



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-

MANUAL DE PROCESOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA SAF 1 (VERSIÓN 1)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL:

ACUERDO No. 09-2003 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS,
Numeral 1.10. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

GUATEMALA, AGOSTO 2007

VISTO BUENO

NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
LIC. ABEL FRANCISCO CRUZ CALDERON	GERENTE	DESPACHO SUPERIOR	 
LIC. IRMA YOLANDA RODRIGUEZ DE LARA	SUB GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	DESPACHO SUPERIOR	 
LIC. HUGO ROBERTO LEMUS CRUZ	DIRECTOR	ADMINISTRATIVA	 
LIC. EDWIN PORTILLO PORTILLO	DIRECTOR	PLANIFICACIÓN	 

INDICE GENERAL

Manual de Procesos Dirección Administrativa

	PAGINA No.
Introducción	1
Mapa de Procesos	2
PROCESO 1: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO	3
Ficha de Proceso	5
Procedimiento 1: Reclutamiento y selección de personal del renglón presupuestario 011, 022 y 029	7
Procedimiento 2: Elaboración de Contratos	17
Procedimiento 3: Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	24
Procedimiento 4: Elaboración de nómina de dietas	33
Procedimiento 5: Elaboración de nóminas de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	38
Procedimiento 6: Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	43
Procedimiento 7: Solicitud y trámite de permisos laborales	46
Procedimiento 8: Capacitación del personal de la institución	51
Procedimiento 9: Becas al exterior	56
Procedimiento 10: Sanciones y despidos	61
Procedimiento 11: Servicios de atención médica	64
Procedimiento 12: Jornadas médicas	68
PROCESO 2: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS	73
Ficha de Proceso	75
Procedimiento 1: Pedido de abastecimiento de almacén	77
Procedimiento 2: Despacho de almacén	84

Procedimiento 3: Adjudicación de proveedores	88
Procedimiento 4: Comisiones fuera y dentro de la Ciudad	92
Procedimiento 5: Trámite y pago de servicios	98
Procedimiento 6: Reproducción de publicaciones y documentos del INE	104
Procedimiento 7: Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	107
Procedimiento 8: Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica	114
Procedimiento 9: Atención a solicitudes de servicios generales	121
Procedimiento 10: Trámite por robo de vehiculos del INE	125
Procedimiento 11: Seguridad y guardianía	130
DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS	133
Glosario	135
Acrónimos	144
Organigrama Oficial del INE con nomenclatura	145
Organigrama Oficial Parcial del INE con nomenclatura	146
Recopilación de Leyes	147
Anexos	149
Índice de Anexos	151
Guía de Elaboración de Manuales	153

INTRODUCCIÓN

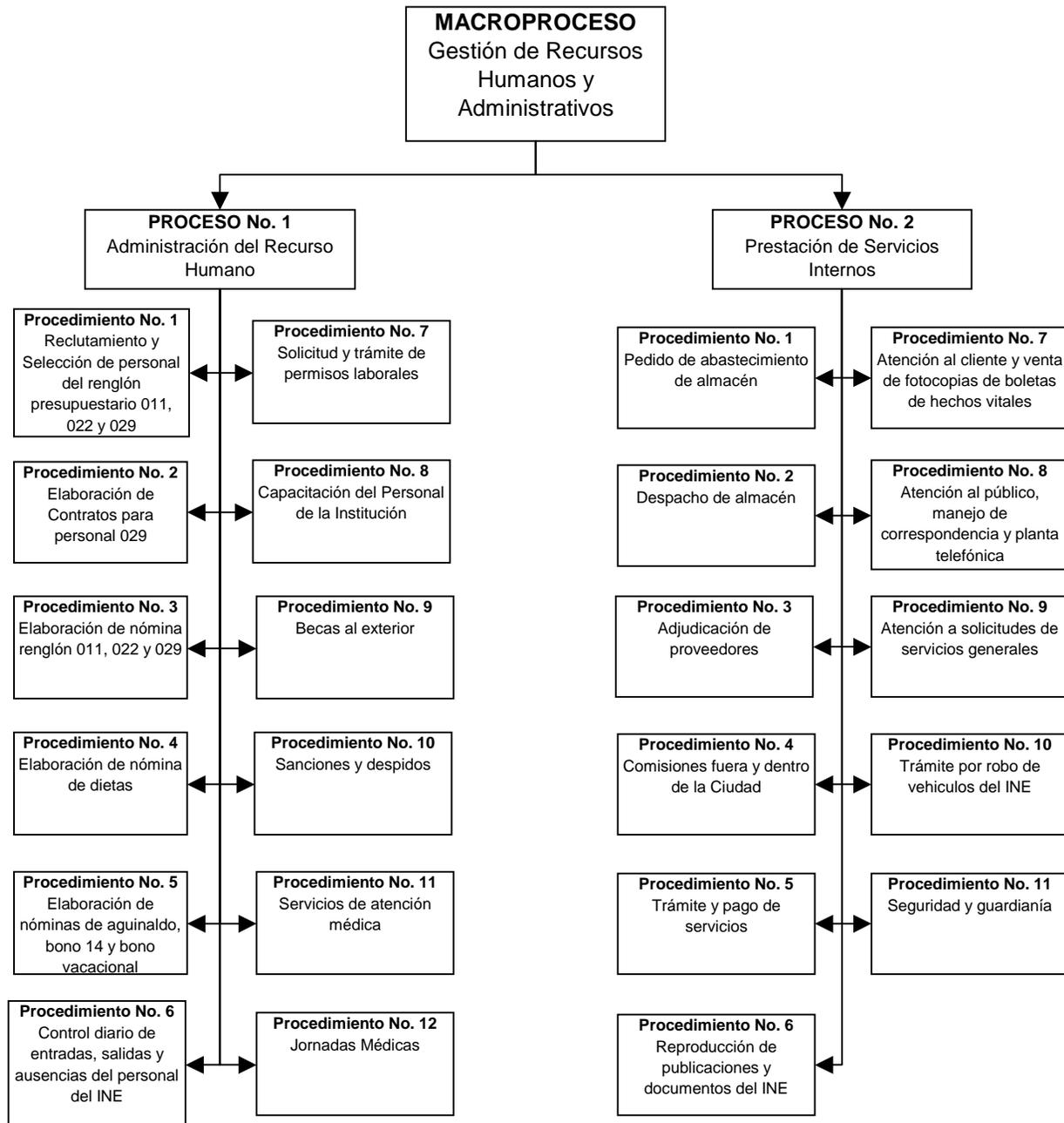
En el marco del fortalecimiento y modernización del Instituto Nacional de Estadística, el equipo de Modernización Institucional de la Dirección de Planificación presenta el producto final del proyecto que se realizó en la **Dirección Administrativa**, con el objetivo de dejar documentado cada uno de los procesos de dicha Dirección.

Las autoridades del INE plantearon la necesidad de contar con manuales que refieran por escrito la dinámica de las actividades de áreas claves dentro de la institución, para luego identificar mejoras en los procesos y agilizar el trabajo en vías de fomentar la cultura de la calidad.

El levantado de procesos en la Dirección Administrativa permitió identificar 1 macroproceso, 2 procesos y 23 procedimientos donde se detallan las actividades realizadas por el personal de la Dirección.

Los Manuales de Procesos se constituyen como una herramienta que permite conocer el desarrollo de las actividades que se realizan en un determinado Departamento, Sección y/o Unidad, asimismo se persigue que se constituyan en instrumentos de consulta y apoyo en el desarrollo de mejores prácticas dentro de procesos continuos.

MAPA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



PROCESO No.1: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
Solicitud de personal Expedientes de candidatos Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas Pago de fianzas	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 Convocatoria interna y externa Informe de resultados Resumen del proceso Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno Propuesta a Gerencia Acuerdos de nombramiento Acta de toma de posesión
- Providencia de sub gerencia administrativa financiera	2. Elaboración de contratos	- Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
- Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	- Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
- Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva	4. Elaboración de nómina de dietas	- Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
- Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	- Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
- Programa de control - Permisos laborales	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	- Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

- Formularios de solicitud de permiso laboral
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades
- Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador
- Causales de sanciones o despido
- Solicitud de consulta médica
- Planificación anual de jornadas médicas

7. Solicitud y trámite de permisos laborales
8. Capacitación del personal de la institución
9. Becas al exterior
10. Sanciones y despidos
11. Servicios de atención médica
12. Jornadas médicas

- Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
- Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
- Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
- Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
- Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
- Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Muestras médicas
- Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word
- Sistema de control de personal
- Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural
- Computadoras
- Fotocopiadoras
- Teléfonos
- Faxes
- Archivos físicos
- Pruebas psicométricas
- Banco de datos
- Expedientes de personal
- Mobiliario y equipo
- Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO			
		No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE	
32	SAF 1.1.1	INICIA:		TERMINA:	
		Departamento de Recursos humanos		Gerencia	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 1: Reclutamiento y Selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir las actividades que se realizan para el reclutamiento y selección del personal que ingresa al INE bajo los renglones presupuestarios del Estado 011, 022 y/o 029.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción de requerimiento de personal para ocupar plaza vacante	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se recibe un requerimiento que puede provenir de Directores o Jefes de Departamento, con visto bueno del Director, solicitando personal a contratar bajo los renglones presupuestarios 011 (permanente) y/o 022 (por contrato). Estos requerimientos siempre llevan el visto bueno del Jefe inmediato superior de quien hace el requerimiento y de la subgerencia administrativa-financiera, además se deben incluir las atribuciones generales del puesto. Si se reciben solicitudes para personal del renglón presupuestario 029 realizar el sub-procedimiento 1.A. (Ver normas y lineamientos).	5 mins
2	Elaboración de Convocatoria Interna	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se redacta el formato de la convocatoria interna con un formato ya establecido con el objetivo de reclutar personal que ya se encuentra trabajando en el INE bajo cualquier renglón presupuestario. La convocatoria está contenida en una hoja de papel que contiene los requerimientos y atribuciones generales del puesto además del perfil requerido; se firma por parte del Jefe del Departamento de R.R.H.H y del Gerente. Ir al anexo No. 1 para ver formato de convocatoria. (Ver normas y lineamientos).	1 a 2 días

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
3	Publicación de la convocatoria	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se publica la convocatoria en las carteleras públicas dentro de las instalaciones del INE. Se puede enviar también al Centro de Información de la zona 12 y/o al Departamento de Coordinación Regional si el puesto solicitado puede ser ocupado por personal de las Delegaciones Departamentales o puede ser de interés al personal del Centro de Información.	1 a 2 días
4	Recepción de expedientes	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se reciben los expedientes que van llegando a lo largo de la convocatoria, el plazo de duración de la convocatoria es 1 semana.	1 semana
5	Revisión de expedientes	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se revisa de manera inmediata el expediente al momento de ser recibido. Si cumple con los requisitos generales establecidos en la convocatoria se acepta el expediente, se firma y se sella una copia que se guarda en el archivo de expedientes para su posterior análisis cuando termine la convocatoria. Si no se cumplen los requisitos se rechaza el expediente.	
6	Análisis y selección de expedientes	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se analizan los expedientes que cumplen con los requisitos generales y específicos y se seleccionan aquellos que cumplen el perfil. Si ningún expediente recibido cumple con el perfil y requisitos necesarios, se elabora una convocatoria externa acudiendo a universidades, centros educativos, etc. El procedimiento se repetirá desde el paso 4. Se realiza una verificación de todos los datos consignados (Ver normas y lineamientos).	1 día
7	Solicitud de elaboración de examen de conocimientos generales	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se elabora un memo donde se requiere al solicitante de la plaza la elaboración de un examen de conocimientos generales, al mismo tiempo se deberá solicitar la entrega de la clave que contiene las respuestas satisfactorias para éste examen. Se firma y sella por parte del Jefe de Departamento. (Ver normas y lineamientos).	15 mins
8	Aviso a candidatos	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se avisa a los candidatos que fueron seleccionados para continuar el proceso, se les informa la fecha y el lugar de la evaluación. También se les debe comunicar por medio de un memo al solicitante de la plaza y a los miembros de la Junta Evaluadora.	10 mins
9	Evaluación de conocimientos generales y psicométricos	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se lleva a cabo la evaluación. Hasta éste momento se abre el sobre con la evaluación realizada por el solicitante de la plaza. (Ver normas y lineamientos).	3 horas

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
10	Calificación de evaluaciones	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal / Solicitante	Se califica la evaluación de conocimientos generales por parte del solicitante y la evaluación psicométrica la evalúa la encargada de reclutamiento y selección de personal.	1 ó 2 días
11	Elaboración de Informe de resultados	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se elabora un informe de resultados donde se incluyen las notas de todos los candidatos de las dos evaluaciones: generales y psicométricas. Ir al anexo No. 3 para ver un informe de resultados.	1 día
12	Elaboración del resumen del proceso	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se elabora un resumen del proceso de reclutamiento y selección llevado a cabo dirigida al Jefe de RR.HH donde, de acuerdo al análisis, se proponen a los mejores candidatos a criterio del encargado (a) de reclutamiento y selección de personal. Ir al anexo No. 4 para ver un resumen.	
13	Envío de Informe de resultados y el resumen a Jefe de RR.HH	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se envía el informe de resultados, el resumen del proceso y los expedientes al Jefe del Departamento de RR.HH.	10 mins
14	Recepción y revisión de resultados	Departamento de Recursos Humanos	Jefe (a)	Se recibe y se revisa toda la información. Se firma sólo el informe de resultados por parte del Jefe de Recursos Humanos.	10 mins
15	Envío a junta evaluadora de promoción de personal	Departamento de Recursos Humanos	Jefe (a)	Se envía por medio de un memo el informe a la junta evaluadora de promoción de personal. (ver normas y lineamientos).	10 mins
16	Conocimiento de candidatos	Junta Evaluadora de Personal	Integrantes	Se recibe el informe de cada candidato que incluye currículum, calificaciones de las pruebas, el informe de resultados y el resumen del proceso.	3 a 4 horas diarias
17	Selección del candidato	Junta Evaluadora de Personal	Integrantes	Se analiza a los candidatos, de acuerdo a los resultados de las pruebas, currículum y lineamientos de la Junta Evaluadora de Personal y se propone al mejor candidato.	
18	Elaboración y envío de propuesta a Gerencia	Junta Evaluadora de Personal	Integrantes	Se elabora una propuesta y se eleva a Gerencia para que confirme o rechace la decisión. Se envían también los nombres y datos de los demás candidatos ordenados en un cuadro que permita hacer comparaciones. (Ver normas y lineamientos).	3 días
19	Aprobación de Gerencia	Gerencia	Gerente	Se aprueba o se rechaza la propuesta enviada. Si se aprueba se continúa con el procedimiento y si se rechaza el procedimiento aplica paso 19.1: que es el realizar una convocatoria externa enviándola a los colegios profesionales y universidades. Después el procedimiento se repite desde el paso 4.	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
20	Comunicación con el favorecido	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se le comunica al candidato que ha sido elegido para ocupar la plaza por medio telefónico. Seguido a esto se le convoca para presentarse a las instalaciones del INE a llenar el formulario de oferta de servicios ONSEC y para completar la papelería necesaria. Ir al anexo No. 5 para ver documentos necesarios de llenar para completar el procedimiento de reclutamiento.	10 mins
21	Elaboración de solicitud y calificación de credenciales ONSEC	Sección de Personal	Secretaria	Se elabora la solicitud dirigida al Director de ONSEC donde se requiere la calificación de credenciales de la persona seleccionada. Este oficio debe ser firmado por el Gerente del INE. Además se adjunta el expediente de la persona y la propuesta de nombramiento.	30 mins
22	Envío de propuesta a ONSEC	Sección de Personal	Jefe (a)	Se lleva la propuesta a ONSEC personalmente a la Sección de "Normas y Selección de Personal". Ubicada en la 13 calle 6-54 zona 1.	
23	Evaluación de credenciales	ONSEC	Sección de Analistas	Se evalúan las credenciales.	De 1 semana
24	Envío de propuesta a INE	ONSEC	Sección de Analistas	Se envía la papelería al INE.	a 1 mes
25	Recepción de propuesta	Sección de Personal	Secretaría	Se recibe de ONSEC la propuesta. Si fue aprobada se continúa con el procedimiento. Si no se aprobó se deberá comenzar de nuevo el proceso pero con una convocatoria externa acudiendo a universidades, centros educativos, etc. El procedimiento se repetirá desde el paso 4.	10 mins
26	Elaboración de Acuerdo de Nombramiento	Sección de Personal	Secretaria	Se elabora el Acuerdo de Nombramiento que incluye el nombre de la plaza, la persona aprobada, sueldo y partida presupuestaria a la cual se cargará el sueldo.	1 día
27	Envío de acuerdo de nombramiento	Sección de Personal	Jefe	Se envía el acuerdo de nombramiento al Ministerio de Economía personalmente o por mensajero.	
28	Firma de Acuerdo Ministerial de Nombramiento	Ministerio de Economía	Ministro y Vice - Ministro	Se firma el Acuerdo Ministerial de Nombramiento por parte del Ministro de Economía y del Vice-Ministro.	2 días
29	Envío de copias al INE	Ministerio de Economía	Mensajero	Se envían 4 copias del acuerdo de nombramiento firmado al INE; el MINECO se queda con la original.	
30	Archivo y distribución de Acuerdo del nombramiento	Sección de Personal	Secretaria	Las copias del Acuerdo de Nombramiento se distribuyen de la siguiente manera: dos se quedan en el expediente del personal, una se le entrega al personal en la toma de posesión y la última se entrega a la Sección de Tesorería del INE para constancia y justificación del aumento de la nómina.	10 mins

