt, información brindada por aseguradora.			
Formatos e instructivos: Formularios de trámites (exámenes especiales, cupones de consulta externa, de reclamo de gastos médicos), Tarjeta de datos personales.			



4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL AREA FINANCIERA EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

4.1. MAPA DE PROCESOS



4.2. RED DE PROCESOS DEL AREA DE CONTABILIDAD (AREA FINANCIERA) EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

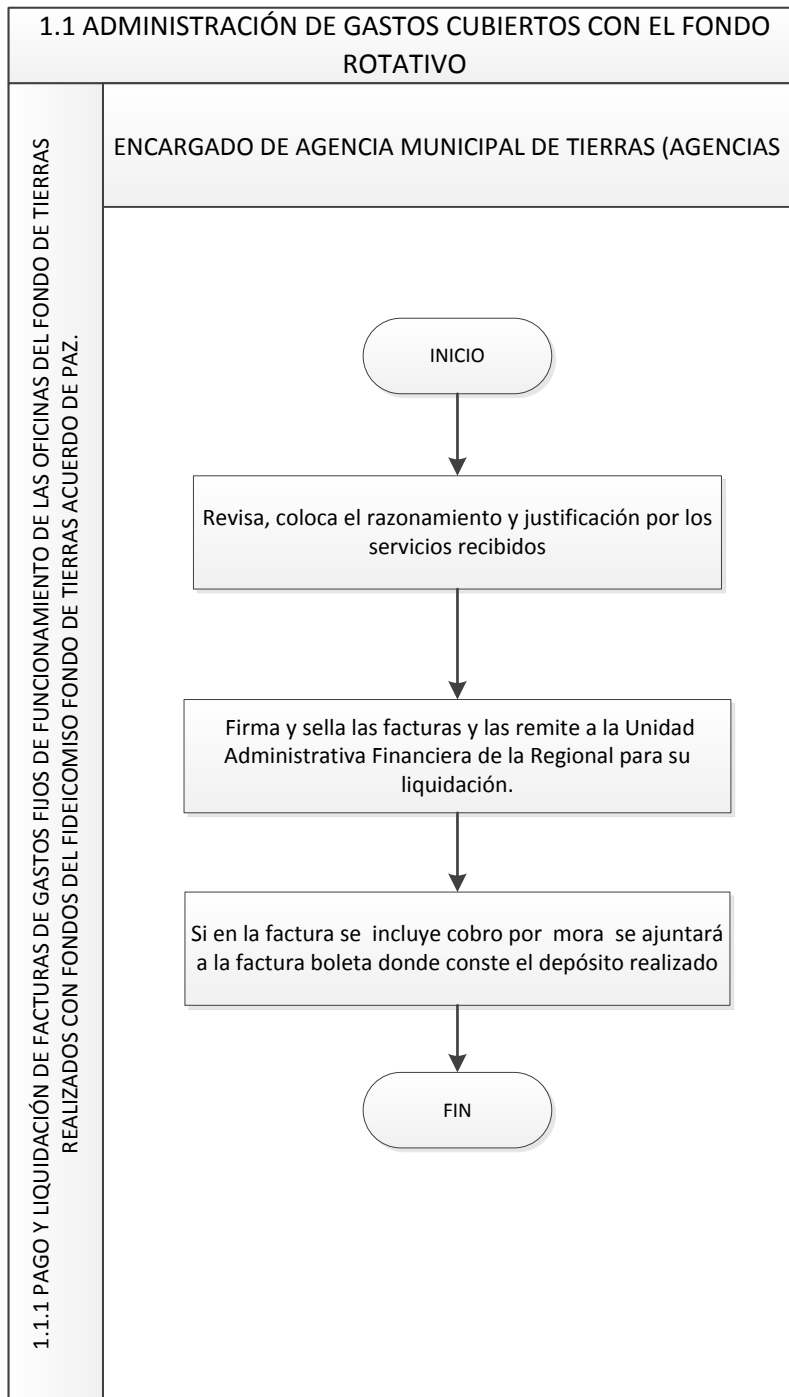
MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Contabilidad	1.	Liquidación y reposición de Fondo Rotativo.	1.1
		Administración de viáticos y Gastos Conexos	1.2

4.3. RED DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE CONTABILIDAD (AREA FINANCIERA) EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Liquidación y reposición de Fondo Rotativo	1.1	Liquidación y reposición fondo rotativo con recursos del fideicomiso en Oficinas Regionales.	1.1.1
Administración de viáticos y Gastos Conexos	1.2	Autorización de viáticos para el cumplimiento de comisiones ordinarias	1.2.1

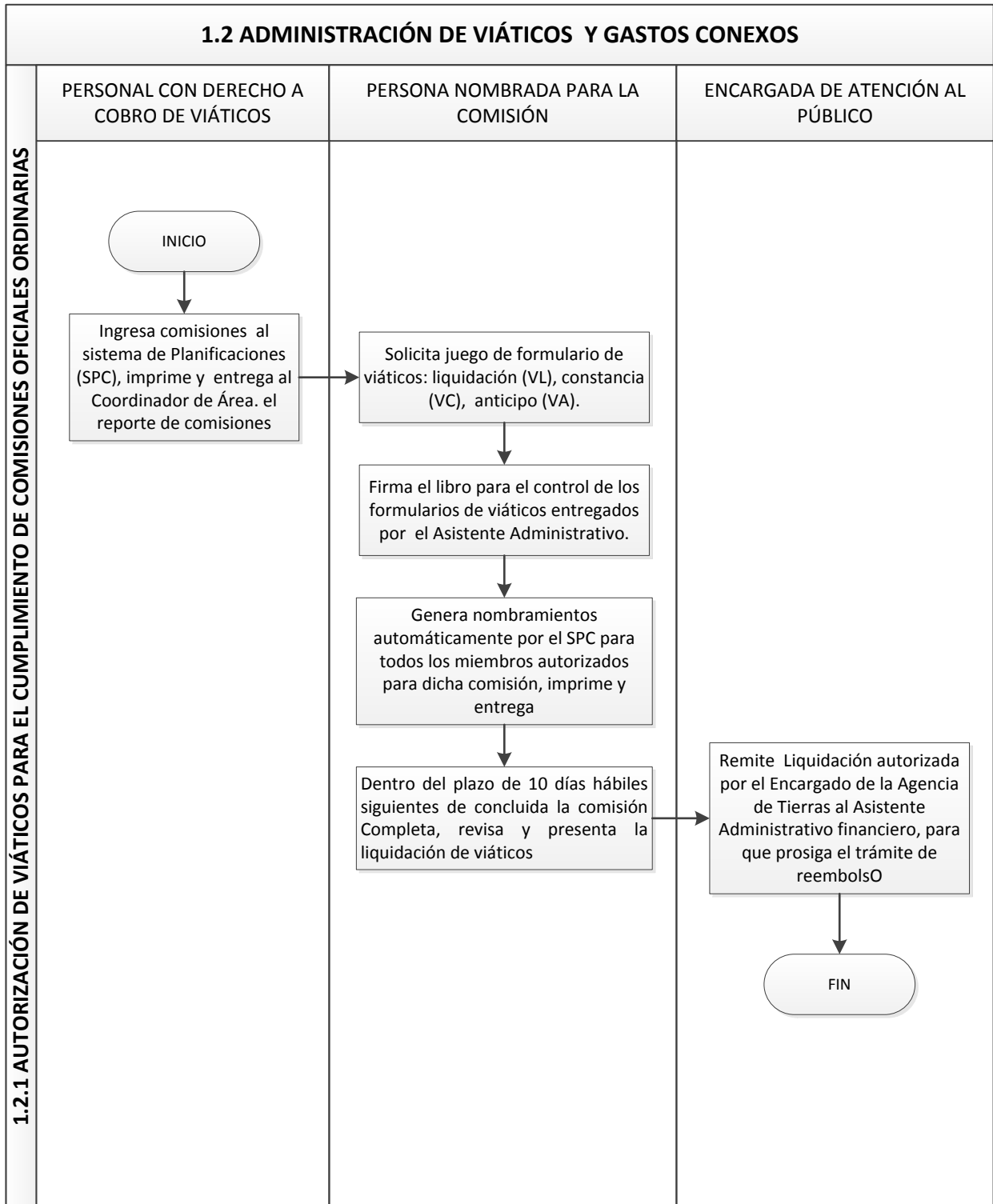
4.4 DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE CONTABILIDAD (AREA FINANCIERA) EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

Proceso: Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo.	Código	1.1
Procedimiento: Pago y liquidación de facturas de gastos fijos de funcionamiento de las Oficinas del Fondo de Tierras realizados con fondos del Fideicomiso Fondo de Tierras Acuerdo de Paz.	Código	1.1.1.
Objetivo del procedimiento: Facilitar acciones de control que permita una ejecución eficiente y transparente en el uso de los recursos institucionales.		
Alcance: Oficinas de las diferentes Agencias Municipal de Tierras y Oficina Regional		
No.	Actividades	Responsable
1.	<p>Revisa, coloca el razonamiento y justificación por los servicios recibidos, firma y sella las facturas y las remite a la Unidad Administrativa Financiera de la Regional para su liquidación, que correspondan a los siguientes gastos:</p> <p>a) Agua, luz, teléfono, internet, extracción de basura: verifica que dentro del valor facturado no existan moras.</p> <p>b) Fotocopias, agua pura, recargas de internet, pagos por envío/recepción de documentos oficiales (correspondencia)</p> <p>Si en la factura se incluye cobro por mora se adjuntará a la factura boleta donde conste el depósito realizado a la cuenta del Fondo Rotativo de la Regional por el valor total de la mora. <u>Fin del Procedimiento.</u></p>	Encargado de Agencia Municipal de Tierras (Agencias)
Documentos de referencia: Punto Resolutivo 30-2014 Manual de Fondos Rotativos y Manual de compras y contrataciones del estado.		
Formatos: reporte detallado, consolidado generado por el SIDAF (Sistema de Información para la Dirección Administrativa Financiera).		