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
31	Elaboración del acta de toma de posesión	Sección de Personal	Secretaria	Se elabora el acta de toma de posesión.	1 hora
32	Juramentación y toma de posesión	Gerencia	Gerente	Se lleva a cabo el acto de toma de posesión y juramento del personal donde también se le hace entrega de una copia del acuerdo de nombramiento al favorecido con la plaza. La lectura de la juramentación es llevada a cabo por el Gerente del INE. Finaliza el procedimiento. (Ver normas y lineamientos).	15 mins

SUB-PROCEDIMIENTO 1.A. (9 pasos)

Paso 1. Cuando se requiere la contratación de personal bajo el renglón presupuestario 029 se deberá realizar éste sub-procedimiento:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.1	Solicitud de autorización para contratación	Direcciones	Directores	Se solicita autorización a la subgerencia correspondiente para la contratación de personal 029. Cuando es autorizado se envía a la Sección de Personal.	10 mins
1.2	Recepción de propuesta de personal para plaza 029	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se recibe la propuesta de personal para plazas 029 que incluye el expediente de la persona a contratar y un formato de solicitud de elaboración de contrato donde se especifican los honorarios, términos de referencia y la partida presupuestaria a la que se cargarán los honorarios. Esta propuesta debe ir firmada por la Subgerencia a donde corresponda la contratación. (Ver normas y lineamientos).	5 mins
1.3	Revisión del expediente	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se revisa el expediente recibido para verificar que contenga los siguientes requisitos: fotocopia de cédula, fotocopia de título, colegiatura activa (si es necesaria), 3 cartas de referencias personales, constancias laborales, antecedentes policíacos, constancia de la SAT del régimen del ISR, boleto de ornato según honorarios, No. de NIT, fotocopia de factura para recibir honorarios y antecedentes penales. Se realiza una verificación de todos los datos consignados. (Ver normas y lineamientos)	2 días
1.4	Evaluación de candidatos	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de pers	Se procede a realizar las evaluaciones psicométricas necesarias para el puesto.	
1.5	Revisión de fondos	Sección de Personal	Encargado (a) de nóminas	Se revisa para constatar que existen fondos disponibles para el renglón presupuestario referido. Si no existen fondos se deberán asignar a otra partida correspondiente a otra red programática. (Ver normas y lineamientos).	
1.6	Elaboración de contrato	Sección de Personal	Encargado (a) de nóminas	Se elabora el contrato. (Ver procedimiento 2: elaboración de contratos).	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.7	Aviso a personal	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se solicita la presencia del personal a contratar para que llene el formulario de solicitud de empleo y para que entregue alguno de los requisitos que aún estén pendientes. Además se le indica que deberá pagar una fianza correspondiente a los términos de referencia del contrato. Ir al anexo No. 5 para ver los requisitos necesarios.	5 mins
1.8	Pago de fianza	Persona interesada		Se efectúa el depósito correspondiente en el banco asignado de la fianza correspondiente para el cumplimiento del contrato.	10 mins
1.9	Archivo de expediente	Sección de Personal	Encargado (a) de reclutamiento y selección de personal	Se archiva el expediente con todos los requisitos en el archivo físico del Departamento. Finaliza el sub-procedimiento.	10 mins

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1: Cuando el Reclutamiento, selección y contratación es para personal relacionado con las encuestas que realiza el INE, referirse al Proceso de "reclutamiento, selección y contratación de personal para encuestas" aprobado por la Junta Directiva del INE el 17-01-07 en el acta DJ-02/2007. Ir al anexo No. 80 para ver dicho proceso.

Del paso 2: Para la elaboración del perfil se utiliza el manual de especificaciones de clases de puestos de ONSEC. Ir al anexo No. 2 para ver el manual descrito.

Del paso 6: Siempre se elabora una lista de personas que son inelegibles para cualquier puesto debido a su

Del paso 7:

- La solicitud deberá elaborarse y entregarse dos días antes de que se realice el examen de conocimientos generales.
- La clave del examen con las respuestas satisfactorias quedará en sobre sellado en poder del Departamento de RRHH y una copia en poder del solicitante de la plaza.

Del paso 9: El número de pruebas psicométricas que se aplican a cada candidato se determina de acuerdo al perfil del puesto, habilidades generales del puesto y pueden ser: numéricas, de razonamiento, fluidez, de percepción, etc.

Paso 15:

- La Junta Evaluadora de Personal la integran: Director Administrativo (como representante de Gerencia), Jefe del Departamento de RR.HH (como representante del Departamento de Recursos Humanos) y un representante del sindicato de trabajadores del INE.
- Los representantes de Gerencia y de Recursos Humanos son designados por el Gerente General del INE por medio de una resolución administrativa.

Paso 18: En el caso que alguna persona no cumpla con los requisitos académicos solicitados para la plaza presupuestada pero si posea experiencia relevante para las funciones requeridas, se puede hacer una compensación de los requisitos académicos debido a la experiencia a través de una carta de responsabilidad emitida por el Gerente del INE donde se compromete el elegido y el ente nominador a cumplir con las funciones requeridas por la plaza, la cual es remitida al Director de ONSEC.

Del paso 32: Las tomas de juramentación se deben llevar a cabo los días primero o dieciséis de cada mes, a excepción de algunos casos extraordinarios.

Del paso 1.2: Cuando se trata de personal 029 para laborar en las encuestas, ver: "Proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal 029 para encuestas" aprobado por la Junta Directiva del INE el 17-01-07 en el acta DJ-02/2007. Ir al anexo No. 80 para ver dicho proceso.

Del paso 1.3: El nombre y la dirección que aparecen en la factura deberán coincidir con el consignado en el contrato, de lo contrario deberá actualizar datos en la SAT.

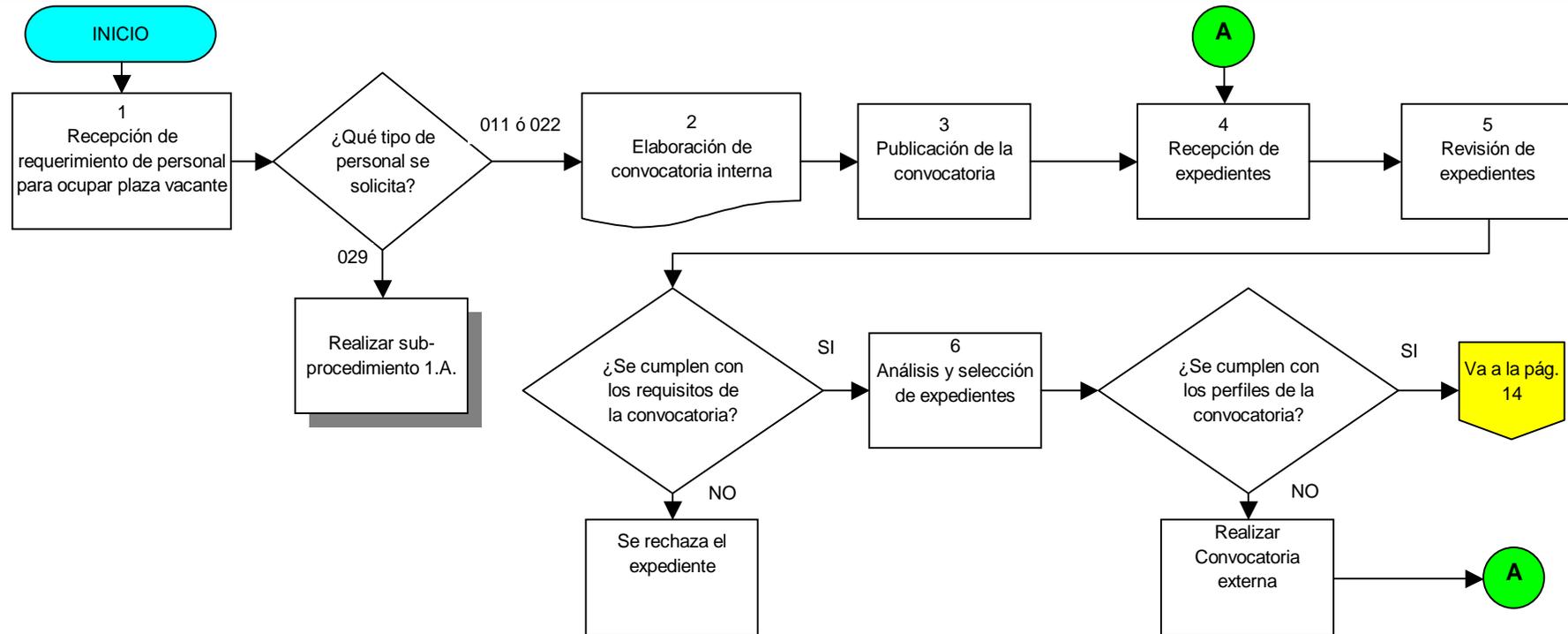
Del paso 1.5: Si se carga el valor del contrato a otra red programática se deberá incluir dentro del contrato alguna actividad que se realice dentro del proyecto o programa a donde se asignó.

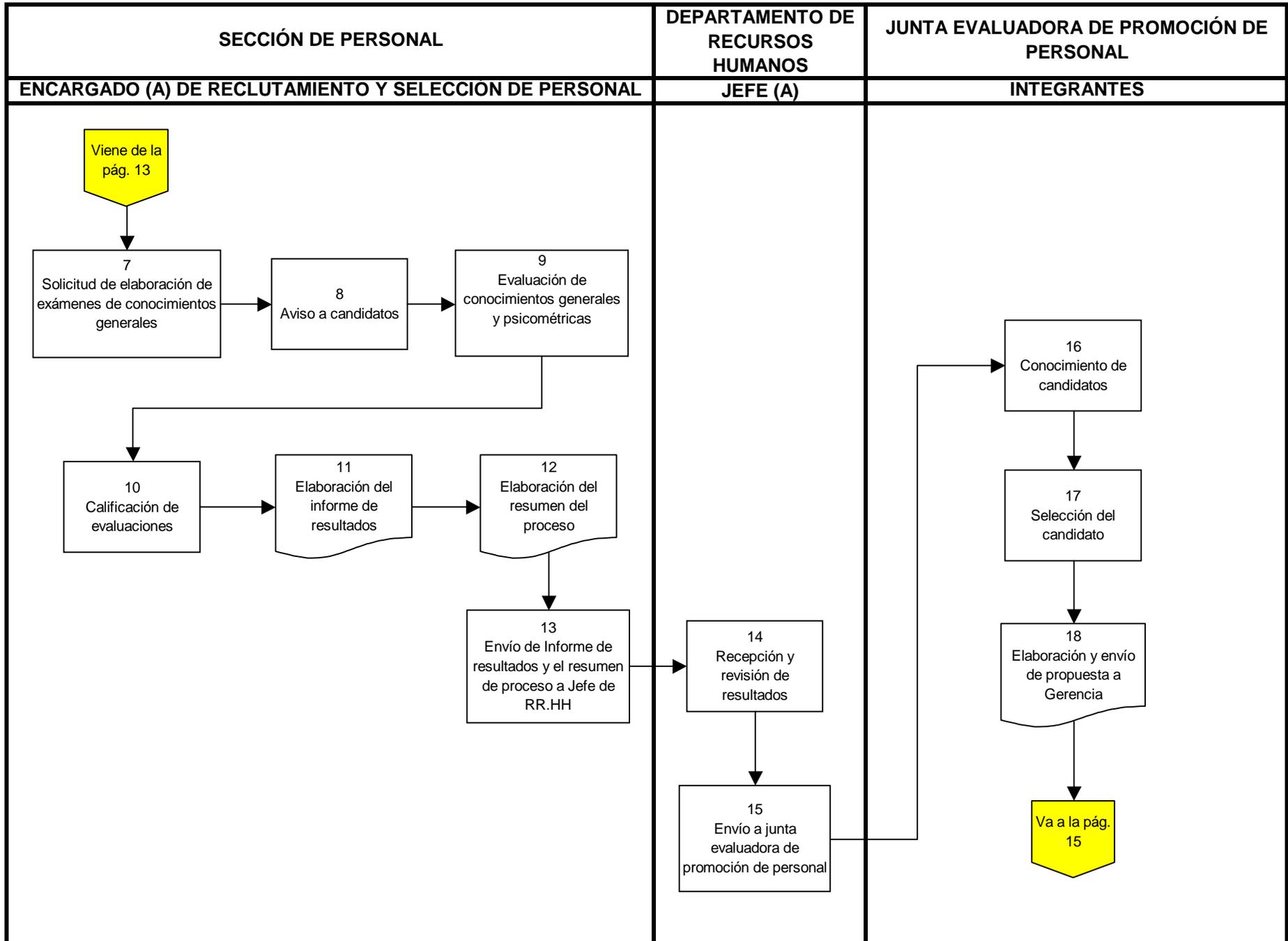


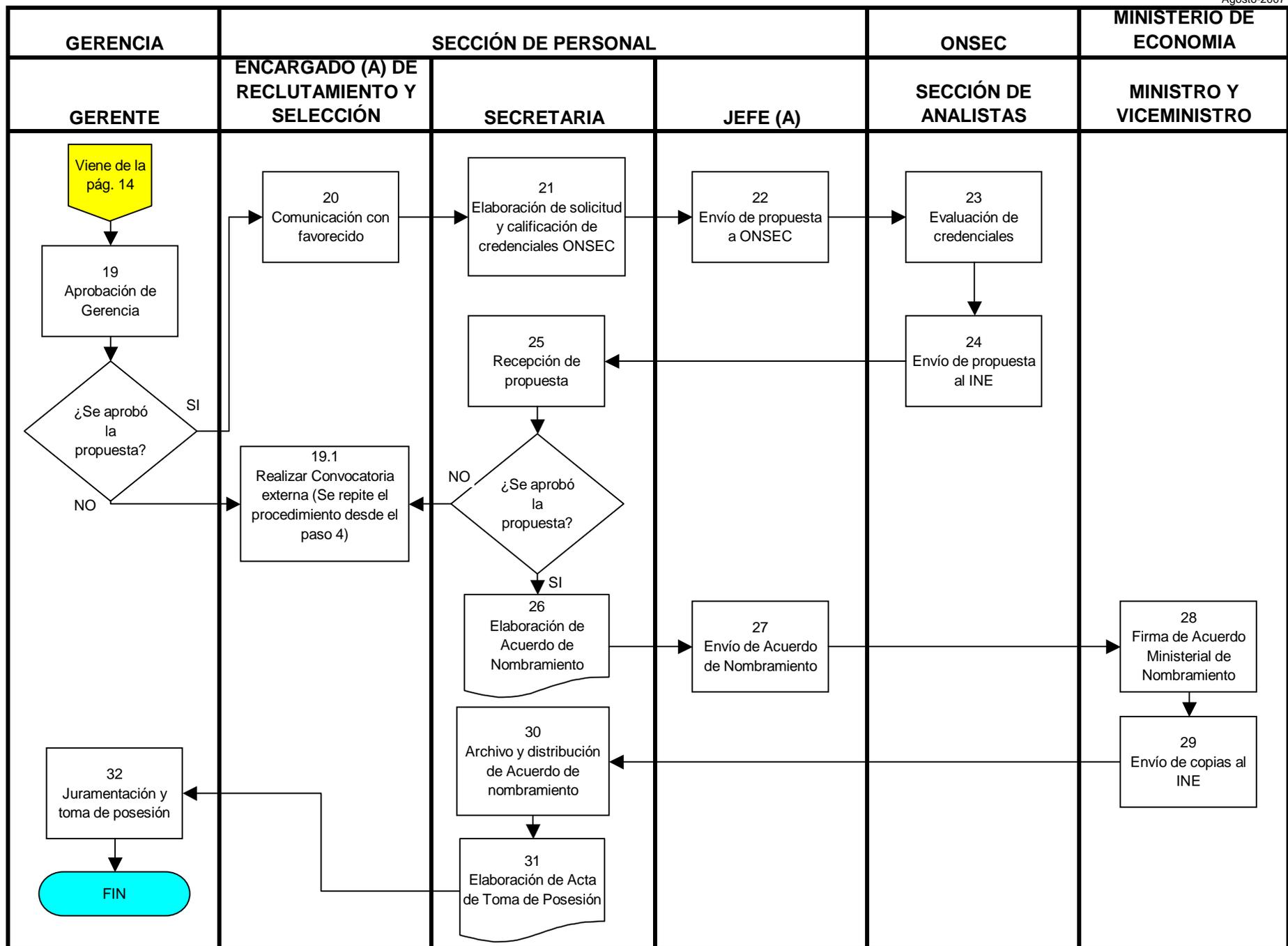
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NÚMERO DE PASOS: 32	CÓDIGO: SAF 1.1.1	ALCANCE	
		INICIA: Departamento de Recursos Humanos	TERMINA: Gerencia
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal		DIRECCIÓN: Administrativa	
Procedimiento No. 1: Reclutamiento y selección de personal del renglón presupuestario 011, 022 y/o 029			
SECCION DE PERSONAL			
ENCARGADO (A) DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL			

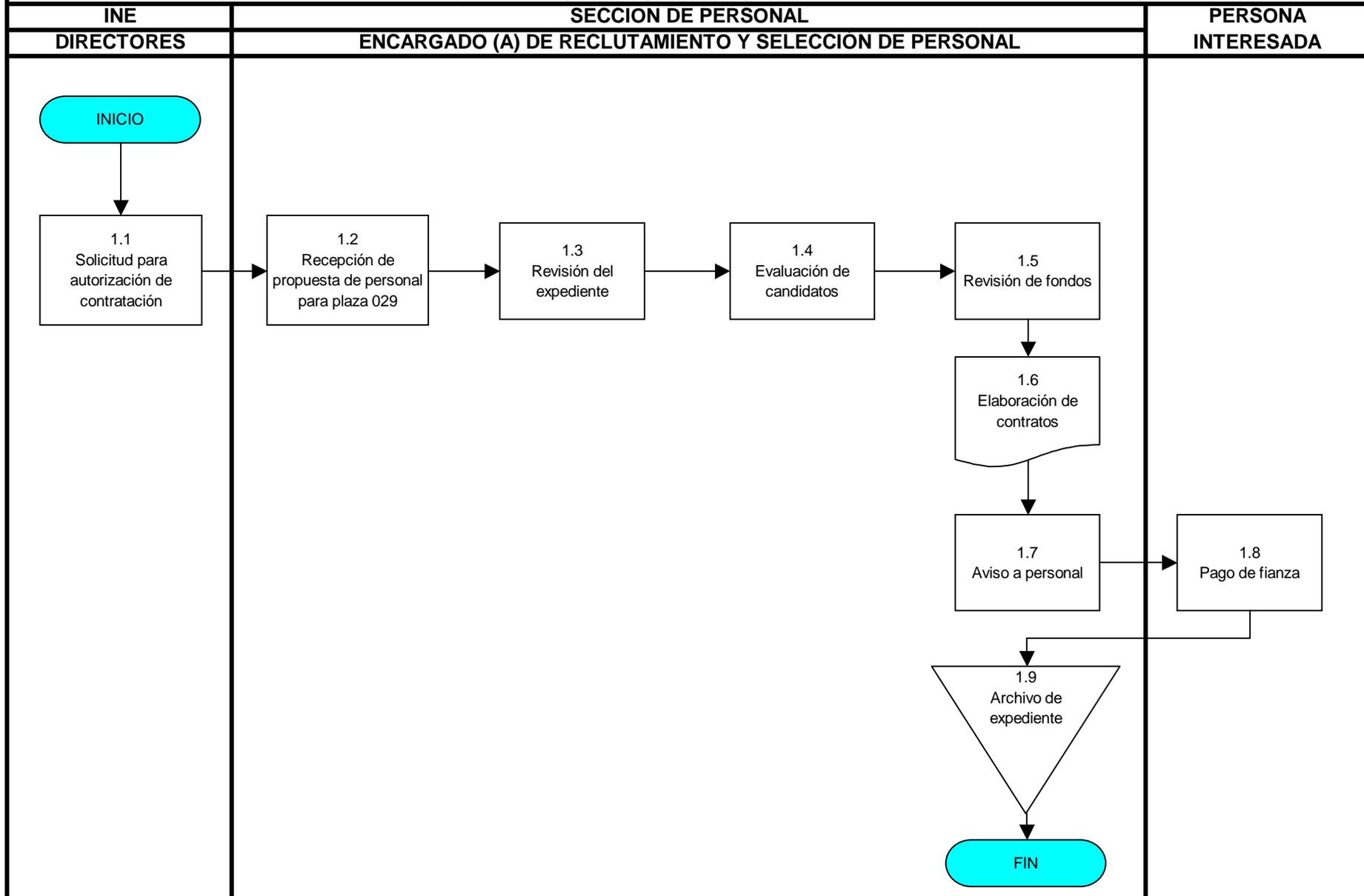






SUB-PROCEDIMIENTO 1.A. (9 PASOS)

Paso 1: Cuando se requiere la contratación de personal bajo el renglón presupuestario 029 se deberá realizar éste sub-procedimiento





INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	<p>1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<p>Providencia de sub gerencia administrativa financiera</p>	<p>2. Elaboración de contratos</p>	<p>Contrato Acuerdo Solicitud de contrato</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	<p>3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	<p>4. Elaboración de nómina de dietas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	<p>5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	<p>6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

- Formularios de solicitud de permiso laboral
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades
- Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador
- Causales de sanciones o despido
- Solicitud de consulta médica
- Planificación anual de jornadas médicas

7. Solicitud y trámite de permisos laborales
8. Capacitación del personal de la institución
9. Becas al exterior
10. Sanciones y despidos
11. Servicios de atención médica
12. Jornadas médicas

- Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
- Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
- Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
- Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
- Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
- Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Muestras médicas
- Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word
- Sistema de control de personal
- Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural
- Computadoras
- Fotocopiadoras
- Teléfonos
- Faxes
- Archivos físicos
- Pruebas psicométricas
- Banco de datos
- Expedientes de personal
- Mobiliario y equipo
- Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
21	SAF 1.1.1	INICIA: Sección de Personal		TERMINA: Sección de Personal	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 2: Elaboración de Contratos para personal 029					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Elaborar los contratos del personal que labora bajo el renglón 029.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Revisión de partidas presupuestarias e ingreso de datos	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se recibe Providencia firmada por la Subgerencia Administrativa-Financiera. Se revisan los fondos disponibles de las partidas presupuestarias y se ingresan los datos en la partida respectiva. Ir al anexo No. 6 para ver ejemplo de providencia.	30 mins.
2	Elaboración, revisión, impresión y traslado del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a elaborar el contrato indicando las atribuciones, fecha de inicio y de finalización, número de contrato, montos, etc., se revisa en la pantalla que la información esté correcta y se imprime. Al estar impreso el contrato se traslada al Jefe de la Sección de Personal para revisión. Ir al anexo No. 7 para ver ejemplo del contrato.	20 mins.
3	Revisión del contrato	Sección de Personal	Jefe	Se procede a revisar el contrato (no hay firma únicamente revisión). Si hubiera algún error aplican pasos: 3.1 Se devuelve el contrato al Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas. 3.2 Se realizan las correcciones necesarias. Regresa al paso 2.	15 mins.
4	Requerimiento del Contratado	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se contacta telefónicamente al contratado para que proceda a firmar el contrato y pague la fianza respectiva. Ir al anexo No. 8 para ver ejemplo de fianza.	1 mins.
5	Firma del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	El Contratado se presenta a la Sección de Personal a firmar el contrato correspondiente.	10 mins.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
6	Elaboración e impresión de acuerdo y solicitud de contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se elabora e imprime el acuerdo y solicitud de contrato. Estos documentos deben adjuntarse al contrato que es trasladado al Departamento, Sección o Unidad, dependiendo de quien este solicitando la contratación para firma y sello. Ir al anexo No. 9 para ver ejemplo de acuerdo y solicitud.	10 mins. c/u
7	Firma del contrato	Departamento, Sección o Unidad	Jefe	Se recibe el contrato (con su respectivo acuerdo y solicitud de contrato), se procede a firmar y sellar el contrato. Si no estuviera de acuerdo con la información aplica paso: 7.1 Se devuelve a la Sección de Personal, 7.2 Se hacen las correcciones necesarias. Regresa al paso 2. Al estar firmado el contrato por el Jefe correspondiente se traslada al Encargado de Nóminas de la Sección de Personal.	20 mins.
8	Recepción y traslado de contrato para firma y sello	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se recibe y traslada el contrato a la Dirección donde corresponda para firma y sello del Director.	5 mins.
9	Firma del contrato	Direcciones de la Institución	Director	Se recibe el contrato de la Sección de Personal, se revisa, firma y sella el contrato. Si el Director no estuviera de acuerdo con la información; aplican pasos: 9.1 Se devuelve a la Sección de Personal 9.2 Se hacen las correcciones necesarias. Regresa al paso 2. Se traslada el contrato firmado a la Sección de Personal.	20 mins.
10	Recepción y traslado del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Recibe y traslada el contrato al Departamento de Presupuesto y Compras para el compromiso presupuestario respectivo.	1 min.
11	Firma del contrato	Depto. de Presupuesto y Compras	Jefe	Recibe el contrato para efectuar el compromiso presupuestario, firmar y sellar el contrato. Si no estuviera de acuerdo con la información; aplican pasos: 11.1 Se devuelve a la Sección de Personal 11.2 Se hacen las correcciones necesarias. Regresa al paso 2. Se traslada el contrato a la Sección de Personal.	30 mins.
12	Recepción y traslado del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Recibe y traslada el contrato a la Subgerencia Administrativa-Financiera para firma.	1 min.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
13	Recepción de contrato para firma y sello	Subgerencia Administrativa-Financiera / Gerencia	Secretaria	Recibe el contrato para firma y sello del (la) Subgerente Administrativo-Financiero y Gerente. Previamente, el contrato es trasladado para revisión de la Encargada de Visa de Documentos.	1 min.
14	Revisión de contrato	Subgerencia Administrativa-Financiera / Gerencia	Encargada visa de documentos	Se procede a revisar el contrato que contenga la información correcta. Si la información no es la correcta o hay que modificar algo; aplican pasos: 14.1 La Encargada de visa de documentos devuelve el contrato a Subgerencia Administrativa-Financiera con los comentarios respectivos 14.2 Subgerencia devuelve el contrato a la Sección de Personal 14.3 Se realizan los cambios indicados. Regresa al paso 2. El contrato es trasladado a la Subgerencia Administrativa-Financiera y/o Gerencia.	15 mins.
15	Firma del contrato	Subgerencia Administrativa-Financiera / Gerencia	Subgerente Administrativo-Financiero / Gerente	Recibe el contrato ya visado por la Encargada de visa de documentos, si todo esta correcto procede a firmar y sellar el contrato, luego lo traslada a la Sección de Personal.	30 mins.
16	Fotocopiado del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se recibe el contrato firmado por la Subgerencia Administrativa-Financiera y/o Gerencia y se sacan 3 fotocopias al contrato.	5 min.
17	Traslado de fotocopia del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se traslada fotocopia del contrato a Auditoria Interna.	5 min.
18	Recepción de fotocopia del contrato	Dirección de Auditoria Interna	Secretaria	Recibe fotocopia de contrato. Firman Libro de Conocimiento de recibido.	1 min.
19	Traslado de fotocopia del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se traslada fotocopia del contrato a la Secretaria de la Sección.	2 mins.
20	Recepción de fotocopia del contrato	Sección de Personal	Secretaria	Recibe fotocopia de contrato para archivarlo en el expediente del contratado. Firman Libro de Conocimiento de recibido.	1 min.
21	Envío de fotocopia del contrato	Sección de Personal	Encargado de Nóminas	Se entregan personalmente en las instalaciones de la Contraloría General de Cuentas zona 2, la copia del o los contratos. Firman copia de recibido. Se envían mensualmente hasta tener todos los correspondiente a un mes. (Ver normas y lineamientos) Finaliza el procedimiento.	25 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del procedimiento: Para elaborar un contrato es necesario tener la respectiva providencia que emite la Subgerencia Administrativa-Financiera.