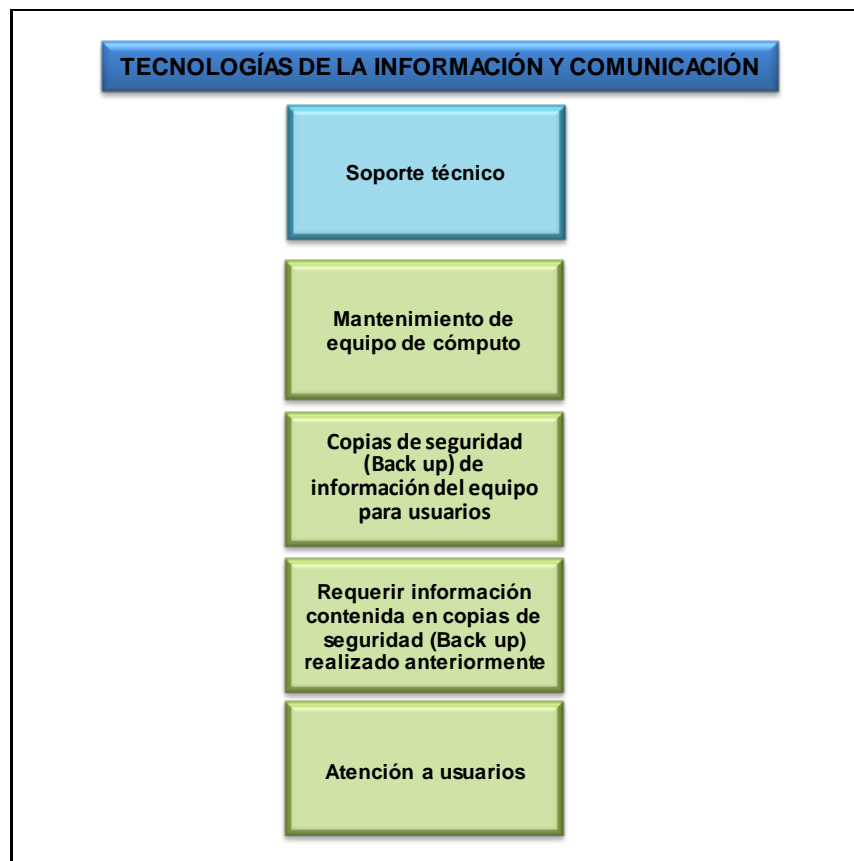
Proceso: Administración de viáticos y Gastos Conexos		Código	1.2
Procedimiento: Autorización de viáticos para el cumplimiento de comisiones oficiales ordinarias.		Código	1.2.1
Objetivo del procedimiento: Establecer las disposiciones generales que regulan los Viáticos y Gastos Conexos que se generen en el cumplimiento de comisiones oficiales y facilitar acciones de control que permita una ejecución eficiente y transparente de los recursos destinados a cubrir los desembolsos por hospedaje, alimentación y otros.			
Alcance: Este procedimientos es de aplicación para todo el personal del Fondo de Tierras que de acuerdo a contrato de trabajo, tengan autorizado el cobro de viáticos y fueron nombrados para el cumplimiento de comisiones oficiales fuera de la jurisdicción de la sede de trabajo.			
No.	Actividades	Responsable	
1.	Ingresar comisiones al sistema de Planificaciones (SPC), imprime y entrega al Coordinador de Área. el reporte de comisiones ingresadas generado por el Sistema	Personal con derecho a cobro de viáticos	
2.	Solicita al Encargado de Atención al Público juego de formulario de viáticos: liquidación (VL), constancia (VC), anticipo (VA).	Persona Nombrada para la comisión	
3.	Firma el libro para el control de los formularios de viáticos entregados por el Asistente Administrativo.	Persona Nombrada para la comisión	
4.	Genera los nombramientos automáticamente por el SPC para todos los miembros autorizados para dicha comisión, imprime y entrega a la secretaria de la Coordinación Regional.	Persona Nombrada para la comisión	
5.	Dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes de concluida la comisión (art 11 del Punto resolutivo 94-2012) completa, revisa y presenta la liquidación de viáticos al Asistente Administrativo la cual deberá estar integrada por los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario Viatico Liquidación ✓ Nombramiento de Comisión ✓ Formulario Viatico Constancia <ul style="list-style-type: none"> Art. 10 Punto Resolutivo 94-2012 : “Firmado y sellado por autoridad administrativa del Fondo de Tierras... autoridades municipales, Gobernaciones Departamentales o Jefatura de la Delegación de la PNC” ✓ Informe de Comisión ✓ Facturas en orden cronológico a nombre del Fideicomiso Fondo de Tierras Acuerdo de Paz, con su correspondiente NIT, especificando el tipo de gasto (desayuno, almuerzo, cena, hospedaje), los pagos de los gastos deberán realizarse únicamente en efectivo ✓ Formato de la planilla que contenga el “Detalle de Gastos de Viáticos y Otros Gastos Conexos” ✓ Planilla Adicional de Transporte (para el caso que se utilice transporte colectivo y este no proporciona factura/boleto) 	Persona Nombrada para la comisión	

Proceso: Administración de viáticos y Gastos Conexos		Código	1.2
Procedimiento: Autorización de viáticos para el cumplimiento de comisiones oficiales ordinarias.		Código	1.2.1
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formulario Viatico Anticipo ✓ Juego completo de formularios no utilizados ANULADOS. 		
6.	Remite la Liquidación autorizada por el Encargado de la Agencia de Tierras al Asistente Administrativo financiero, para que prosiga el trámite de reembolso. <u>Fin del procedimiento.</u>		Encargada de atención al Público
OBSERVACIONES: únicamente para el Coordinador Regional en el cumplimiento de comisiones oficiales los nombramientos de comisión, informes de comisión, Viatico liquidación serán firmados posteriormente por el Coordinador de Operaciones en Oficinas Centrales.			
Documentos de referencia: Plan Comisiones Mensuales de la Oficinas Regionales, Contrato de trabajo, Punto Resolutivo 94-2012 Reglamento de Gastos de Viáticos y Gastos Conexos.			
Formatos e instructivos: Formato electrónico de Comisiones en el Sistema de Comisiones, Nombramiento, Detalles de gastos de viáticos y gastos conexos, planilla adicional de transporte.			



5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -TICS-EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

5.1 MAPA DE PROCESOS



5.2 RED DE PROCESOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -TICS- EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

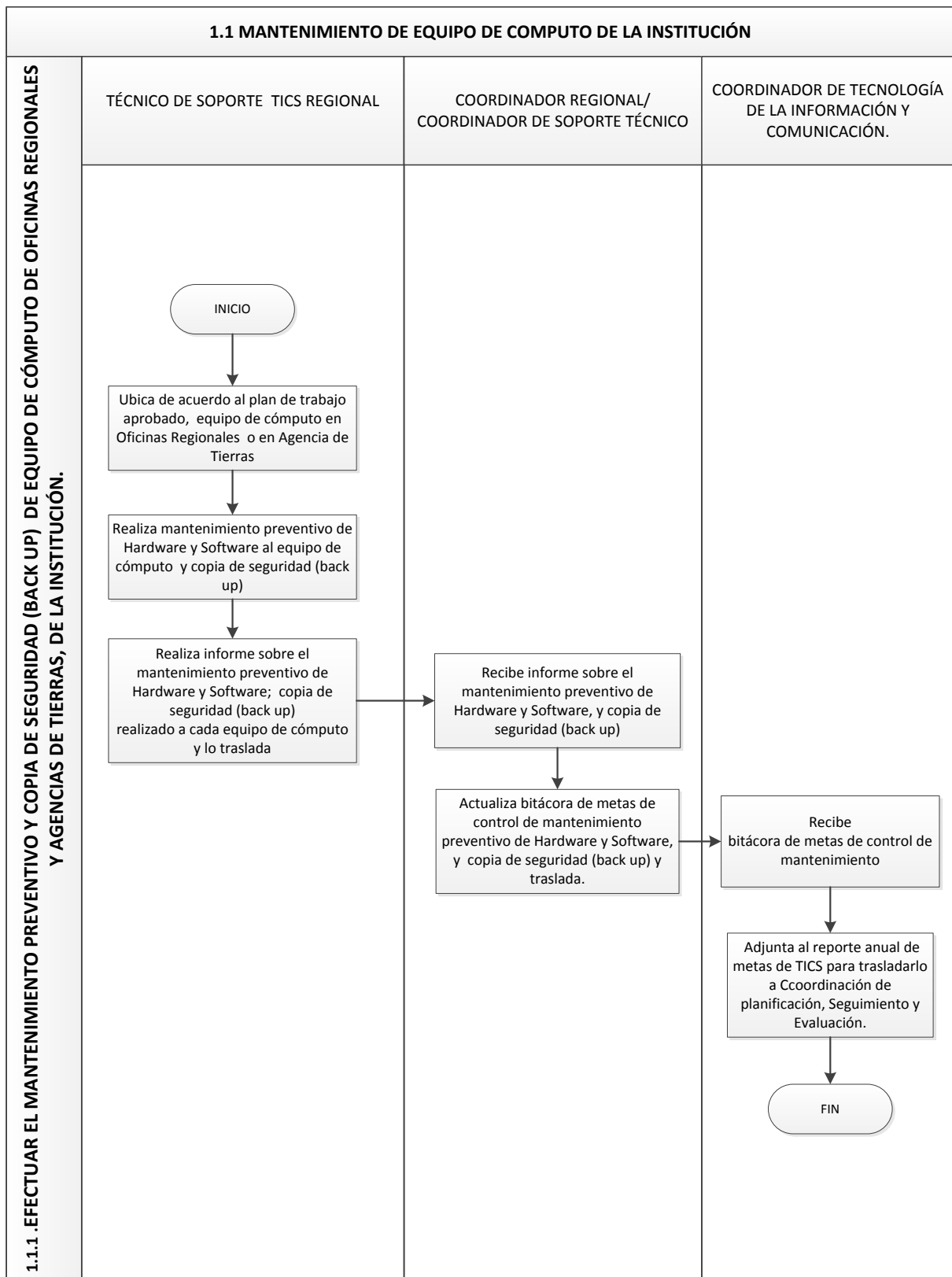
MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Soporte técnico	1.	Mantenimiento de equipo de computo	1.1
		Copia de seguridad (Back up) de información del equipo para usuarios	1.2.
		Requerir información contenida en copia de seguridad (back up) realizado anteriormente.	1.3.
		Atención a usuarios	1.4

5.3 RED DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - TICS- EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Mantenimiento de equipo de cómputo de la Institución	1.1.	Efectuar el mantenimiento preventivo y back up de equipo de cómputo de Oficinas Regionales y agencias de tierras, de la Institución.	1.1.1
Back up de información del equipo para usuarios.	1.2	Atender solicitudes para la realización del Back up de información del equipo asignado a usuarios.	1.2.1.
Atención a usuarios	1.3	Solicitud y atención de soporte técnico.	1.3.1

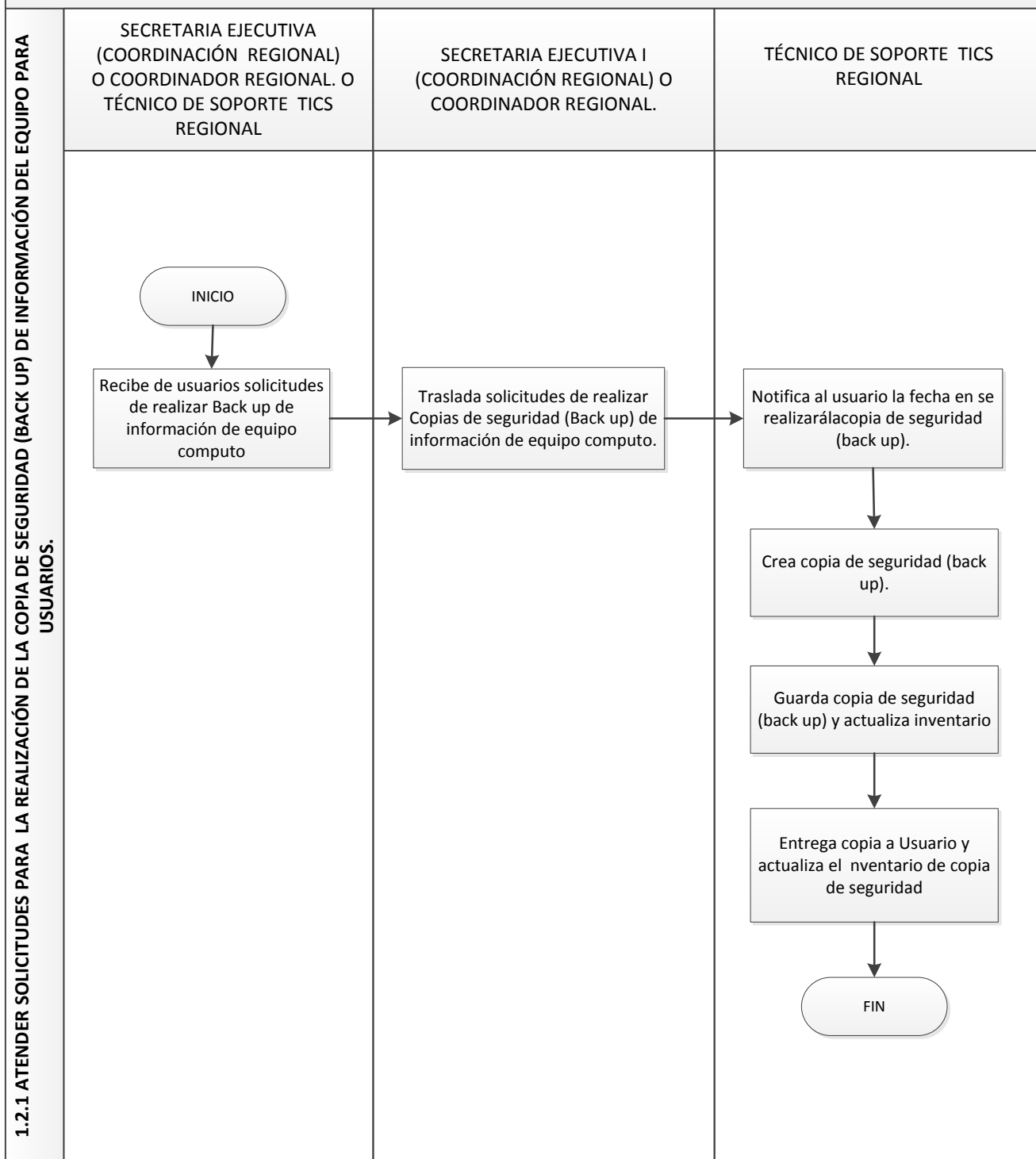
5.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -TICS- EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