Del procedimiento: Se debe respetar el orden jerárquico de las firmas



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NUMERO DE PASOS:
21

CÓDIGO:
SAF 1.1.1

ALCANCE

INICIA:
Sección de Personal

TERMINA:
Sección de Personal

DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal

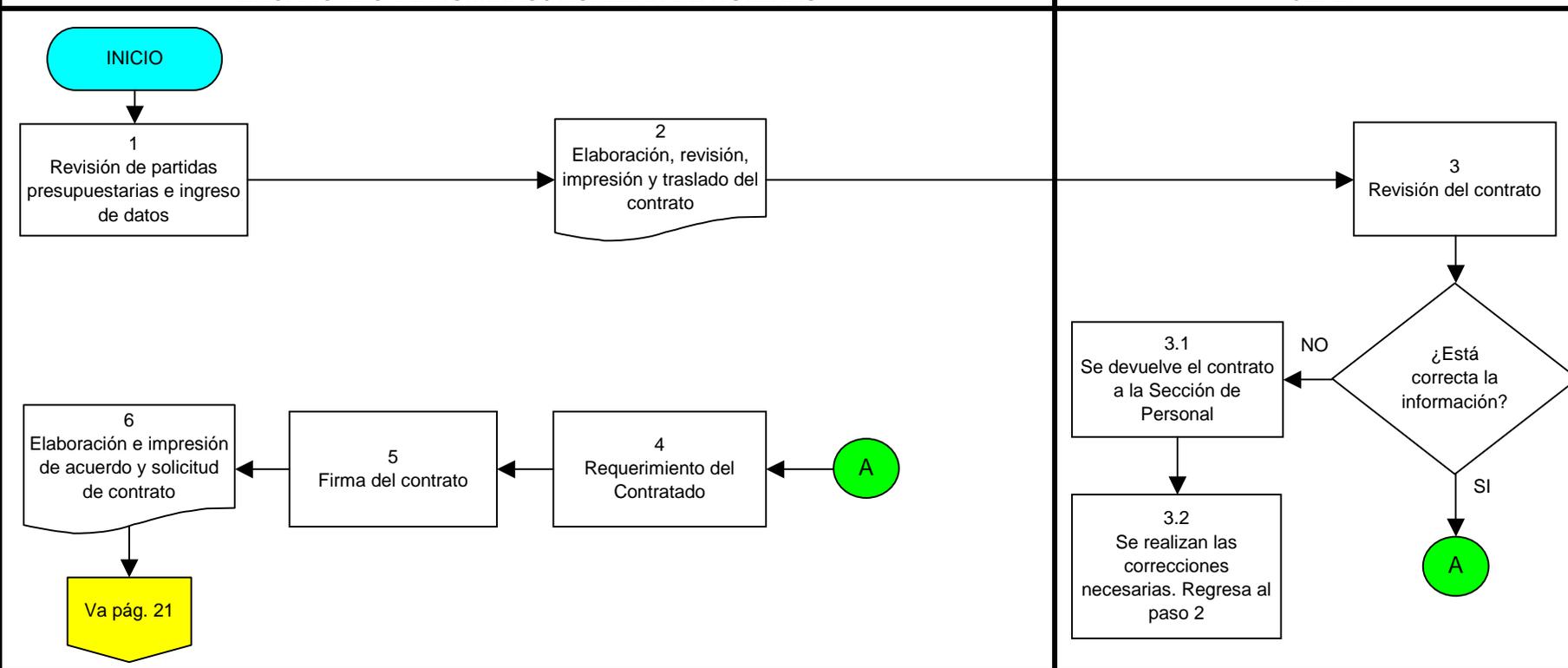
DIRECCIÓN:
Administrativa

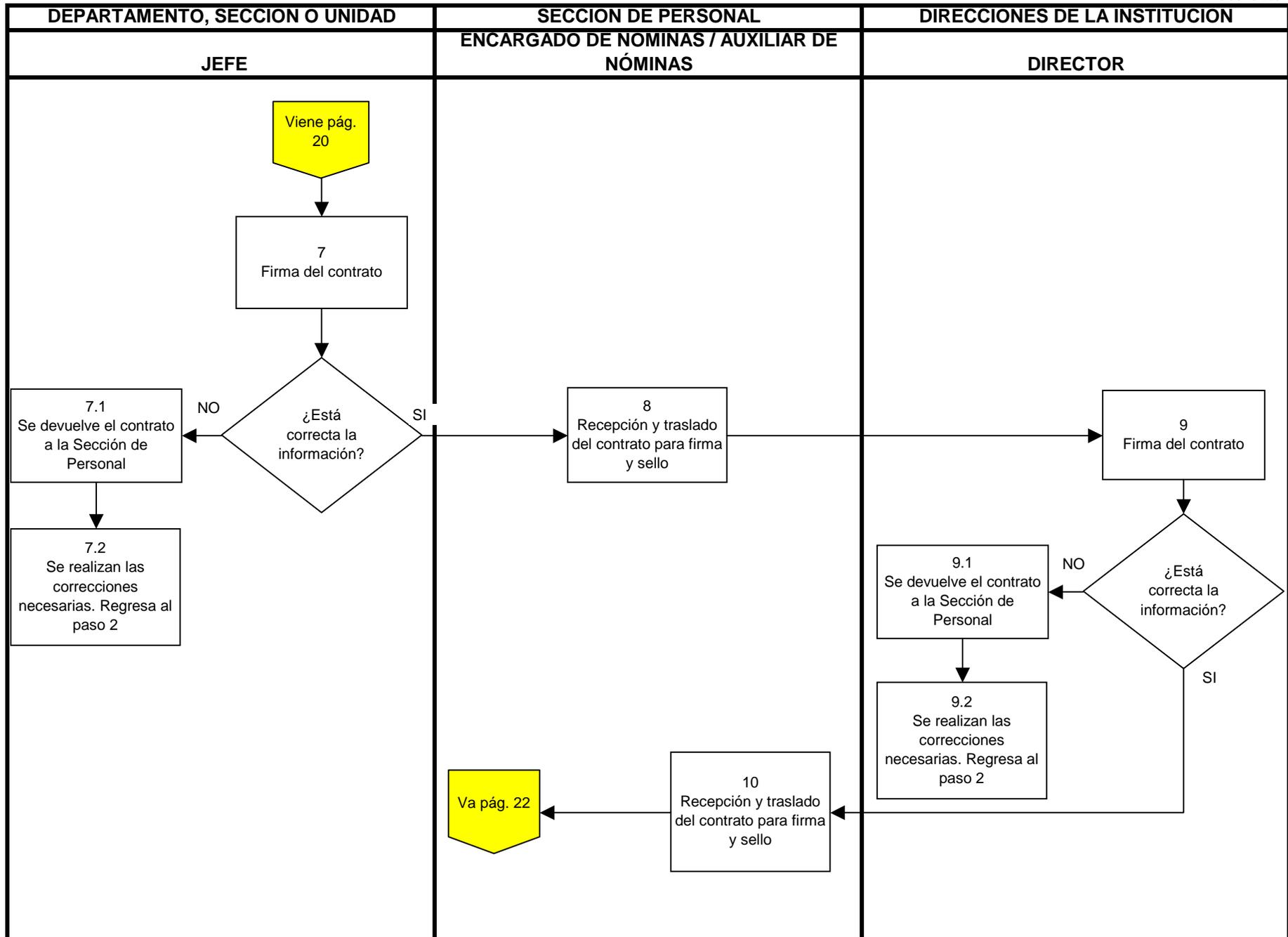
Procedimiento No. 2: Elaboración de Contratos para personal 029

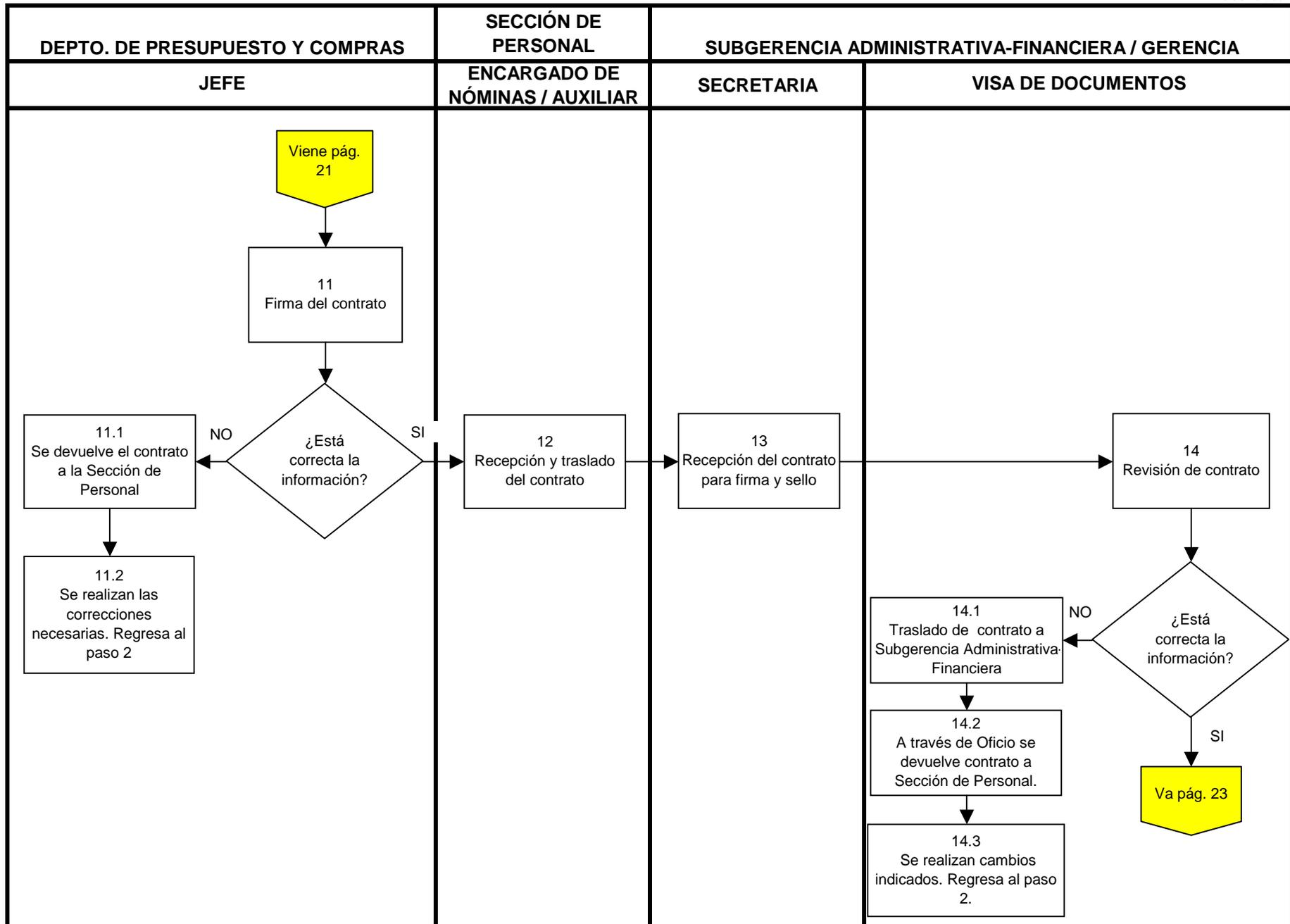
SECCIÓN DE PERSONAL

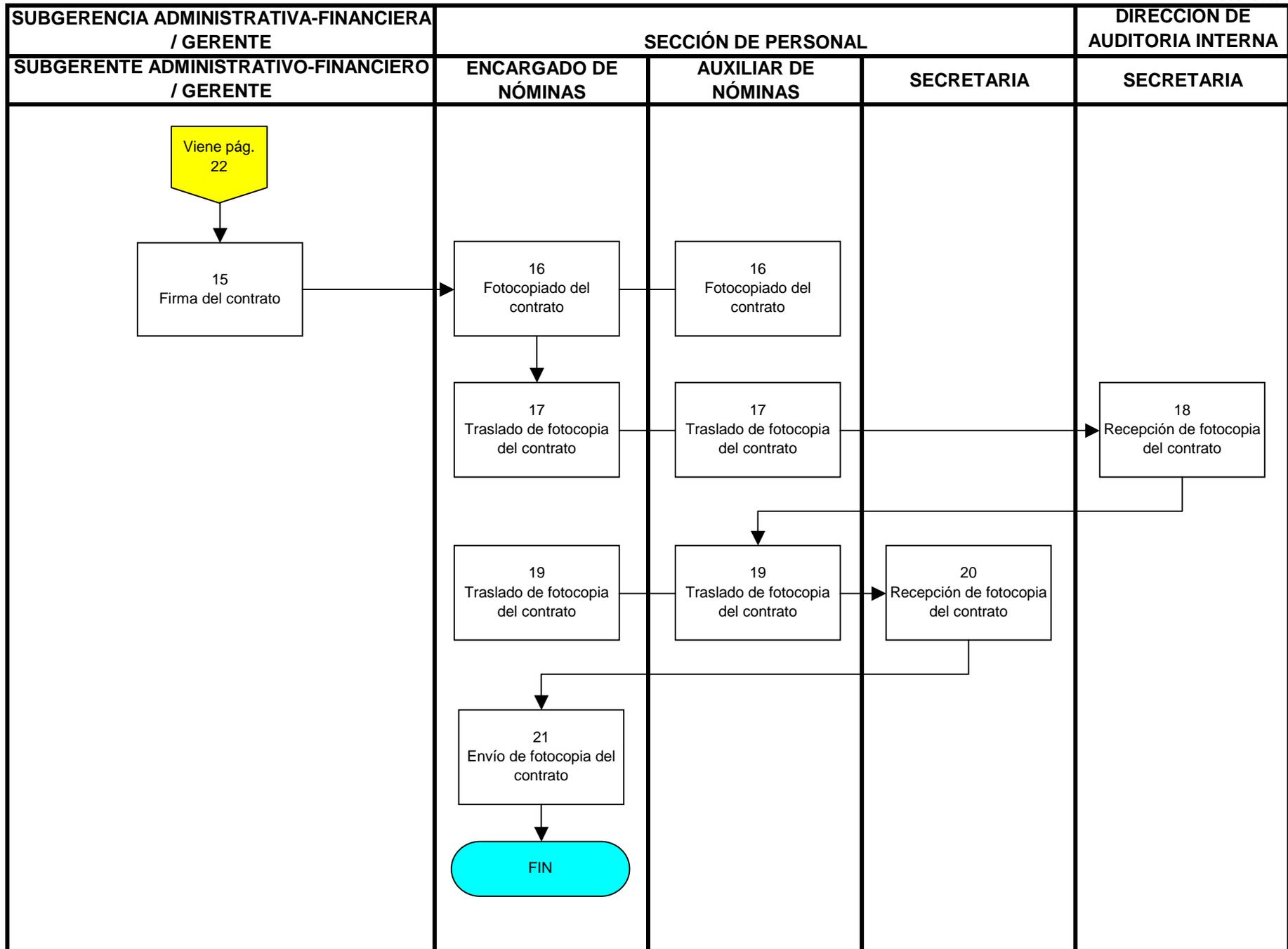
ENCARGADO DE NOMINAS / AUXILIAR DE NOMINAS

JEFE











INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

- Formularios de solicitud de permiso laboral
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades
- Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador
- Causales de sanciones o despido
- Solicitud de consulta médica
- Planificación anual de jornadas médicas

7. Solicitud y trámite de permisos laborales
8. Capacitación del personal de la institución
9. Becas al exterior
10. Sanciones y despidos
11. Servicios de atención médica
12. Jornadas médicas

- Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
- Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
- Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
- Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
- Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
- Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Muestras médicas - Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word - Sistema de control de personal - Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural - Computadoras - Fotocopiadoras - Teléfonos - Faxes - Archivos físicos - Pruebas psicométricas - Banco de datos - Expedientes de personal - Mobiliario y equipo - Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
18	SAF 1.1.1	INICIA: Sección de Personal		TERMINA: Sección de Personal	
DEPARTAMENTO Y/O SECCION:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 3: Elaboración de Nómina renglón 011, 022 y 029					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Elaborar la nómina de pago de salarios del personal que está bajo los renglones 011, 022 y 029.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción de oficio con las suspensiones correspondientes	Sección de Personal	Encargado de nómina / Auxiliar de nómina	Se recibe documentación que incluye suspensiones por enfermedad común, maternidad, accidente, ascensos y suspensiones disciplinarias, vacaciones, permisos y otras (éstas son recibidas en el transcurso del mes y entregadas por parte de la secretaria de la Sección). La nómina para personal 011 y 022 se inicia a elaborar en los días del 15 al 20 de cada mes y la nómina 029 los días del 20 al 25. Hay dos tipos de nómina: la de pago que se emite entre el 15 y 20 de cada mes y la corregida que se emite a inicios de mes (en esta ya se ha efectuado el pago de nómina correspondiente por lo que es necesario, si existe algún ajuste, que el empleado haga el reintegro correspondiente a la Sección de Tesorería de la Institución o el INE hacer el reintegro al trabajador). Ir al anexo No. 10 para ver ejemplo de la suspensión.	2 mins
2	Elaboración de Cortes de Salario	Sección de Personal	Encargado de nómina / Auxiliar de nómina	Para elaborar los Cortes de Salario (Suspensiones del IGSS, nombramientos de primer ingreso, ascensos de plaza, faltas laborales), se procede a ingresar la información a una hoja de Excel donde se realizan los cálculos correspondientes. Las categorías afectadas pueden ser: 011 que es el sueldo base; 012 los bonos (varía según tipo de puesto); 013 Bono por tiempo de servicio; 014 Bonificación profesional (colegiado) y 015 Complemento salarial (varía según tipo de puesto). Ir al anexo No. 11 para ver un corte de salario.	10 mins. c/u

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
3	Impresión de los cortes de salario	Sección de Personal	Encargado de nómina / Auxiliar de nómina	Se imprimen los cortes de salario y se trasladan al Jefe de la Sección de Personal.	1 min.
4	Recepción, revisión, autorización y firma de los cortes de salario	Sección de Personal	Jefe	Se reciben, revisan, autorizan y firman los cortes de salario. Si no se esta de acuerdo con algún descuento o por concepto, aplican pasos: 4.1 devuelve las impresiones de los cortes de salarios al Encargado de nómina / Auxiliar de nómina 4.2 se imprimen nuevamente los cortes de salario 4.3 se trasladan nuevamente al Jefe de la Sección de Personal.	5 mins.
5	Ingreso de descuentos y elaboración de la nómina	Sección de personal	Encargado de nómina / Auxiliar de nómina	Se ingresan, a través del programa AS400, los descuentos a nómina, de acuerdo a la papelería recibida. Los descuentos pueden ser por préstamos del Banco de los Trabajadores, timbres profesionales, fianzas, ISR, Anapep, Acep, sindicato, descuentos judiciales y montepío. Ingresados los cortes de salario y descuentos previamente autorizados por el Jefe de la Sección de Personal, se elabora la nómina. Si fuera la elaboración de la nómina del renglón 029 ver subprocedimiento 3.A.	60 mins
6	Impresión de la nómina	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se solicita telefónicamente (verbalmente) a la Dirección de Informática la preparación de la impresora para poder imprimir la nómina a través del programa AS400, impresa ésta se recoge en la Dirección de Informática. Ir al anexo No. 12 para ver ejemplo de la nómina.	15 mins.
7	Revisión de nómina impresa	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a revisar la nómina impresa. Si hubiera algún error o algún cambio: aplican pasos: 7.1 Se realizan las correcciones necesarias. 7.2 se imprime nuevamente, regresa a paso 6. Se traslada la nómina impresa al Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas de la Sección de Personal.	180 mins.
8	Revisión, autorización y firma de la nómina	Sección de Personal	Jefe	Se recibe, revisa, autoriza y firma la nómina para pagos del renglón 011, 022 y 029. En este paso ya no hay error porque es la 2ª. Revisión efectuada.	30 mins.
9	Traslado de la Nómina impresa	Sección de Personal	Jefe	Se procede a trasladar la nómina impresa al Encargado de Nóminas y/o Auxiliar de Nóminas de la Sección de Personal.	1 min.
10	Recepción y traslado de la nómina impresa	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se recibe la nómina ya autorizada y firmada por el Jefe de la Sección de Personal y se traslada a la Dirección Financiera y al Departamento de Presupuesto y Compras.	1 min.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
11	Recepción y traslado de la Nómina impresa	Dirección Financiera / Departamento de Presupuesto y Compras	Secretaria	Se recibe la nómina y se traslada al Director Financiero y al Jefe del Departamento de Presupuesto y Compras para revisión y firma.	1 min.
12	Firma de la Nómina	Dirección Financiera / Departamento de Presupuesto y Compras	Director Financiero / Jefe	Se procede a firmar la Nómina de sueldos 011, 022 y 029 y se traslada al Encargado de Nóminas y/o Auxiliar de Nóminas de la Sección de Personal.	1 día
13	Recepción e Impresión del resumen presupuestario y vouchers	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se solicita a la Dirección de Informática preparar la impresora (encenderla y colocarle papel) para imprimir el resumen presupuestario y los vouchers correspondientes. Al tener la impresión se traslada la nómina y resumen presupuestario con los vouchers correspondientes a la Sección de Compras. Ir a los anexos No. 13 y 14 para ver ejemplo del resumen presupuestario y Boleta de pago (voucher). Ver normas y lineamientos.	45 mins.
14	Recepción de la nómina	Sección de Compras	Jefe / Encargada de Cotizaciones / Secretaria	Se procede a recibir la nómina para realizar el compromiso u orden de compra. Firman Libro de Conocimiento de recibido. La nómina 011 y 022 la reciben antes que la nómina 029. Ver normas y lineamientos.	1 min.
15	Entrega de los cortes de salario	Sección de Personal	Encargado de nómina / Auxiliar de nómina	Se procede a entregar copia del corte de salario a la persona afectada, se deja copia en el expediente, se pasa copia a la Dirección de Auditoría Interna, copia a la Sección de Presupuesto y copia para el archivo de nómina. Firman copia de recibido.	15 mins. c/u
16	Elaboración de archivo de acreditamiento	Sección de Personal	Encargado de Nóminas	Se procede a cargar archivo en el sistema de la Banca Virtual del Banrural. Únicamente se accesa con clave autorizada y se traslada a la Sección de Contabilidad el listado de acreditamiento.	15 mins.
17	Recepción del listado de acreditamiento	Sección de Contabilidad	Jefe	Recibe la nómina y el listado de acreditamiento.	1 min.
18	Traslado de vouchers	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a trasladar los vouchers al Auxiliar de la Sección de Tesorería. Se envían los primeros 3 días hábiles del mes siguiente. Finaliza el procedimiento.	10 mins.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

SUBPROCEDIMIENTO 3.A. (8 pasos)					
(Paso 5) Cuando se elabora la nómina del renglón 029, entonces:					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
5.1	Elaboración de circular	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se elabora una circular, cada 6 meses solicitando la factura por honorarios de cada persona que esta bajo el referido renglón. Ir al anexo No. 15 para ver ejemplo de la circular.	15 mins.
5.2	Distribución de la circular solicitando facturas	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a distribuir o entregar la circular donde se solicita la factura por honorarios al personal del renglón 029.	30 mins.
5.3	Recepción de facturas	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se reciben las facturas por honorarios de las diferentes personas que están bajo el renglón 029. Al recibir las facturas se realiza una revisión preliminar de los datos que ésta tiene, como lo son: nombre a quien se esta emitiendo la factura, fecha, etc.	2 mins. C/u
5.4	Revisión de facturas	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a revisar las facturas por honorarios emitidas por las personas que están bajo el renglón 029. Cada factura es emitida a nombre de "Instituto Nacional de Estadística", fecha del último día del mes, Número de Identificación Tributaria (NIT) del INE, descripción en la factura: "Honorarios por servicios (técnicos o profesionales) prestados al INE durante el mes y año que corresponda, según contrato No.", cantidad en letras y números por la que se esta girando la factura, la palabra "CANCELADO", firma de la persona que esta girando la factura y sello de retención o no retención. Si la factura tuviera algún error aplican pasos 5.4.1: Se contacta telefónicamente a la persona y 5.4.2: se solicita nueva factura tomando en cuenta los descuentos o errores. Ir al anexo No. 16 para ver ejemplo de la factura.	1 día
5.5	Elaboración de cuadro	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a elaborar cuadro indicando los nombres de las personas que no trajeron factura.	30 mins.
5.6	Recepción de documentos que afectan la nómina	Sección de Personal	Encargado de nómina / Auxiliar de nómina	Se reciben los documentos correspondientes a faltas y/o rescisión de contrato.	2 mins
5.7	Ingreso de descuentos a nómina	Sección de personal	Encargado de nómina / Auxiliar de nómina	Se ingresan, a través del programa AS400, los descuentos a nómina de acuerdo a la papelería recibida.	60 mins

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
5.8	Elaboración de la nómina	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede con la elaboración de la nómina tomando en cuenta los descuentos si los hubiera; ya autorizados por el Jefe de la Sección de Personal y la documentación de soporte correspondiente. Finaliza subprocedimiento. Continúa paso 6.	60 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del procedimiento: Se debe acreditar al personal cuatro días hábiles antes de cada fin de mes.
Del paso 2: Los cortes de salarios se deben tomar en cuenta para calcular el aguinaldo y el bono 14 ya que están afectos a este descuento, excepto suspensiones del IGSS.
Del paso 2: Hay en existencia una nomenclatura de puestos en la cual se basa la Sección de Presupuesto para determinar los bonos aplicables.
Del paso 3. Las suspensiones del IGSS, disciplinarias, permisos y demás papelería de descuentos que se recibe posteriormente a la nómina de pago deberán ser ingresados para la nómina corregida y por ningún motivo afectar el mes siguiente de pago.
Del paso 5: Los cuadros de Corte de Salario son entregados a: 1. Caja (original adjunto a nómina), 2. Sección de Presupuesto, 3. Dirección de Auditoría Interna, 4. Departamento de Recursos Humanos, 5. Interesado, 6. Archivo de nóminas.
Del paso 5: Cuando se emite "Nómina Corregida" la persona afectada debe realizar el "REINTEGRO" por la cantidad a la cual se hizo acreedor en la Sección de Tesorería de lo contrario se le saca de la nómina siguiente, hasta realizar el reintegro correspondiente. Si el reintegro es a favor del interesado, el INE lo hará efectivo los primeros 10 días hábiles de cada mes.
Del paso 22: El resumen de sueldos (estructura presupuestaria) debe adjuntarse a la impresión de la nómina que se traslada a la Sección de Compras y únicamente el Resumen de sueldos a la Sección de Presupuesto.
Del paso 24: Cuando es un contrato nuevo del renglón 029 debe adjuntarse el original de éste a la nómina antes de ser trasladado a la Sección de Compras.
Del paso 27: El listado de acreditamiento y vouchers (boletas de pago) debe de generarse e imprimirse hasta que la nómina este aprobada (firmada) por el Director Financiero y el Jefe del Departamento de Presupuesto y Compras.
Del subprocedimiento: Cuando el contrato es nuevo deben cancelar la fianza respectiva (solicitada por la Institución) para poder tramitar el pago de honorarios.
Del subprocedimiento: Cuando es un contrato nuevo del renglón 029 debe adjuntarse el original de éste a la nómina antes de ser trasladado a la Sección de Compras.
Del subprocedimiento: Las personas que no hagan entrega de la factura en las fechas establecidas se les cancelara la primera semana del siguiente mes en nómina adicional.
Del subprocedimiento paso 7.3: Los descuentos que se hagan después de elaborada la nómina deben de reintegrarse en la Sección de Tesorería.
Del subprocedimiento: La nómina del renglón 029, se debe acreditar el último día hábil del mes.
Del subprocedimiento: Para las personas que renuncien o se les rescinda contrato, la liquidación por los días laborados del mes va en una nómina adicional y el pago será a través de acreditamiento, de acuerdo a resolución de Junta Directiva de Junio 2007. (Pagos por transferencia bancaria a proveedores por medio de Sicoin Web y banca virtual).
Del subprocedimiento: Todo el personal que esta bajo el renglón 029 deberá presentar el informe de las actividades realizadas durante el mes que esta finalizando a la Subgerencia Administrativa-Financiera, Sección de Personal y Sección de Tesorería donde deberá firmar la nómina y voucher (boletas de pago). Si el informe no es entregado en los días establecidos, en la Sección de Personal, no se le recibirá la siguiente factura.
Del subprocedimiento: Para efectos de evitar que al personal que ha dejado de laborar bajo contrato se le incluya en la nómina, se debe, por parte del encargado del proyecto o área a donde pertenece, enviar una nota donde se indica el día cuando dejó de laborar el personal.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