Proceso: Mantenimiento de equipo de cómputo de la Institución	Código	1.1
Procedimiento: Efectuar el mantenimiento preventivo y copia de seguridad (back up) de equipo de cómputo de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras de la Institución.	Código	1.1.1
Objetivo del procedimiento: Mantener el equipo de cómputo de oficinas regionales y agencias de tierra de la Institución, en óptimas condiciones para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la Institución.		
Alcance: Desde ubicar de acuerdo al plan de trabajo, el equipo de cómputo en Oficinas Regionales o en Agencia de Tierras al que se le va a realizar el mantenimiento preventivo y copia de seguridad (back up) hasta recibir la bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software y back up, adjuntarlo al reporte anual de metas de tics para trasladarlo a Coordinación de Planificación, Seguimiento y Evaluación.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Ubica de acuerdo al plan de trabajo aprobado, el equipo de cómputo en Oficinas Regionales o en Agencia de Tierras al que se le va a realizar el mantenimiento preventivo y copia de seguridad (back up).	Técnico de Soporte TICs Regional
2.	Realiza mantenimiento preventivo de Hardware y Software al equipo de cómputo correspondiente y copia de seguridad (back up).	Técnico de Soporte TICs Regional
3.	Realiza informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software y copia de seguridad (back up), realizado a cada equipo de cómputo y lo traslada al Coordinador Regional con copia a Coordinador de Soporte Técnico para su conocimiento.	Técnico de Soporte TICs Regional
4.	Recibe de Técnico de Soporte el informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software y copia de seguridad (back up), realizado a cada equipo de cómputo, actualiza bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software y copia de seguridad (back up); y traslada a Coordinador de TICS.	Coordinador de Regional y Coordinador de Soporte Técnico.
5.	Recibe de Coordinador de Soporte Técnico la bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software y copia de seguridad (back up), lo adjunta al reporte anual de metas de tics para trasladarlo a Coordinación de Planificación, Seguimiento y Evaluación. <u>Fin del procedimiento.</u>	Coordinador de Tecnología de la Información y Comunicación.
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información , cronograma de actividades el equipo de cómputo en oficinas centrales u oficinas regionales		
Formatos e instructivos: formato de informe sobre el mantenimiento preventivo de Hardware y Software realizado a cada equipo de cómputo, formato de bitácora de metas de control de mantenimiento preventivo de Hardware y Software, formato del reporte anual de metas de tics.		

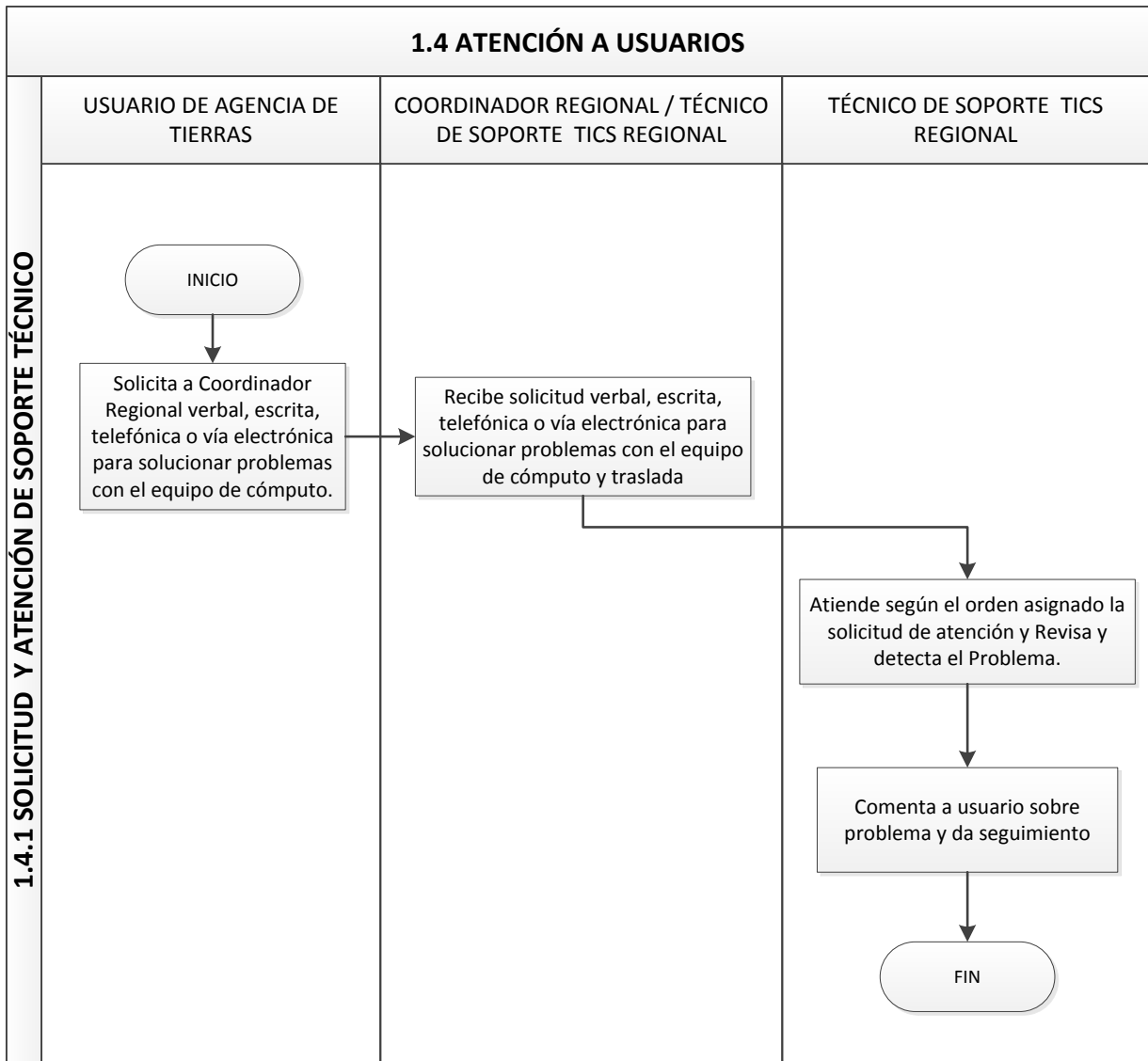


Proceso: Back up de información del equipo para usuarios	Código	1.2
Procedimiento: Atender solicitudes para la realización de la copia de seguridad (back up) de información del equipo asignado a usuarios.	Código	1.2.1
Objetivo del procedimiento: Contar con copia de seguridad (back up) de la información institucional trabajada por el usuario del equipo de cómputo asignado.		
Alcance: Desde recibir de usuarios solicitudes de realizar copia de seguridad (back up) de información de equipo cómputo vía escrita, vía telefónica o correo electrónico hasta notificar sobre la finalización de la copia de seguridad.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Recibe de usuarios solicitudes para realizar copia de seguridad (back up) de información de equipo cómputo vía escrita, vía telefónica o correo electrónico.	Secretaria Ejecutiva (Coordinación Regional) o Coordinador Regional. o Técnico de Soporte TICs Regional
2.	Notifica al usuario la fecha en se realizará la copia de seguridad (back up).	Técnico de Soporte TICs Regional
3.	Crea copia de seguridad (back up) y guarda copia de seguridad (back up)	Técnico de Soporte TICs Regional
4.	Entrega a Usuario la copia de seguridad (back up) y actualiza el inventario de copia de seguridad (back ups). <u>Fin del procedimiento.</u>	Técnico de Soporte TICs Regional
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo) , solicitudes de realizar copia de seguridad (back up) de información de equipo computo.		
Formatos e instructivos:		