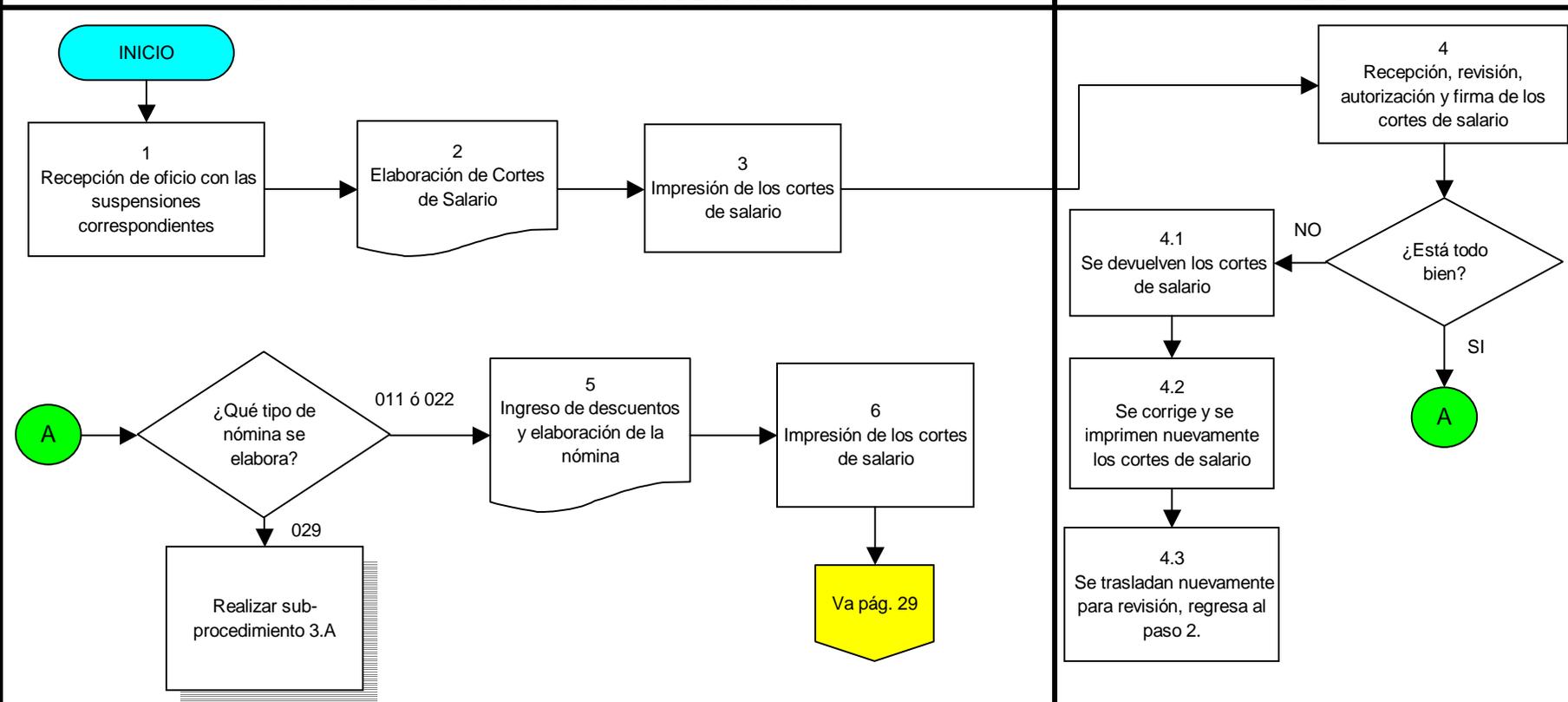
NUMERO DE PASOS: 18	CODIGO: SAF 1.1.1.	ALCANCE	
		INICIA: Sección de Personal	TERMINA: Sección de Personal
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal		DIRECCIÓN: Administrativa	

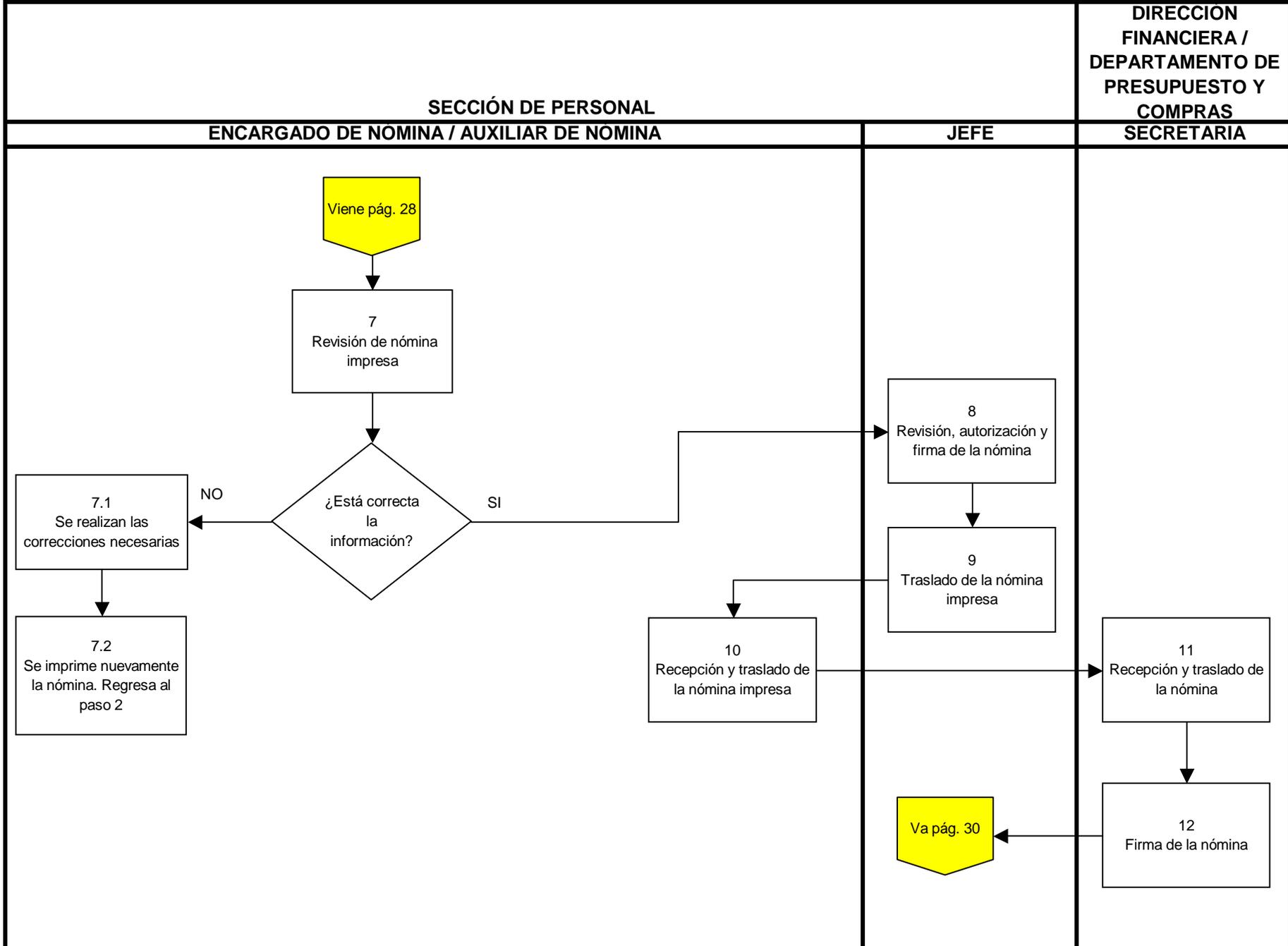
Procedimiento No.3. Elaboración de Nómina renglón 011, 022 y 029

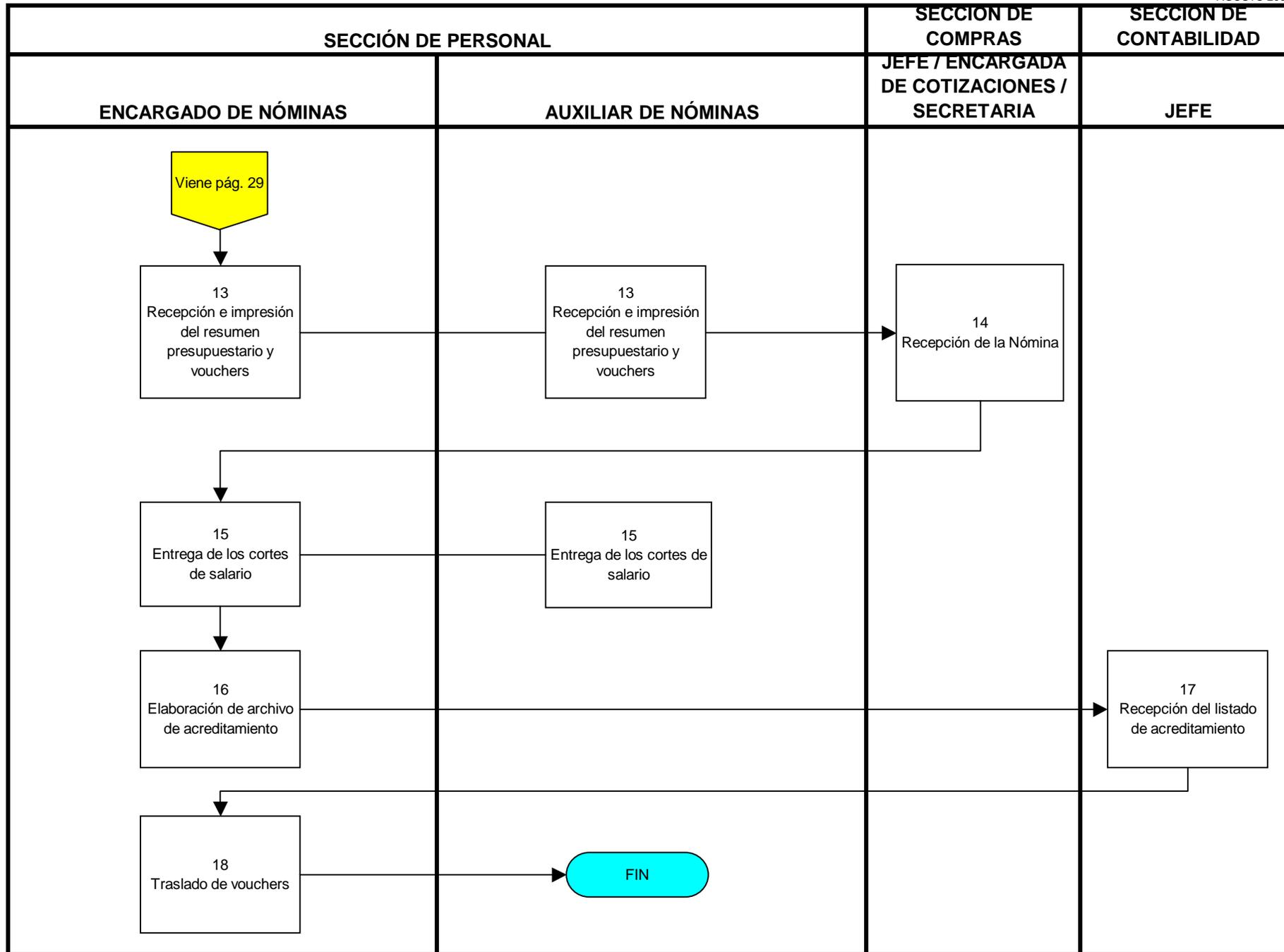
SECCIÓN DE PERSONAL

ENCARGADO DE NOMINA / AUXILIAR DE NOMINA

JEFE





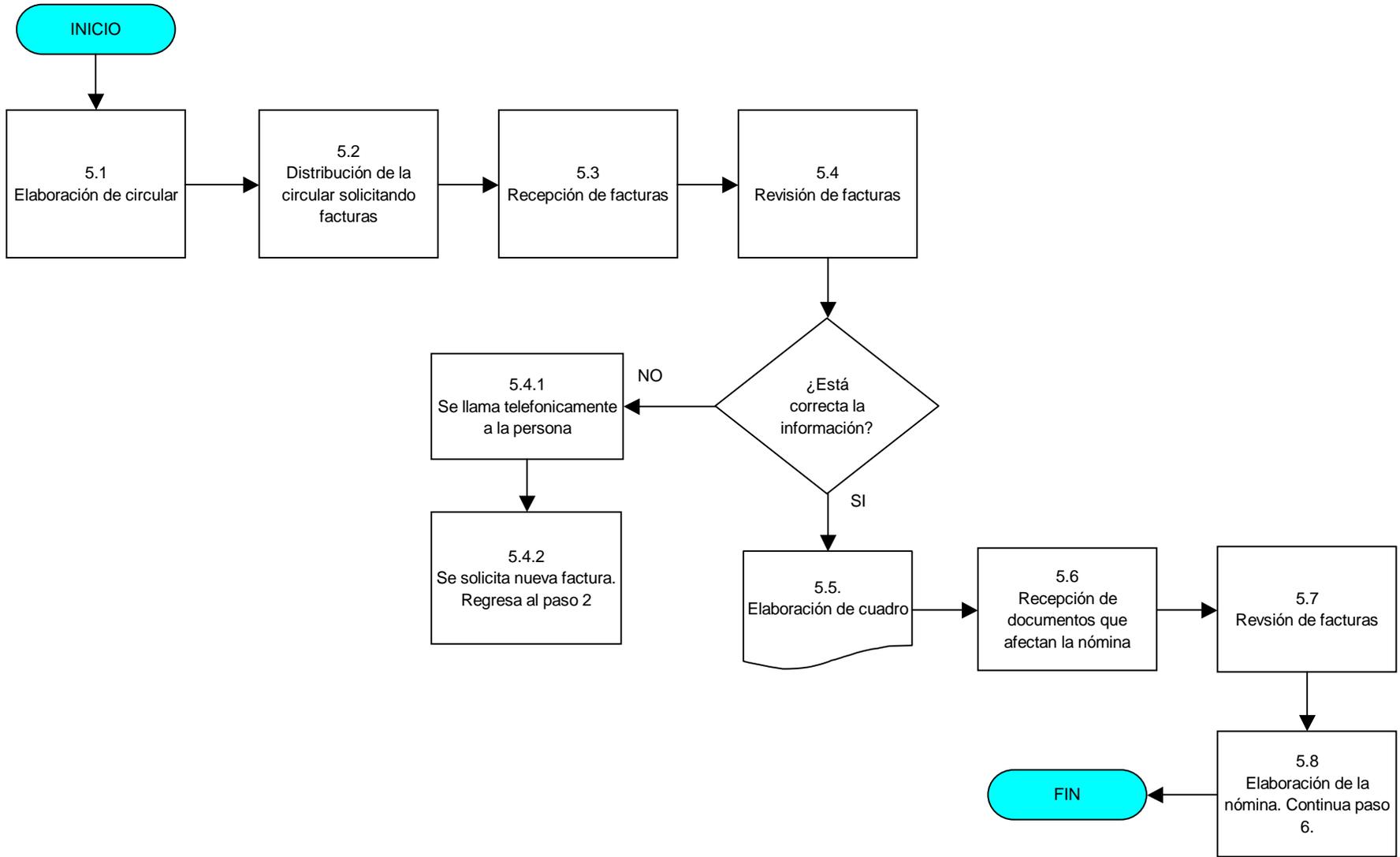


SUBPROCESO 3.A. (pasos 8)

(Paso 5) Cuando la nómina a elaborar es del renglón 029, entonces:

SECCION DE PERSONAL

ENCARGADO DE NOMINAS / AUXILIAR DE NOMINAS





INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

- Formularios de solicitud de permiso laboral
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades
- Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador
- Causales de sanciones o despido
- Solicitud de consulta médica
- Planificación anual de jornadas médicas

7. Solicitud y trámite de permisos laborales
8. Capacitación del personal de la institución
9. Becas al exterior
10. Sanciones y despidos
11. Servicios de atención médica
12. Jornadas médicas

- Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
- Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
- Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
- Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
- Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
- Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Muestras médicas
- Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word
- Sistema de control de personal
- Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural
- Computadoras
- Fotocopiadoras
- Teléfonos
- Faxes
- Archivos físicos
- Pruebas psicométricas
- Banco de datos
- Expedientes de personal
- Mobiliario y equipo
- Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
13	SAF 1.1.1	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Personal		Sección de Personal	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 4: Elaboración de Nómina de Dietas					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Elaborar la nómina por Dietas de los miembros de la Junta Directiva.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Revisión de listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se recibe oficio proveniente de la Secretaria de la Junta Directiva. Se revisa el listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva. Ir al anexo No. 17 para ver ejemplo de la circular y al anexo No. 18 para ver ejemplo del listado de asistencia.	1 min.
2	Elaboración e impresión de la(s) nómina(s)	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede con la elaboración e impresión de la(s) nómina(s) por dietas de los miembros de la Junta Directiva. Una nómina para acreditar y la otra nómina para emitir cheques. Ir al anexo No. 19 para ver ejemplo de la nómina de dietas.	20 mins.
3	Revisión de la(s) nómina(s)	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a revisar la(s) nómina(s) por dietas que tenga efectuados los descuentos del 5% del Impuesto Sobre la Renta, el 3% de timbres y el 1% de timbres si es colegiado activo del Colegio de las Ciencias Económicas. Al tener listas las nóminas se trasladan al Jefe de la Sección de Personal para su revisión.	10 mins.
4	Revisión, autorización y firma de la(s) nómina(s)	Sección de Personal	Jefe	Se revisa, autoriza y firman la(s) nómina(s) por dietas. Si hubiera algún error digital, de cálculo en los descuentos o de impresión, aplican pasos: 4.1 se devuelve la nómina al Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas; 4.2 se realizan las correcciones necesarias. Regresa al paso 2. Se trasladan las nóminas al Encargado de Nóminas y/o Auxiliar de Nóminas de la Sección de Personal.	10 mins.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
5	Recepción y traslado de la(s) nómina(s)	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se reciben y trasladan la(s) nómina(s) ya autorizadas y firmadas por el Jefe de la Sección de Personal a la Dirección Financiera y al Departamento de Presupuesto y compras para autorización.	1 min.
6	Firma de la(s) Nómina(s)	Dirección Financiera / Departamento de Presupuesto y Compras	Director Financiero / Jefe	Proceden a firmar la(s) Nómina(s) de dietas revisando el listado de asistencia. Al estar firmadas las nóminas son trasladadas al Encargado de Nóminas y/o Auxiliar de Nóminas de la Sección de Personal. Se firma Libro de Conocimiento de recibido.	1 día
7	Fotocopiado de nóminas	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se reciben las nóminas por dietas ya firmadas por el Director Financiero y por el Jefe del Departamento de Presupuestos y Compras, se procede a sacar 1 fotocopia a la nómina para acreditar.	3 mins.
8	Archivo de fotocopias de la(s) nóminas(s)	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se archivan las fotocopias, de la nómina para acreditar y la nómina para emitir cheques.	3 mins.
9	Traslado de la(s) nómina(s)	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se trasladan las nóminas a la Sección de Compras.	5 mins.
10	Recepción de la(s) nómina(s)	Sección de Compras	Jefe / Encargada de Cotizaciones / Secretaria	Se procede a recibir la(s) nómina(s) para realizar el compromiso u orden de compra. Se firma Libro de Conocimiento de recibido.	1 min.
11	Elaboración del archivo de acreditamiento	Sección de Personal	Encargado de Nóminas	Se procede a cargar archivo en el sistema de la Banca Virtual del Banrural. Únicamente se accesa con clave autorizada. Si alguna persona no tiene cuenta bancaria se le emite cheque. Se traslada el archivo de acreditamiento al Jefe de la Sección de Contabilidad.	15 mins.
12	Recepción del listado de acreditamiento	Sección de Contabilidad	Jefe	Recibe la nómina y el listado de acreditamiento.	1 min.
13	Traslado de vouchers	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a trasladar los vouchers al Auxiliar de la Sección de Tesorería. FINALIZA EL PROCEDIMIENTO.	10 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 4: Siempre se le debe descontar el 5% de I.S.R. y el 3% por concepto de timbres no importando el régimen en el que este el beneficiado.

Del paso 4: Si el beneficiario es colegiado activo del Colegio de las Ciencias Económicas, se le debe descontar el 1% por concepto de timbres.

1. Actualmente, el monto a pagar por concepto de dietas es de Q.1,000.00 por sesión, por cada participante.

2. Al día hábil siguiente, de recibida la nota o circular por parte de la Secretaria de Junta Directiva, debe elaborarse la nómina respectiva.

3. La nómina se elabora mensualmente.

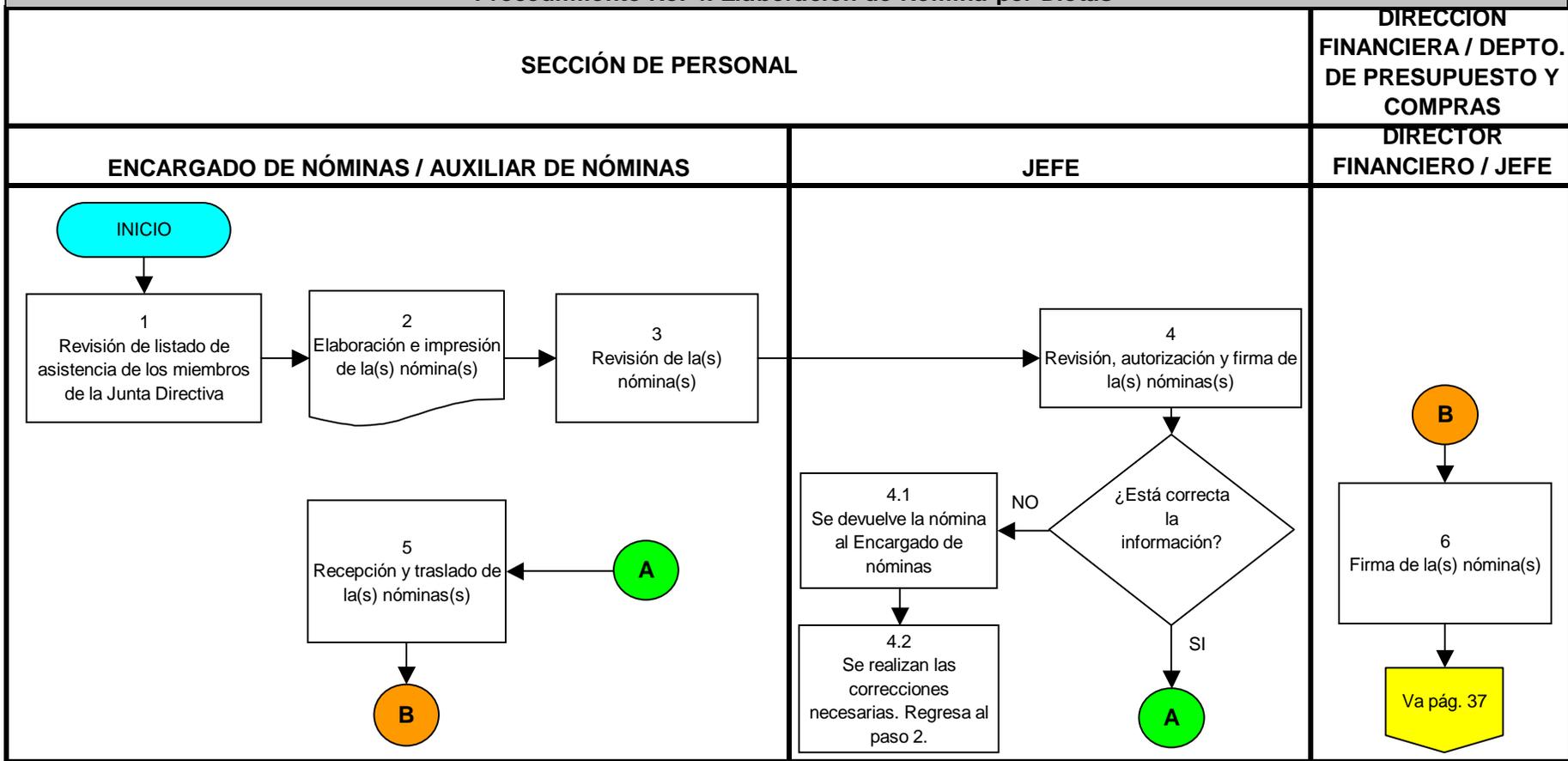


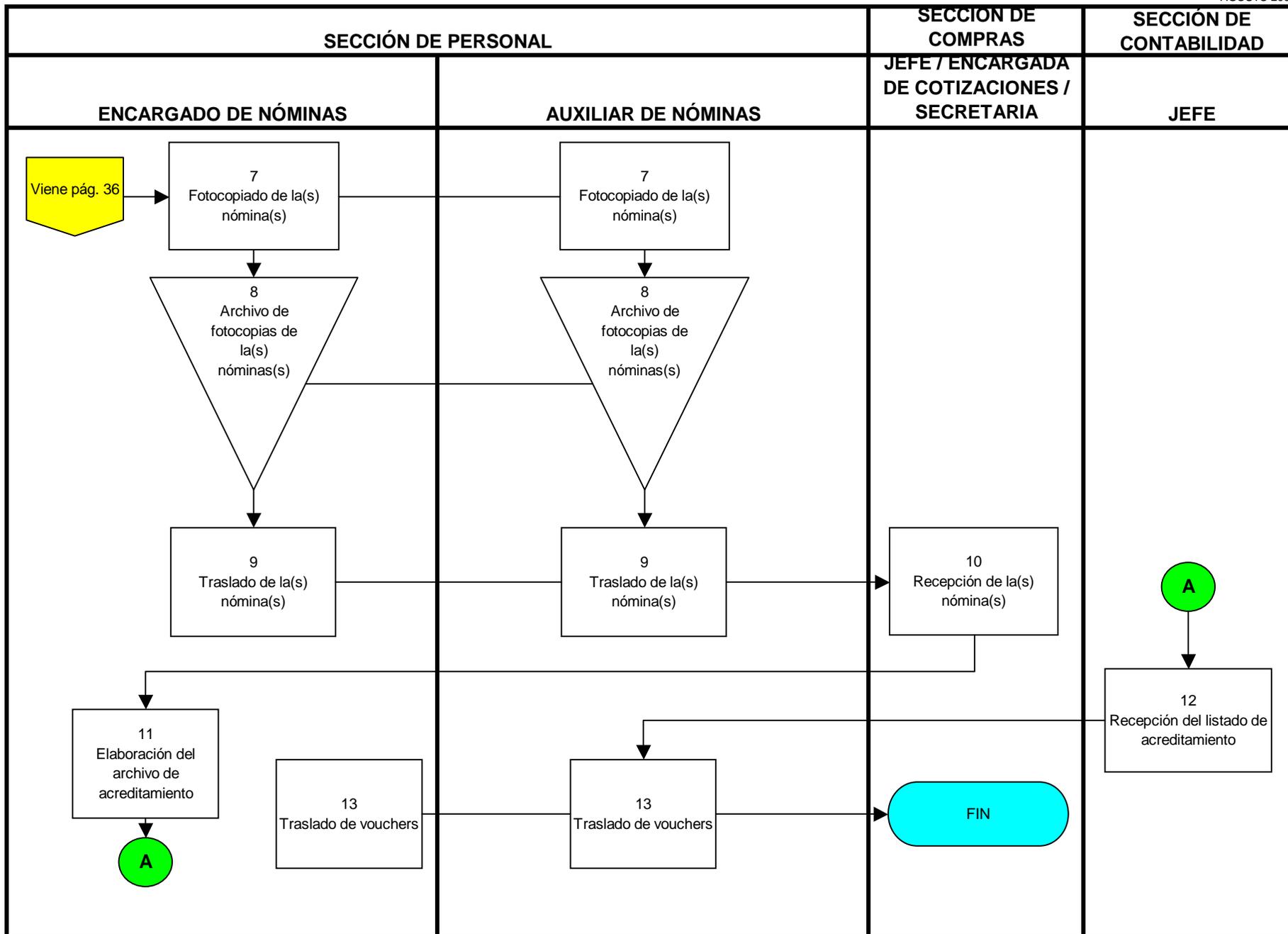
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NUMERO DE PASOS: 13	CÓDIGO: SAF 1.1.1	ALCANCE	
INICIA: Sección de Personal		TERMINA: Sección de Personal	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal		DIRECCIÓN: Administrativa	

Procedimiento No. 4: Elaboración de Nómina por Dietas







INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

- Formularios de solicitud de permiso laboral
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades
- Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador
- Causales de sanciones o despido
- Solicitud de consulta médica
- Planificación anual de jornadas médicas

7. Solicitud y trámite de permisos laborales
8. Capacitación del personal de la institución
9. Becas al exterior
10. Sanciones y despidos
11. Servicios de atención médica
12. Jornadas médicas

- Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
- Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
- Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
- Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
- Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
- Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Muestras médicas - Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word - Sistema de control de personal - Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural - Computadoras - Fotocopiadoras - Teléfonos - Faxes - Archivos físicos - Pruebas psicométricas - Banco de datos - Expedientes de personal - Mobiliario y equipo - Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
17	SAF 1.1.1	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Personal		Sección de Personal	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 5: Elaboración de Nómina de Aguinaldo, Bono 14 y Bono vacacional					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Elaborar la nómina para pago de Aguinaldo, Bono 14 y Bono vacacional del personal de los renglones 011 y 022.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Elaboración del resumen de los cortes de salario	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de nóminas	Se elabora un cuadro con el resumen de los cortes de salario surgidos en el período a trabajar. Ir al anexo No. 20 para ver ejemplo del corte de salario.	1 día
2	Revisión de nóminas adicionales	Sección de Personal	Encargado de nóminas / Auxiliar de nóminas	Se revisan las nóminas adicionales elaboradas durante el período a trabajar.	60 mins.
3	Revisión de listado de días laborados	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a solicitar, a la Dirección de Informática, la impresión de los listados de los días laborados e ingresos percibidos de las personas (programa AS400). Al tener el listado se revisa, empleado por empleado, sus ingresos, días laborados, para las correcciones respectivas. Este es un listado preliminar.	5 días
4	Ingreso y revisión de datos (correcciones)	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a ingresar las correcciones en el sistema (programa AS400); ésta digitación se realiza en la Dirección de Informática donde se imprime. Posteriormente, procede a revisar el listado observando que las correcciones realizadas esten bien. Si hubiera algún dato que no aparece: aplican pasos 4.1 se vuelve a digitalizar y revisar; 4.2 se imprime nuevamente; regresa al paso 3.	2 días
5	Impresión de nómina	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a solicitar telefónicamente (verbalmente) a la Dirección de Informática la preparación de la impresora para imprimir la nómina a través del programa AS400.	10 mins.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
6	Revisión de nómina impresa	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a revisar la nómina impresa. Si hubiera algún error o algún cambio: aplica paso: 6.1 Se realizan las correcciones necesarias. 6.2 se imprime nuevamente, regresa a paso 5. Si todo está bien se traslada la nómina impresa al Jefe de la Sección de Personal para su revisión.	3 días
7	Revisión, autorización y firma de la nómina	Sección de Personal	Jefe	Se recibe la nómina por Aguinaldo, bono 14 y bono vacacional para revisión, autorización y firma. En este paso ya no hay error porque es la 2ª. Revisión efectuada. Se traslada la nómina al Encargado de Nóminas y/o Auxiliar de Nóminas.	120 mins.
8	Recepción y traslado de la nómina impresa	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se recibe la nómina ya autorizada y firmada por el Jefe de la Sección de Personal y se traslada a la Dirección Financiera y al Departamento de Presupuesto y Compras.	1 min.
9	Firma de la Nómina	Dirección Financiera / Departamento de Presupuesto y Compras	Director Financiero / Jefe	Se recibe la nómina por Aguinaldo, bono 14 y bono vacacional procedente de la Sección de Personal para firma del Director Financiero y del Jefe del Departamento de Presupuesto y Compras. Se regresa la nómina a la Sección de Personal.	2 días
10	Recepción de la nómina	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Recibe la nómina ya firmada. Firma Libro de Conocimiento de recibido.	1 min.
11	Elaboración e impresión del resumen presupuestario	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se recibe la nómina ya firmada por el Director Financiero y por el Jefe del Departamento de Presupuesto y Compras y se procede a elaborar el resumen presupuestario.	15 mins.
12	Impresión de vouchers	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a solicitar a la Dirección de Informática preparar la impresora (encenderla y colocarle papel) para imprimir las boletas de pago (vouchers) correspondientes. Ir al anexo No. 21 para ver ejemplo de boletas de pago (voucher).	30 mins.
13	Traslado de la nómina y resumen presupuestario	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se traslada la nómina y resumen presupuestario a la Sección de Compras.	1 min.
14	Recepción de la nómina y resumen presupuestario	Sección de Compras	Jefe / Encargada de Cotizaciones / Secretaria	Se procede a recibir la nómina y resumen presupuestario para realizar el compromiso u orden de compra. Firman Libro de Conocimiento de recibido.	1 mins.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
15	Elaboración de archivo de acreditamiento	Sección de Personal	Encargado de Nóminas	Se procede a cargar archivo en el sistema de la Banca Virtual del Banrural. Únicamente se accesa con clave autorizada y se traslada el listado de acreditamiento a la Sección de Contabilidad.	30 mins.
16	Recepción del listado para acreditamiento	Sección de Contabilidad	Jefe	Recibe la nómina y el listado de acreditamiento.	1 mins.
17	Traslado de vouchers	Sección de Personal	Encargado de Nóminas / Auxiliar de Nóminas	Se procede a trasladar los vouchers al Auxiliar de la Sección de Tesorería. FINALIZA EL PROCEDIMIENTO.	5 mins.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

BONO VACACIONAL: Se paga 3 días después del aguinaldo y es proporcional a los días laborados.