1.2.COPIA DE SEGURIDAD (BACK UP) DE INFORMACIÓN DEL EQUIPO PARA USUARIOS

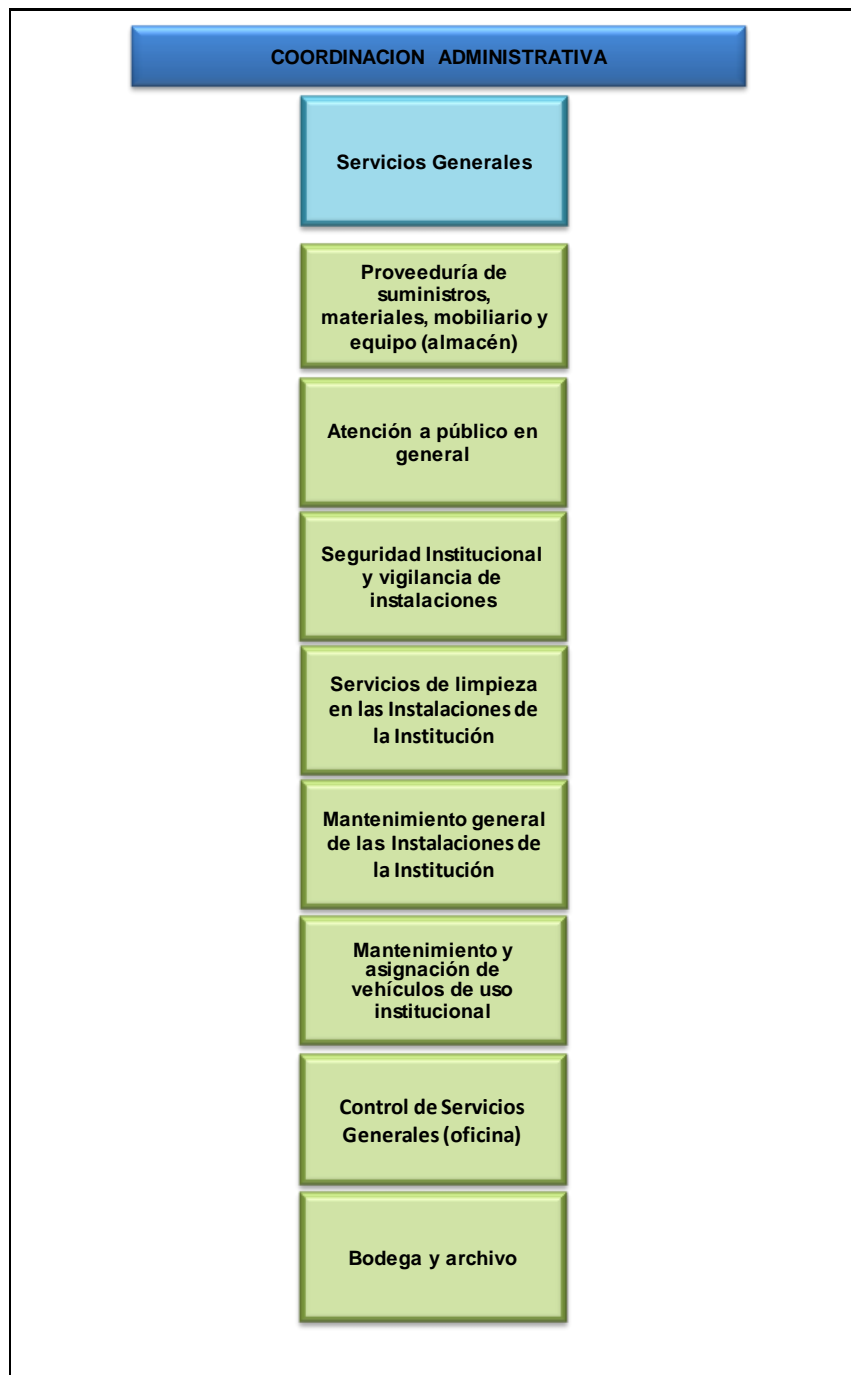


Proceso: Atención a usuarios	Código	1.4
Procedimiento: Solicitud y atención de soporte técnico.	Código	1.4.1
Objetivo del procedimiento: Atender de manera eficiente a los usuarios, resolviendo problemas que ameriten soporte técnico informático.		
Alcance: Desde recibir solicitud, verbal, escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo hasta registrar en cuadro de informe de metas mensuales la atención al usuario		
No.	Actividades	Responsable
1	Solicita a Coordinador Regional verbal, escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo.	Usuario de Agencia de Tierras
2	Recibe de Usuario la solicitud verbal, escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo y traslada a Técnico de Soporte TICs Regional	Coordinador Regional / Técnico de Soporte TICs Regional
3.	Atiende según el orden asignado la solicitud de atención y Revisa y detecta el Problema.	Técnico de Soporte TICs Regional
4.	Comenta a usuario sobre problema y da seguimiento. <u>Fin del procedimiento.</u>	Técnico de Soporte TICs Regional
Documentos de referencia: Política de Uso Responsable de los Sistemas de Información (falta la aprobación por jurídico o consejo).		
Formatos e instructivos: Documento o correo electrónico de solicitud.		



6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIONEN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

6.1 MAPA DE PROCESOS



6.2. RED DE PROCESOS DE ADMINISTRACION EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

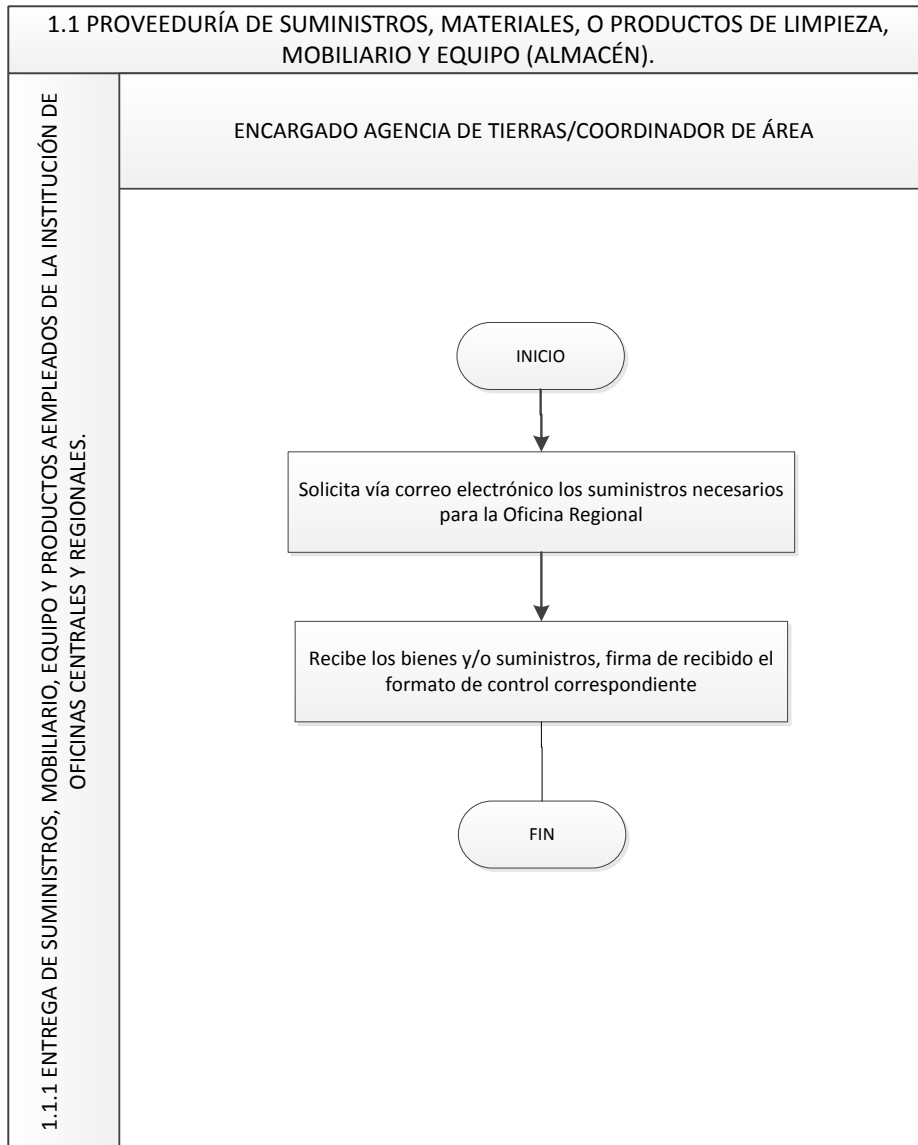
MACRO PROCESOS	CÓDIGO	PROCESOS	CÓDIGO
Servicio General	1.	Proveeduría de suministros, materiales, o productos de limpieza, mobiliario y equipo (almacén)..	1.1.
		Atención al público en general	1.2.
		Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución).	1.3.
		Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución	1.4
		Mantenimiento General de Instalaciones de la Institución.	1.5
		Mantenimiento y asignación de vehículos de uso institucional	1.6.
		Control de Servicios Generales (oficina)	1.7.
		Bodega y archivo inactivo.	1.8.

6.3. RED DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACION EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

PROCESOS	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
Proveeduría de suministros, materiales, o productos de limpieza, mobiliario y equipo (almacén).	1.1	Entrega de suministros, mobiliario, equipo y productos a empleados de la Institución de oficinas centrales y regionales.	1.1.1
Atención al público en general con servicio personalizado.	1.2..	Recepción de correspondencia.	1.2.1.
		Atención al público en general.	1.2.2.
		Atención telefónica externa e interna.	1.2.3.
		Envío de correspondencia.	1.2.4.
Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)	1.3.	Vigilancia de instalaciones durante la mañana.	1.3.1.
		Vigilancia de instalaciones durante la noche.	1.3.2
		Seguridad de instalaciones durante manifestaciones esporádicas.	1.3.3.
Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución	1.4.	Limpieza general en las instalaciones y áreas verdes de la Institución.	1.4.1.
Mantenimiento general de Instalaciones de la Institución.	1.5.	Mantenimiento general de las Instalaciones del Fondo de Tierras.	1.5.1.
Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	1.6.	Mantenimiento de vehículos	1.6.1.
		Asignación de combustible para vehículos	1.6.2.
Control de Servicios Generales (oficina).	1.7.	Control de ingreso y salida de personal administrativo y visitantes (cámaras)	1.7.1.
		Ingreso y actualización de metas POA de la Unidad de Servicios Generales.	1.7.2.
Bodega y archivo inactivo.	1.8	Clasificación y almacenamiento de papelería y documentación en general en archivo inactivo	1.8.1

6.4DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACION EN AGENCIA MUNICIPALES DE TIERRAS

Proceso: Proveeduría de suministros, materiales, o productos de limpieza, mobiliario y equipo (almacén).	Código	1.1.
Procedimiento: Entrega de suministros, mobiliario, equipo y productos a empleados de la Institución de oficinas centrales y regionales.	Código	1.1.1.
Objetivo del procedimiento: Facilitar la distribución efectiva de los bienes y/o suministros.		
Alcance: Desde solicitar formulario de Pedido y Remesas a Proveeduría para que les surtan de bienes y/o suministros hasta archivar el original del formulario en la Unidad de Proveeduría.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Solicita al Asistente Administrativo Financiero Regional vía correo electrónico los suministros necesarios para la agencia o coordinación de área regional.	Encargado de Agencia de Tierras/Coordinador de área
2.	Recibe los bienes y/o suministros de Asistente Administrativo Financiero, firma de recibido el formato de control correspondiente	Encargado Agencia de Tierras/Coordinador de área
Documentos de referencia: Formulario de Pedido y Remesa, Sistema de Proveeduría		
Formatos e instructivos: Manual de Proveeduría, kardex		

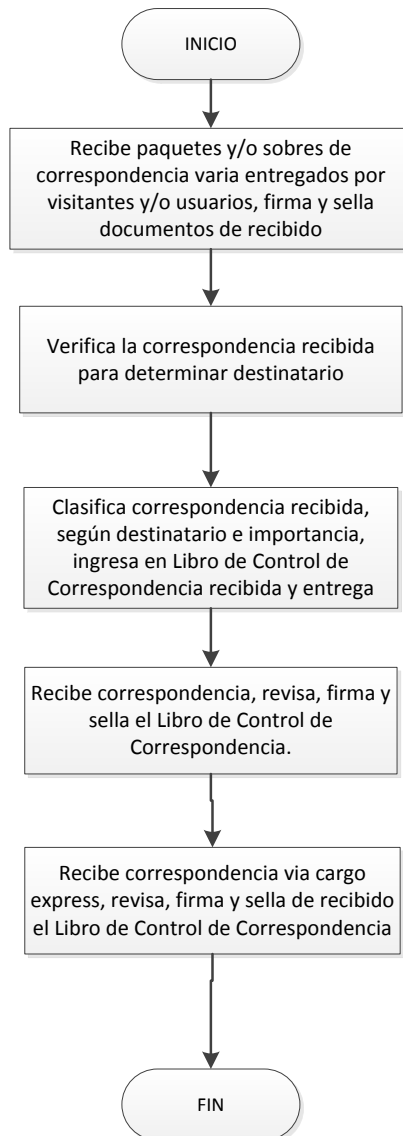


Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado	Código	1.2.
Procedimiento: Recepción de correspondencia.	Código	1.2.1
Objetivo del procedimiento: Establecer control y agilidad a la correspondencia que ingresa al Fondo de Tierras		
Alcance: Desde la recepción de paquetes y/o sobres 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 o firma y sella documentos de recibido.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
2.	Verifica la correspondencia recibida para determinar destinatario.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
3.	Clasifica la correspondencia recibida, según destinatario e importancia, para ser distribuida a donde corresponda, ingresa en Libro de Control de Correspondencia recibida para proceder a entregar, si es correspondencia recibida por cargo Express Registra en Libro de Control correspondencia enviadas (cuando se trata de correspondencia de Regionales y/o usuarios) según oficio recibido; se recorta guía que elabora Cargo Express, y se archiva para posterior revisión a final de mes.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
4.	Recibe de Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras correspondencia, revisa, firma y sella el Libro de Control de Correspondencia.	Destinatarios
5.	Recibe de Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras correspondencia revisa, firma y sella de recibido el Libro de Control de Correspondencia <u>Fin del procedimiento</u>	Destinatario
Documentos de referencia: Libro de conocimientos y Control de Guías de Cargo Express, Sistema de Correspondencia, módulo de control de seguimientos de documentos		
Formatos e instructivos: Guía de Cargo Express		

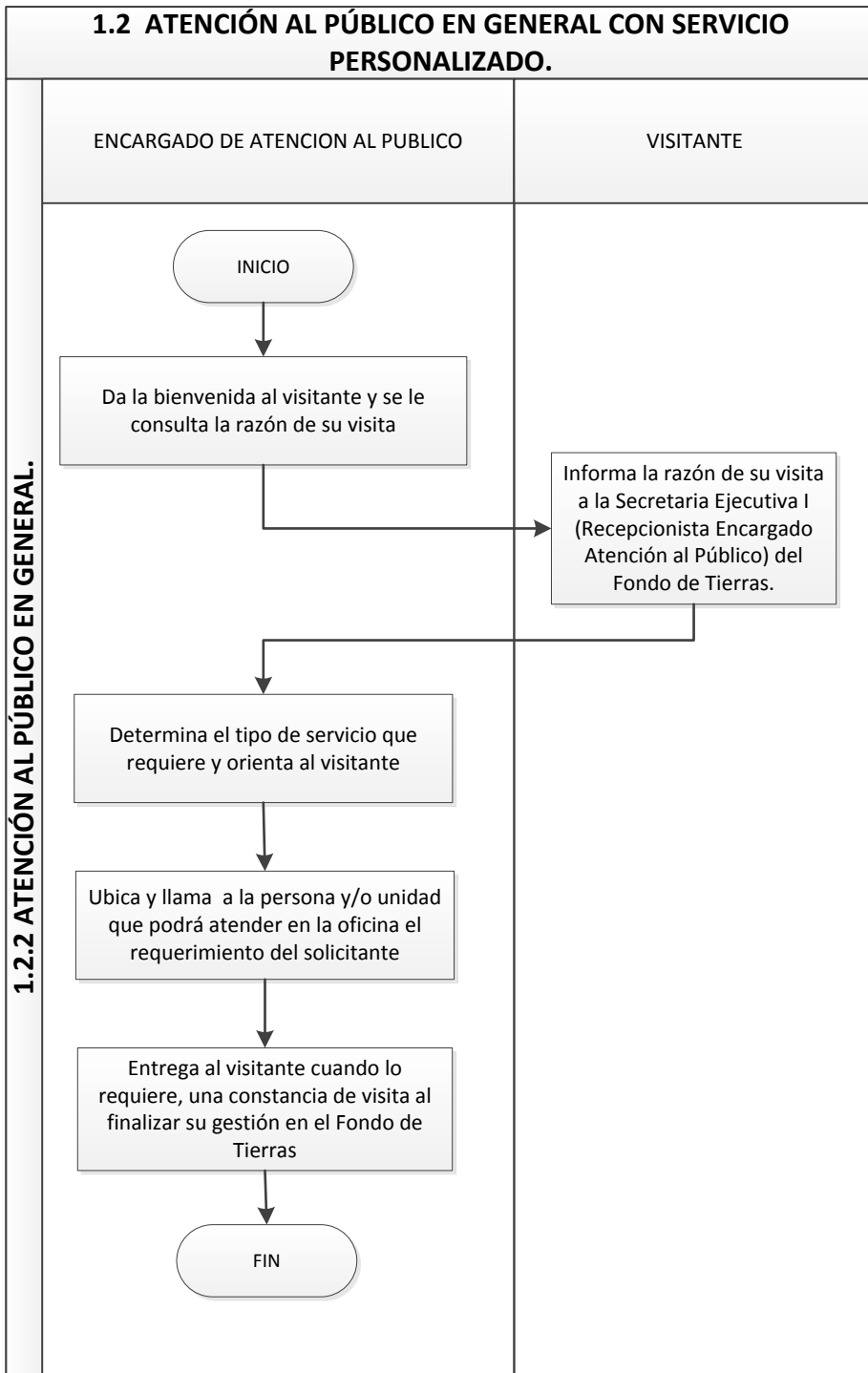
1.2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL CON SERVICIO PERSONALIZADO

ENCARGADO DE ATENCION AL PUBLICO

1.2.1 RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.



Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado.	Código	1.2.
Procedimiento: Atención al público en general.	Código	1.2.2
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.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
2.	Informa la razón de su visita a la Secretaria Ejecutiva I (Recepcionista Encargado Atención al Público) del Fondo de Tierras.	Visitante
3.	Determina el tipo de servicio que requiere y orienta al visitante.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
4.	Ubica y llama a la persona y/o unidad que podrá atender en la oficina el requerimiento del solicitante.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
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>	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
Documentos de referencia: Lista de extensión de cada unidad administrativa del Fondo de Tierras		
Formatos e instructivos: constancia de visitas		

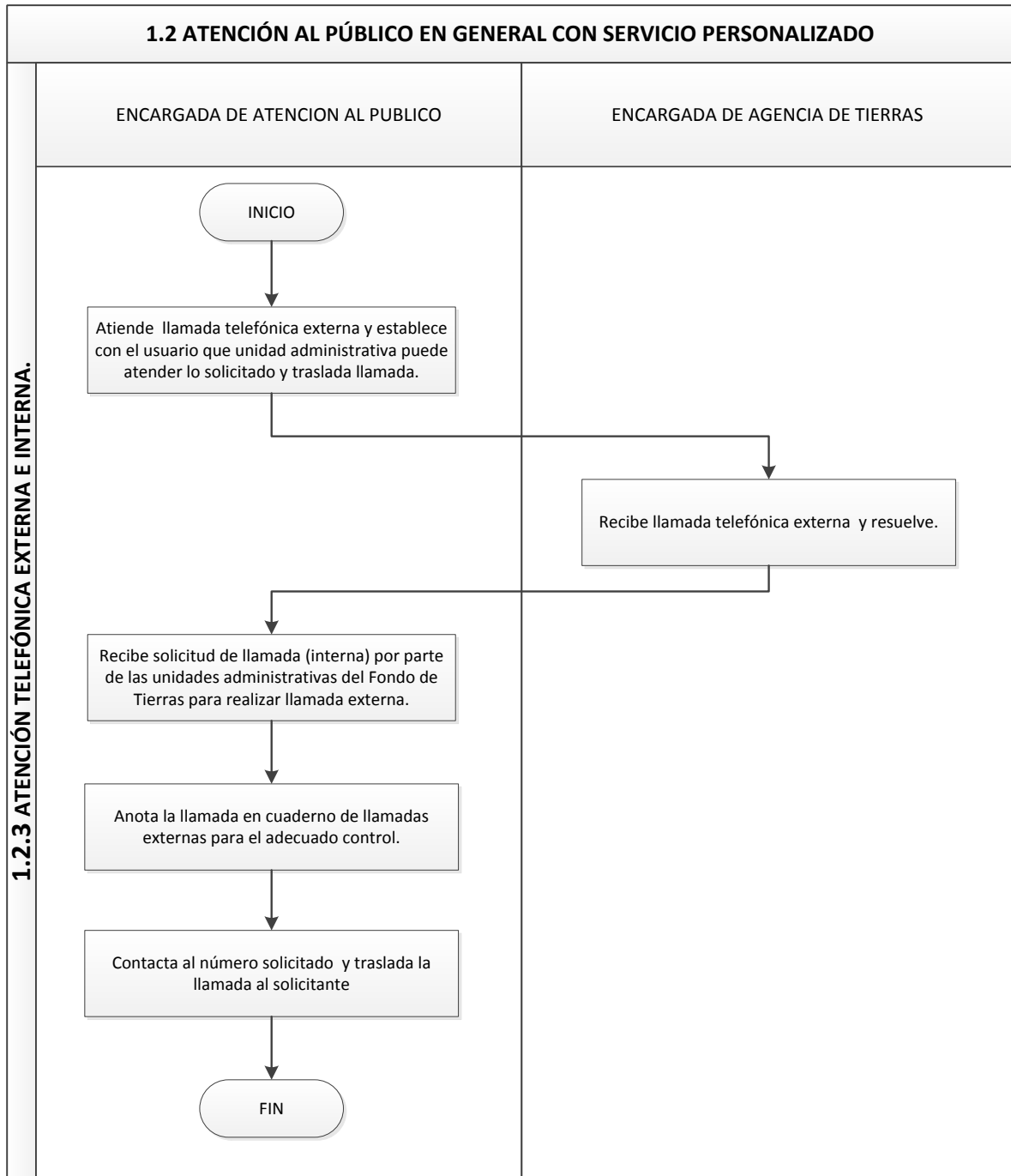


Proceso: Atención a público en general con servicio personalizado.	Código	1.2.
Procedimiento: Atención telefónica externa e interna.	Código	1.2.3
Objetivo del procedimiento: Dar atención adecuada vía telefónica a usuarios tanto interno como externo.		
Alcance: Desde atender la llamada externa hasta trasladar 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) quien del personal de la agencia de tierras puede atender lo solicitado y traslada llamada.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
2.	Recibe de Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras llamada telefónica externa y resuelve.	Encargada de Agencia de Tierras
3.	Recibe la solicitud de llamada (interna) por parte del Encargado de Agencia de Tierras para realizar llamada externa.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
4.	Anota la llamada en cuaderno de llamadas externas para el adecuado control.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
5.	Contacta al número solicitado y traslada la llamada al solicitante. <u>Fin del procedimiento.</u>	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras

Documentos de referencia: Lista de extensiones de las unidades administrativas

Formatos e instructivos: Cuaderno de llamadas

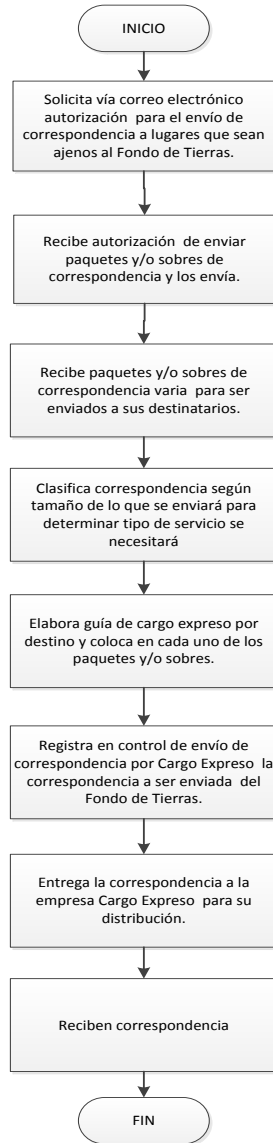


Proceso: Atención al público en general con servicio personalizado.	Código	1.2.
Procedimiento: Envío de correspondencia.	Código	1.2.4
Objetivo del procedimiento: Facilitar la comunicación usuarios, beneficiarios e interinstitucional.		
Alcance: Desde solicitar vía correo electrónico autorización de envío 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 Regional para el envío de correspondencia a lugares que sean ajenos al Fondo de Tierras o Correspondencia de suma urgencia.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
2.	Recibe de Unidad solicitante paquetes y/o sobres de correspondencia varia para ser enviados a sus destinatarios.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
3.	Clasifica la correspondencia según tamaño de lo que se enviará para determinar tipo de servicio 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)	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
4.	Elabora guía de cargo expreso por destino y los coloca en cada uno de los paquetes y/o sobres.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
5.	Registra en control de envío de correspondencia por Cargo Expreso la correspondencia a ser enviada del Fondo de Tierras.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
6.	Entrega la correspondencia a la empresa Cargo Expreso para su distribución.	Encargada de Atención al Público de la Agencia Municipal de Tierras
7.	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.		

1.2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL CON SERVICIO PERSONALIZADO

ENCARGADO DE ATENCION AL PUBLICO

1.2.4 ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.



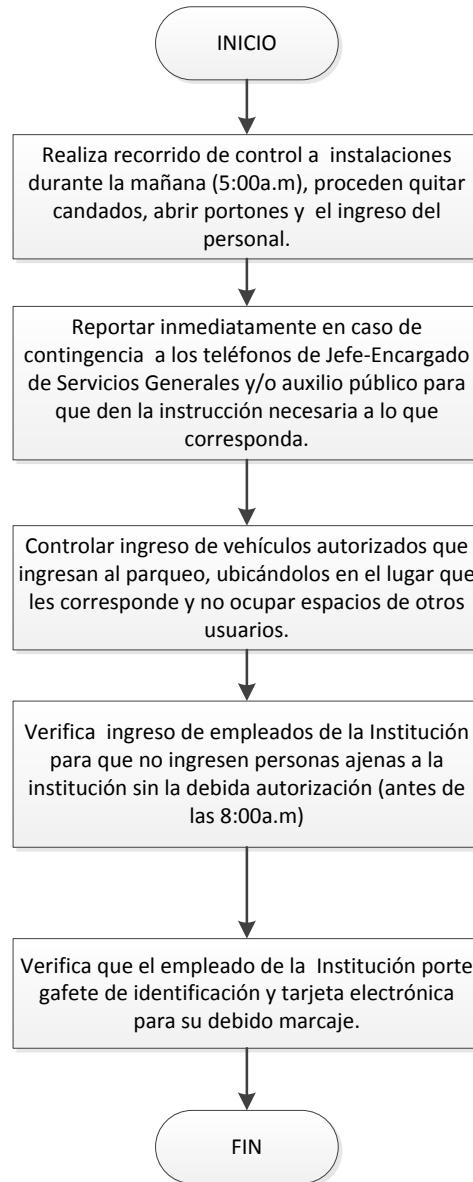
Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)	Código	1.3.
Procedimiento: Vigilancia de instalaciones durante la mañana.	Código	1.3.1
Objetivo del procedimiento: Mantener las instalaciones resguardadas.		
Alcance: Desde realizar la ronda de control 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 (5:00a.m) y proceden quitar candados, abrir portones y para el ingreso del personal.	Vigilante.
2.	Reportar inmediatamente en caso de contingencia a los teléfonos del Encargado de la Agencia de Tierras para que den la instrucción necesaria a lo que corresponda.	Vigilante.
3.	Controlar el ingreso de vehículos autorizados que ingresan al parqueo para que se ubiquen en el lugar que les corresponde .	Vigilante.
4.	Verifica el ingreso de los empleados del Fondo de Tierras para que no ingresen personas ajenas a la institución sin la debida autorización (antes de las 8:00a.m)	Vigilante.
5.	Verifica que el personal de Fondo de Tierras porte gafete de identificación y firme libro de asistencia (Si no porta el carnet no puede permitir el ingreso al empleado).- De lo actuado debe de informar al Encargado de la Agencia de Tierras. <u>Fin del procedimiento</u>	Vigilante.
Documentos de referencia: El vigilante debe tener una guía de teléfonos de instituciones de seguridad o bomberos para llamar en caso de emergencias.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		

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

VIGILANTE (AGENTE DE SEGURIDAD)

1.3.1 VIGILANCIA DE INSTALACIONES DURANTE LA MAÑANA.

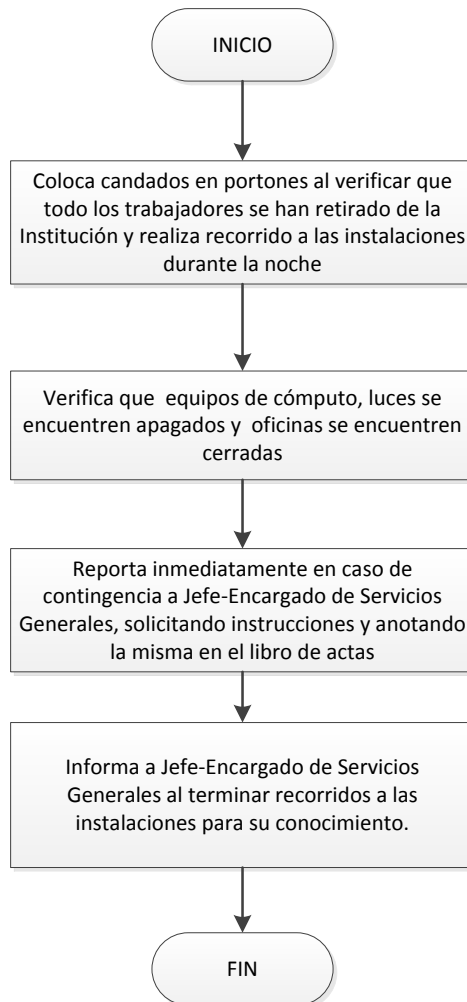


Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución)	Código	1.3.
Procedimiento: Vigilancia de instalaciones durante la noche.	Código	1.3.2.
Objetivo del procedimiento: Resguardo y control de las instalaciones de las oficinas del Fondo de Tierras		
Alcance: 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 al 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.
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.
3.	Reportar inmediatamente en caso de contingencia al Encargado de Agencia de Tierras, solicitando instrucciones y anotando la misma en el libro de actas. <u>Fin de procedimiento.</u>	Vigilante.
Documentos de referencia: El vigilante debe tener una guía de teléfonos de instituciones de seguridad o bomberos para llamar en caso de emergencias Libro de actas.		
Formatos e instructivos:		

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

VIGILANTE (AGENTE DE SEGURIDAD)

1.3.2 VIGILANCIA DE INSTALACIONES DURANTE LA NOCHE.

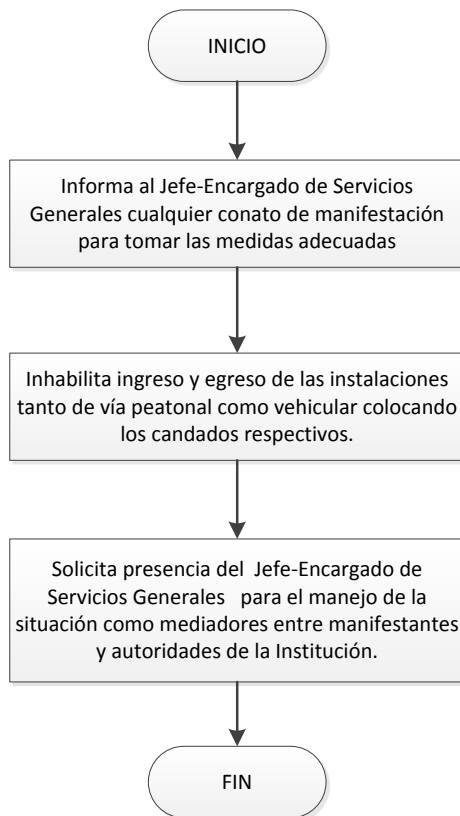


Proceso: Seguridad Institucional y Vigilancia de Instalaciones. (resguardo de bienes de la Institución).	Código	1.3.
Procedimiento: Seguridad de Instalaciones durante manifestaciones esporádicas.	Código	1.3.3.
Objetivo del procedimiento: Resguardo al personal y las instalaciones de Fondo de Tierras.		
Alcance: Desde informar sobre cualquier conato de manifestación hasta recibir indicaciones del jefe para proceder.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Informa al Encargado de la Agencia de Tierras cualquier conato de manifestación para tomar las medidas adecuadas	Vigilante.
2.	Inhabilita el ingreso y egreso de las instalaciones tanto de vía peatonal como vehicular colocando los candados respectivos.	Vigilante.
3.	Solicita presencia del Encargado de Agencia de Tierras para el manejo de la situación como mediadores entre manifestantes y autoridades de la Institución. <u>Fin de procedimiento.</u>	Vigilante.
Documentos de referencia: El vigilante debe tener una guía de teléfonos de instituciones de seguridad o bomberos para llamar en caso de emergencias		
Formatos e instructivos:-----		

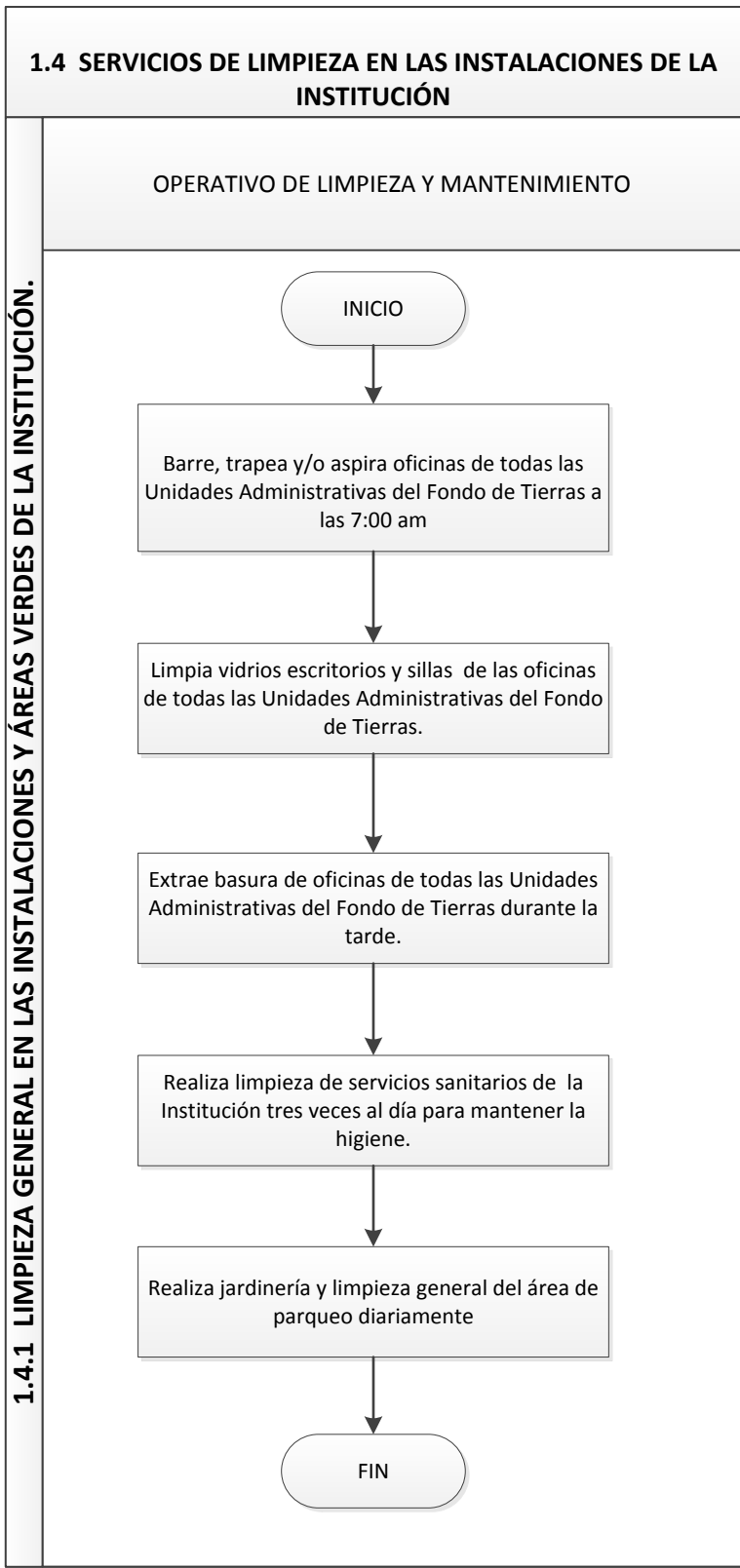
**1.3 SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE INSTALACIONES.
(RESGUARDO DE BIENES DE LA INSTITUCIÓN).**

VIGILANTE (AGENTE DE SEGURIDAD)

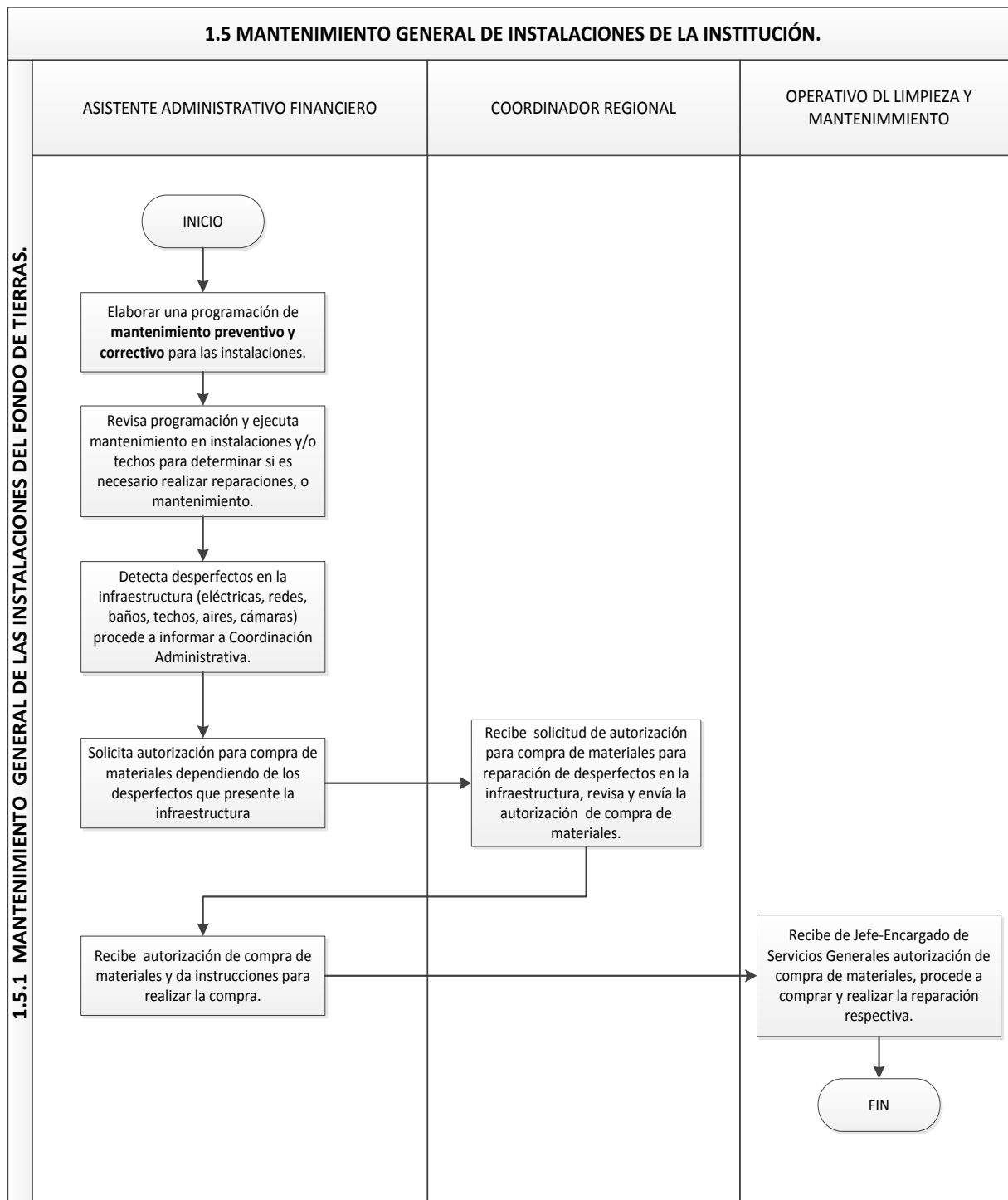
1.3.3 SEGURIDAD DE INSTALACIONES DURANTE MANIFESTACIONES ESPORÁDICAS.



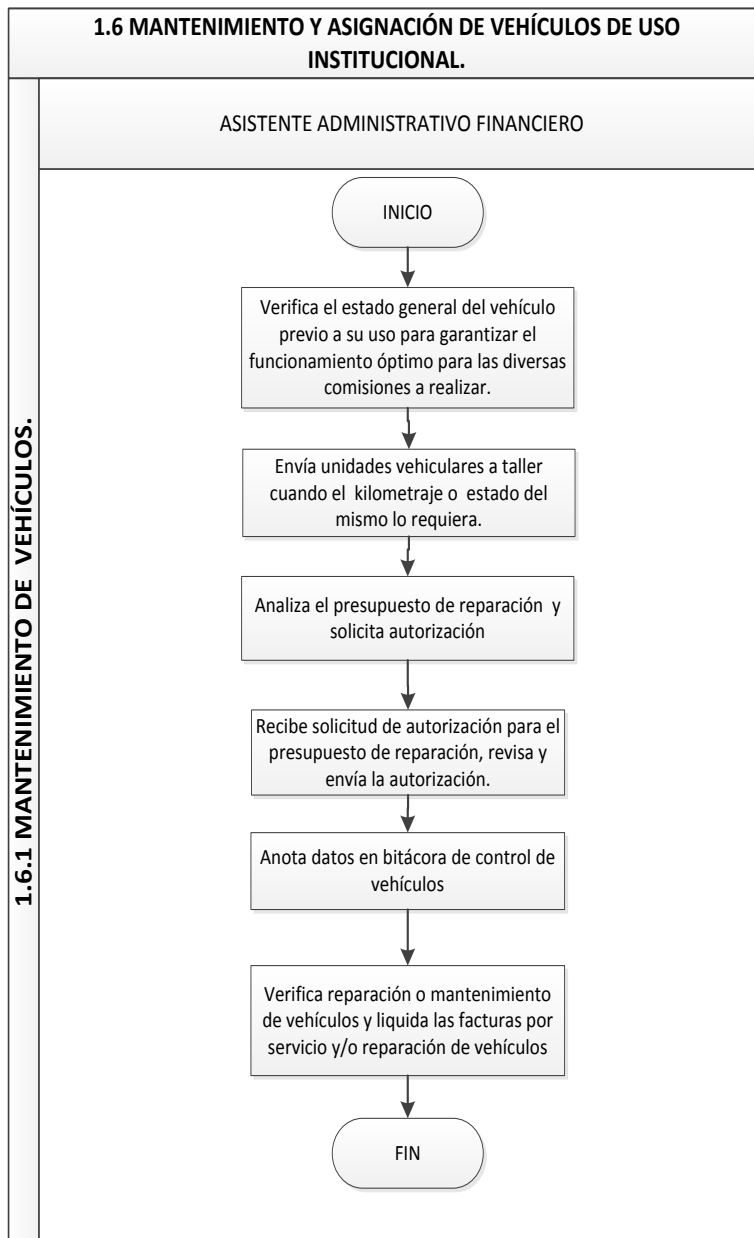
Proceso: Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución	Código	1.4.
Procedimiento: Limpieza general en las instalaciones y áreas verdes de la Institución.	Código	1.4.1.
Objetivo del procedimiento: Asegurar la limpieza, higiene y presentación de las áreas de todas las unidades administrativas 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.	Solicita al Encargado de Agencia de Tierras insumos de limpieza para realizar su actividad.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
2.	Barre, trapea y/o aspira las oficinas de todas las Unidades Administrativas del Fondo de Tierras 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
3.	Limpia vidrios (mínimo una vez al mes) escritorios y sillas (diario) de las oficinas de todas las Unidades Administrativas del Fondo de Tierras.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
4.	Extrae basura de las oficinas de todas las Unidades Administrativas del Fondo de Tierras durante la tarde.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
5.	Realiza limpieza de servicios sanitarios de la institución tres veces al día para mantener la higiene.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
6.	Coloca agua pura en oasis de las áreas a su cargo para mantener siempre al servicio del personal.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
7.	Prepara café para personal del área a su cargo y/o para visitantes por motivos de reuniones.	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
8.	Sirve alimentos de acuerdo a solicitud directa a reuniones de trabajo dentro de las Instalaciones.-	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
9.	Realiza jardinería y limpieza general del área de parqueo diariamente. Fin de procedimiento-	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
Documentos de referencia: Bitácora de Servicios de limpieza.		
Formatos e instructivos: N/A.		



Proceso: Mantenimiento General de Instalaciones de la Institución.	Código	1.5.
Procedimiento: Mantenimiento general de las instalaciones del Fondo de Tierras.	Código	1.5.1.
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 y solicita al Coordinador Regional su autorización en aquellos casos que pueda realizar la reparación.	Encargado de Agencia de Tierras
2.	Detecta desperfectos en la infraestructura (eléctricas, redes, baños, techos, aires, cámaras) procede a informar al Asistente Administrativo Financiero Regional	Encargado de Agencia de Tierras
3.	Solicita autorización a Coordinador Regional para compra de materiales dependiendo de los desperfectos que presente la infraestructura para proceder a su reparación.	Asistente Administrativo Financiero
4.	Recibe de Asistente Administrativo Financiero materiales y da instrucciones a Operativo de Limpieza y Mantenimiento para realice la compra.	Encargado de Agencia de Tierras
5.	Recibe de Encargado de Agencia de Tierras los materiales, procede a comprar y realizar la reparación respectiva. <u>Fin del procedimiento.</u>	Operativo de Limpieza y Mantenimiento
Documentos de referencia: Cotizaciones, programación de mantenimiento preventivo y correctivo , solicitud de gasto.		
Formatos e instructivos: N/A, formato de programa de mantenimiento preventivo y correctivo, formato de solicitud de gasto		



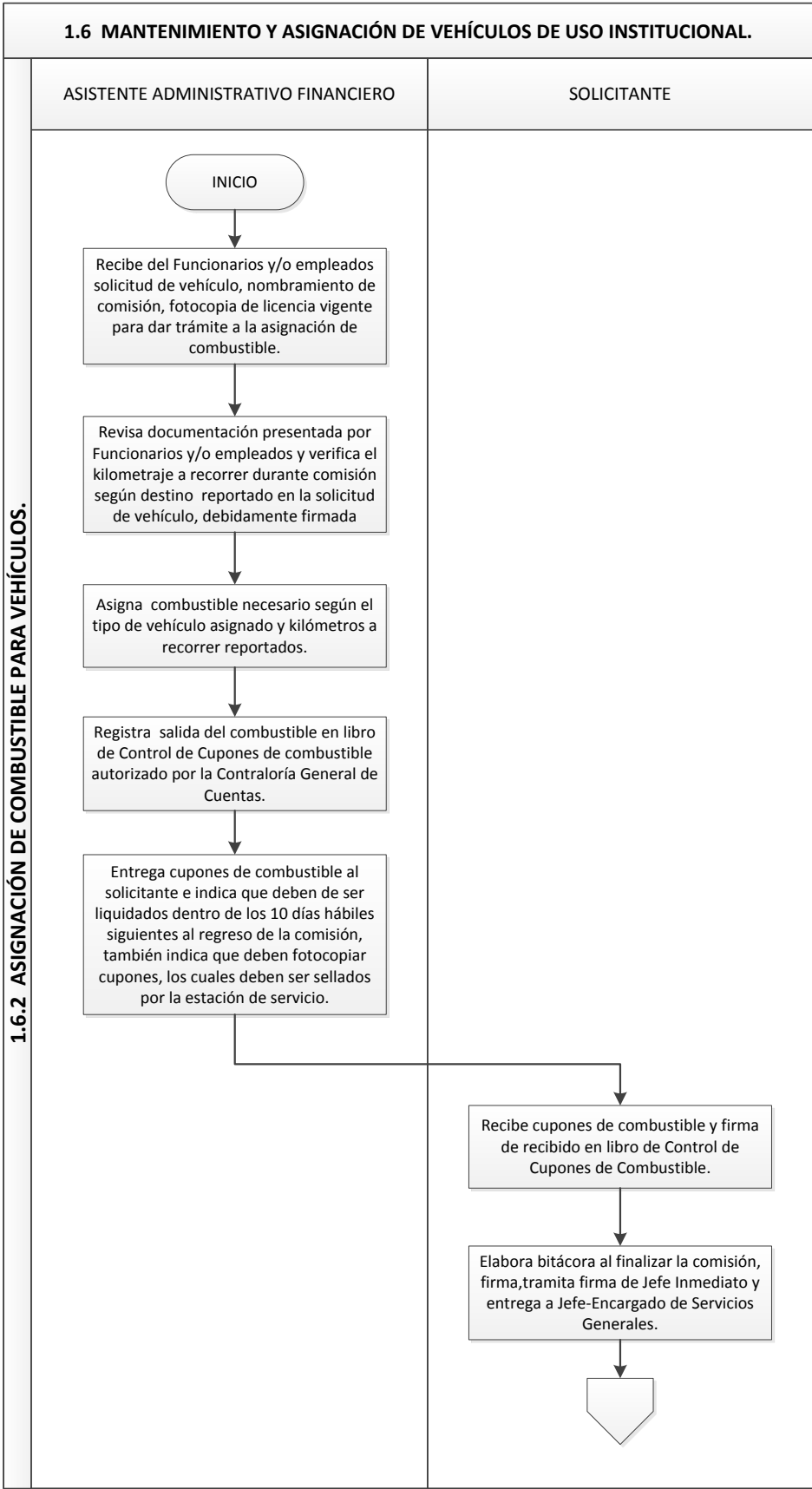
Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos de uso Institucional.	Código	1.6.
Procedimiento: Mantenimiento de vehículos.	Código	1.6.1
Objetivo del procedimiento: Llevar un adecuado control de mantenimiento a las unidades vehiculares del Fondo de Tierras, para que estén en perfectas condiciones al 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. Si requiere mantenimiento se realizan tres cotizaciones y se envían al Asistente Administrativo Financiero Regional	Encargado de Agencia de Tierras
2.	Asistente Administrativo Financiero recibe 3 cotizaciones y solicita autorización del Coordinador Regional y determina donde se realizara el mantenimiento	Encargado de Atención al Público
2.1	Si la reparación se realiza en la Agencia de Tierras recibe de Coordinación Regional autorización del presupuesto de reparación y da instrucciones para que proceda a la reparación o mantenimiento de vehículos.	Encargado de la Agencia de Tierras
3.	Anota datos en la bitácora de control de vehículos los datos del mantenimiento.	Encargado de Atención al Público
4.	Verifica reparación o mantenimiento de vehículos y liquida las facturas por servicio y/o reparación de vehículos. Fin de procedimiento.	Encargado de la Agencia de Tierras.
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.		



Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos.	Código	1.6
Procedimiento: Asignación de combustible para vehículos.	Código	1.6.2.
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 Funcionarios y/o empleados 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.	Encargado de Atención al Público
2.	Revisa documentación presentada por Funcionarios y/o empleados 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 Coordinador Regional cuando aplique.	Encargado de Atención al Público
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.	Encargado de Atención al Público
4.	Registra la salida del combustible en libro de Control de Cupones de combustible autorizado por la Contraloría General de Cuentas.	Encargado de Atención al Público
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.	Encargado de Atención al Público
6.	Recibe de Encargado de Atención al Público 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 Encargado de Atención al Público (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.	Encargado de Atención al Público
9.	Revisa y analiza bitácora al finalizar la comisión para proceder a la liquidación respectiva.	Encargado de Atención al Público

Proceso: Mantenimiento y asignación de vehículos.	Código	1.6
Procedimiento: Asignación de combustible para vehículos.	Código	1.6.2.
10. Envía Liquidación de combustible al Administrativo Financiero Regional para su reembolso. <u>Fin del procedimiento.</u>		Encargada de Atención al Público
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		

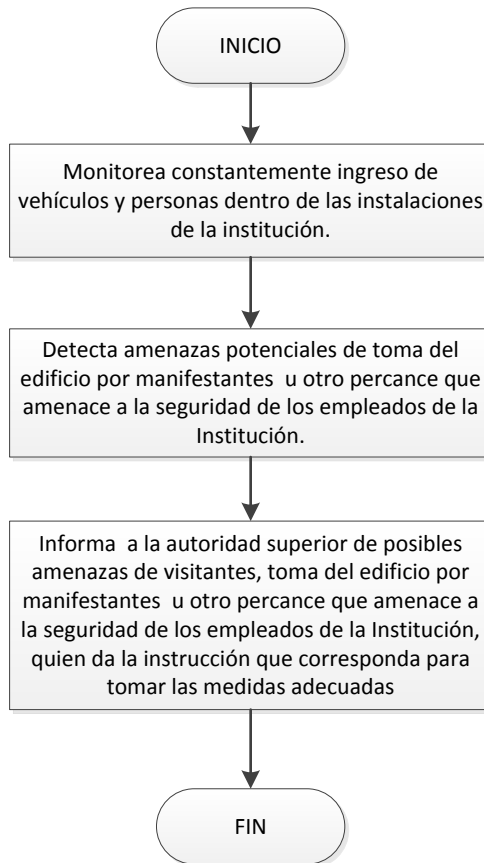


Proceso: Control de Servicios Generales (oficina).		Código	1.7.
Procedimiento: Control de ingreso y salida de personal administrativo y visitantes (cámaras).		Código	1.7.1
Objetivo del procedimiento: Prevenir cualquier situación que amenace la seguridad de Oficinas Centrales.			
Alcance: Desde monitorear 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 personas dentro de las instalaciones de la institución.	Vigilante	
2.	Detecta amenazas potenciales de toma del edificio por manifestantes u otro percance que amenace a la seguridad de los empleados de la Institución.	Vigilante	
3.	Informa de posibles amenazas de visitantes, toma del edificio por manifestantes u otro percance que amenace a la seguridad de los empleados de la Institución, al Encargado de Agencia de Tierras quien da la instrucción que corresponda para tomar las medidas adecuadas. <u>Fin del procedimiento.</u>	Vigilante	
Documentos de referencia: El vigilante debe tener una guía de teléfonos de instituciones de seguridad o bomberos para llamar en caso de emergencias. Control de monitoreo por cámaras de seguridad.			
Formatos e instructivos: N/A-----			

1.7 CONTROL DE SERVICIOS GENERALES (OFICINA)

1.7.1 CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y VISITANTES (CÁMARAS)

VIGILANTE



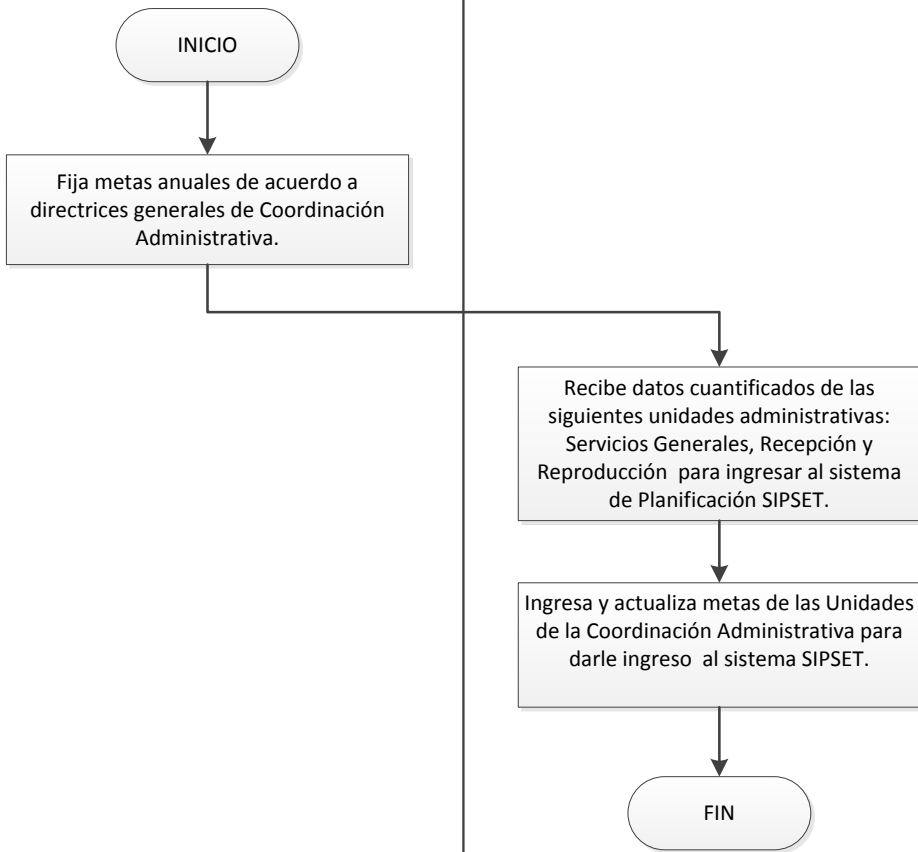
Proceso: Control de Servicios Generales (oficina)	Código	1.7.
Procedimiento: Ingreso y actualización de metas POA de la Unidad de Servicios Generales.	Código	1.7.2.
Objetivo del procedimiento: Mantener información actualizada de metas cumplidas en el sistema POA.		
Alcance: Desde fijar metas anuales de acuerdo a directrices generales hasta dar reporte mensual de metas cumplidas.		
No.	Actividades	Responsable
1.	Envía datos cuantificados para ingresar al sistema de Planificación SIPSET a la Secretaría Ejecutiva III (Regional)	Encargado de Agencia de Tierras
2.	Recibe datos cuantificados para ingresar al sistema de Planificación SIPSET. <u>Fin del procedimiento</u>	Encargado de Agencia de Tierras
Documentos de referencia: Reporte mensual de cumplimiento de metas, POA de la Coordinación Administrativa, Sistema SIPSET,		
Formatos e instructivos: Instructivo de Sistema POA.		

1.7 CONTROL DE SERVICIOS GENERALES (OFICINA)

1.7.2 INGRESO Y ACTUALIZACIÓN DE METAS POA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.

COORDINADOR REGIONAL

SECRETARIA EJECUTIVA III



Proceso: Bodega y archivo inactivo.	Código	1.8
Procedimiento: Clasificación y almacenamiento de papelería y documentación en general en archivo inactivo.	Código	1.8.1
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 documentación y expedientes enviados de las oficinas centrales o regionales para su resguardo.	Encargada de Atención al Público
2.	Verifica la papelería y documentación recibida.	Encargada de Atención al Público
3.	Clasifica en Archivodocumentación recibida para su resguardo	Encargada de Atención al Público
4.	Archiva papelería y documentación en las estanterías que le corresponde en forma ordenada. <u>Fin del procedimiento.</u>	Encargada de Atención al Público
Documentos de referencia: -----		
Formatos e instructivos: Archivo donde anota papelería y documentación		