AGUINALDO:

1. El primer listado que se solicita es del 01 de enero al 31 de octubre y el segundo del 01 de enero al 30 de noviembre.

2. A más tardar la 1ª. Semana del mes de Diciembre se está acreditando el aguinaldo.

3. Se toman en cuenta los permisos sin goce de sueldo, personas que no laboran el año completo (por ascensos, toma de posesión).

BONO 14:

1. Se toman en cuenta las faltas disciplinarias, permisos sin goce de sueldo, personas que no laboran el año completo (por ascensos, toma de posesión).

2. El período a imprimir que se toma para el primer listado es del 01 de julio al 31 de mayo. El segundo listado es del 01 de julio al 30 de junio, éste será el final.

3. A más tardar la 1ª. Semana del mes de julio se esta acreditando el bono 14.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NÚMERO DE PASOS: 17	CÓDIGO: SAF 1.1.1	ALCANCE	
		INICIA: Sección de Personal	TERMINA: Sección de Personal

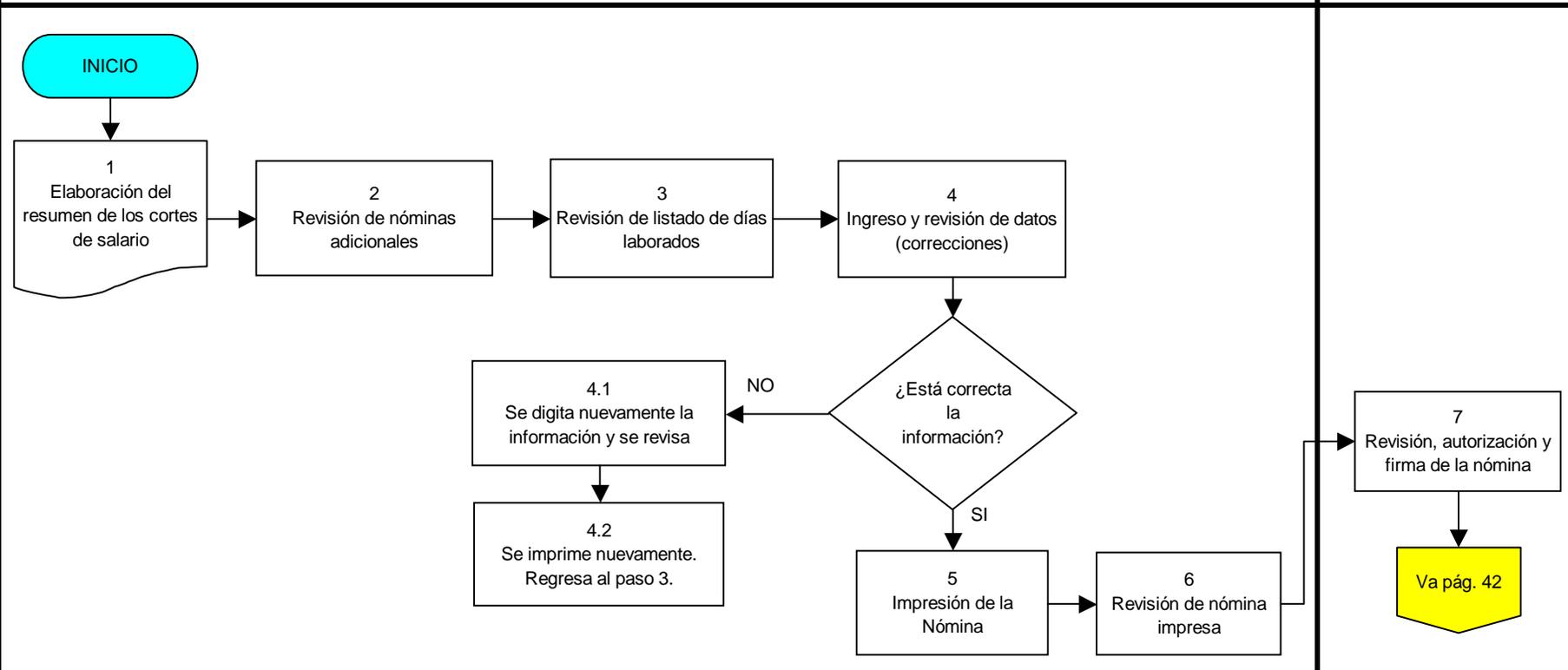
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal	DIRECCIÓN: Administrativa
---	-------------------------------------

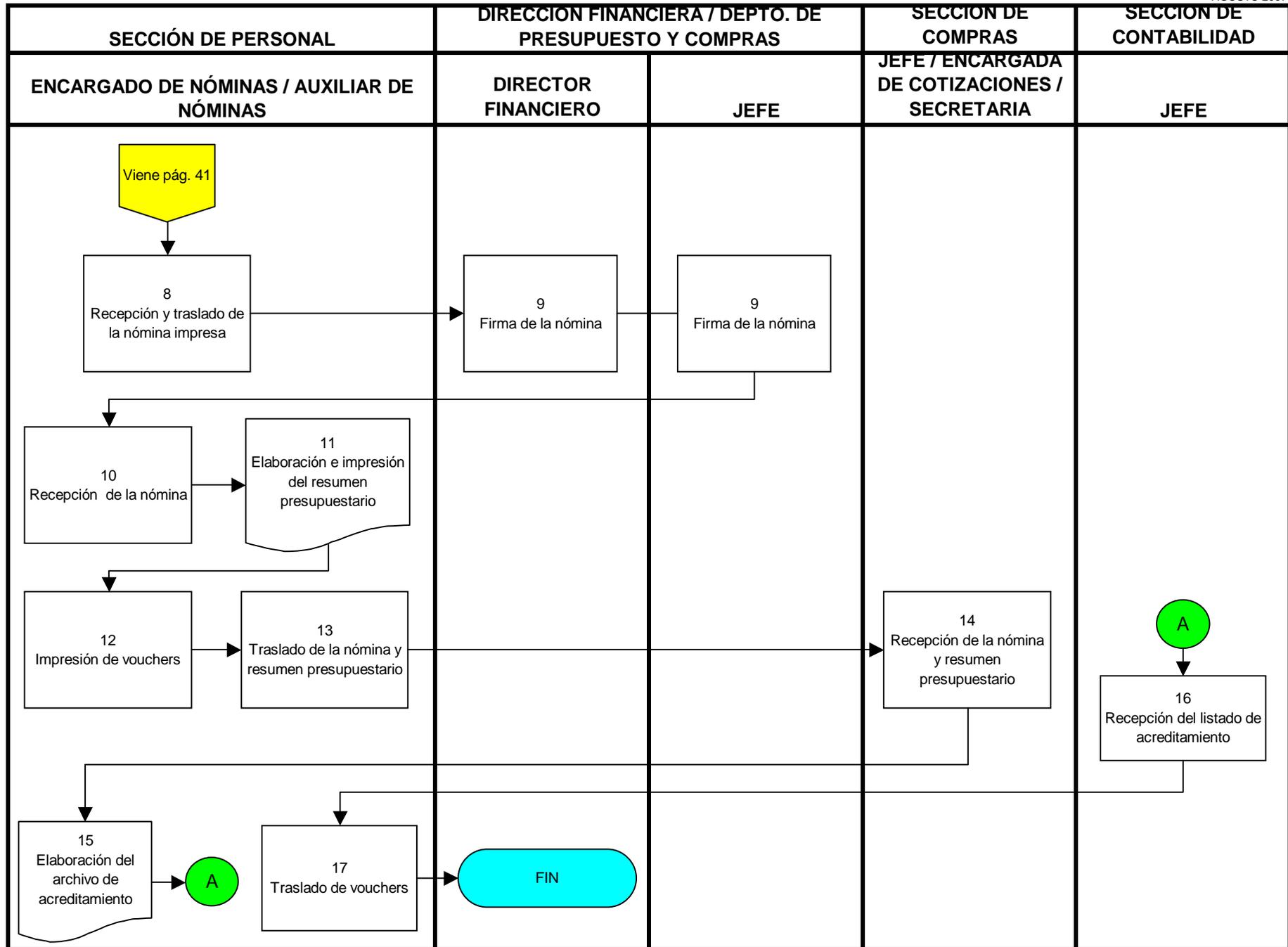
Procedimiento No. 5: Elaboración de Nómina por Aguinaldo, Bono 14 y Bono Vacacional

SECCION DE PERSONAL

ENCARGADO DE NOMINAS / AUXILIAR DE NOMINAS

JEFE







INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

- Formularios de solicitud de permiso laboral
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades
- Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador
- Causales de sanciones o despido
- Solicitud de consulta médica
- Planificación anual de jornadas médicas

7. Solicitud y trámite de permisos laborales
8. Capacitación del personal de la institución
9. Becas al exterior
10. Sanciones y despidos
11. Servicios de atención médica
12. Jornadas médicas

- Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
- Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
- Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
- Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
- Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
- Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Muestras médicas
- Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word
- Sistema de control de personal
- Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural
- Computadoras
- Fotocopiadoras
- Teléfonos
- Faxes
- Archivos físicos
- Pruebas psicométricas
- Banco de datos
- Expedientes de personal
- Mobiliario y equipo
- Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
11	SAF 1.1.1	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Personal		Sección de personal	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 6: Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para el control diario de entradas, salidas y ausencias del personal 011 y 022 del INE. Tanto de asistencias a trabajar como del periodo de almuerzo.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Ingreso al programa de control	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se ingresa al programa informático donde se controlan las entradas y salidas, éste programa se llama TAS (Tecnología de Acceso y Seguridad) y se accede a él ingresando un "usuario" con su respectiva "contraseña". (Ver normas y lineamientos)	5 mins
2	Habilitación del programa	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se habilita el programa utilizando el comando correspondiente. Esto se realiza a las 08:10 horas.	
3	Recepción de permisos	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se reciben todos los permisos que fueron otorgados y entregados durante el día anterior a la recepcionista en la entrada principal del INE. También se recibe una lista de permisos para el día actual que elabora la recepcionista.	
4	Ingreso de permisos al sistema	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se ingresan al programa mencionado todos los permisos recibidos del día anterior y los de la lista para el día actual. Esto se realiza para actualizar el programa de generación de reportes y que se tomen en cuenta las justificaciones correspondientes.	1.5 minutos por permiso
5	Generación de Reporte de Ausencias	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se genera un reporte de ausencias en dicho programa utilizando el comando correspondiente. Este reporte muestra únicamente las ausencias del día actual.	30 mins
6	Generación del Reporte de Entradas Tarde	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se genera un reporte de entradas tarde en dicho programa utilizando el comando correspondiente. Este reporte muestra únicamente las entradas tarde del día actual. (ver normas y procedimientos).	30 mins

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

7	Generación del reporte de entradas y salidas	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se genera un reporte de entradas y salidas en dicho programa utilizando el comando correspondiente. Este reporte muestra todas las entradas y salidas de las instalaciones incluyendo el periodo de almuerzo. Este reporte se realiza para entregar diariamente a los Directores del INE. (Ver normas y lineamientos).	30 mins
8	Exportación a Excel	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se exportan los 3 reportes generados al formato de Excel por medio de una opción dentro del mismo programa. Se debe unificar la información del reporte de entradas tarde y ausencias en un solo archivo y el de entradas y salidas en un solo documento. A los dos reportes resultantes se les debe ordenar y aplicar el formato deseado. Ir a los anexos del No. 23 para ver el reporte de entradas tarde y ausencia y No. 24 para ver el reporte de entradas y salidas..	20 mins
9	Envío de Reporte diario de ausencias y entradas tarde a Gerencia, Sub-Gerencias y Dirección Administrativa	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se envía el Reporte diario de entradas tarde y ausencias, unificado en un solo archivo de Excel, hacia el Gerente General, Sub-Gerentes Administrativo-Financiero y Técnico y al Director Administrativo por medio del correo interno. (Ver normas y lineamientos).	5 mins
10	Envío de Reporte diario de entradas y salidas a Directores	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencias	Se envía el Reporte diario de entradas y salidas en Excel a todos los Directores del INE. (Ver normas y lineamientos).	5 mins
11	Archivo de permisos	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencias	Se archivan todos los permisos recibidos de la siguiente manera: los permisos a cuenta de vacaciones y de reposición de tiempo se archivan en el expediente de la persona solicitante de permiso; los otros permisos se archivan de manera separada en otro folder destinado a cada tipo de permiso. Finaliza el procedimiento.	10 mins

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

- El control de entradas y salidas tiene su normativa y obligatoriedad de registro de acuerdo al artículo No. 77 del Reglamento de la ley de Servicio Civil. Ir al anexo No. 22 para ver dicho articulo.

Del paso 6:

- El criterio para determinar una entrada tarde es a partir de las 8:00 horas.
- Si existe alguna justificación (permisos o vacaciones) el programa mostrará ésta justificación en el reporte.

Del paso 7:

- El periodo de almuerzo para todo el personal comprende 45 minutos y puede ser tomado en el periodo que comprende desde las 12:00 horas hasta las 14:00 horas.

Del los pasos 9 y 10:

- Los reportes deberán ser enviados antes de las 10:30 horas.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

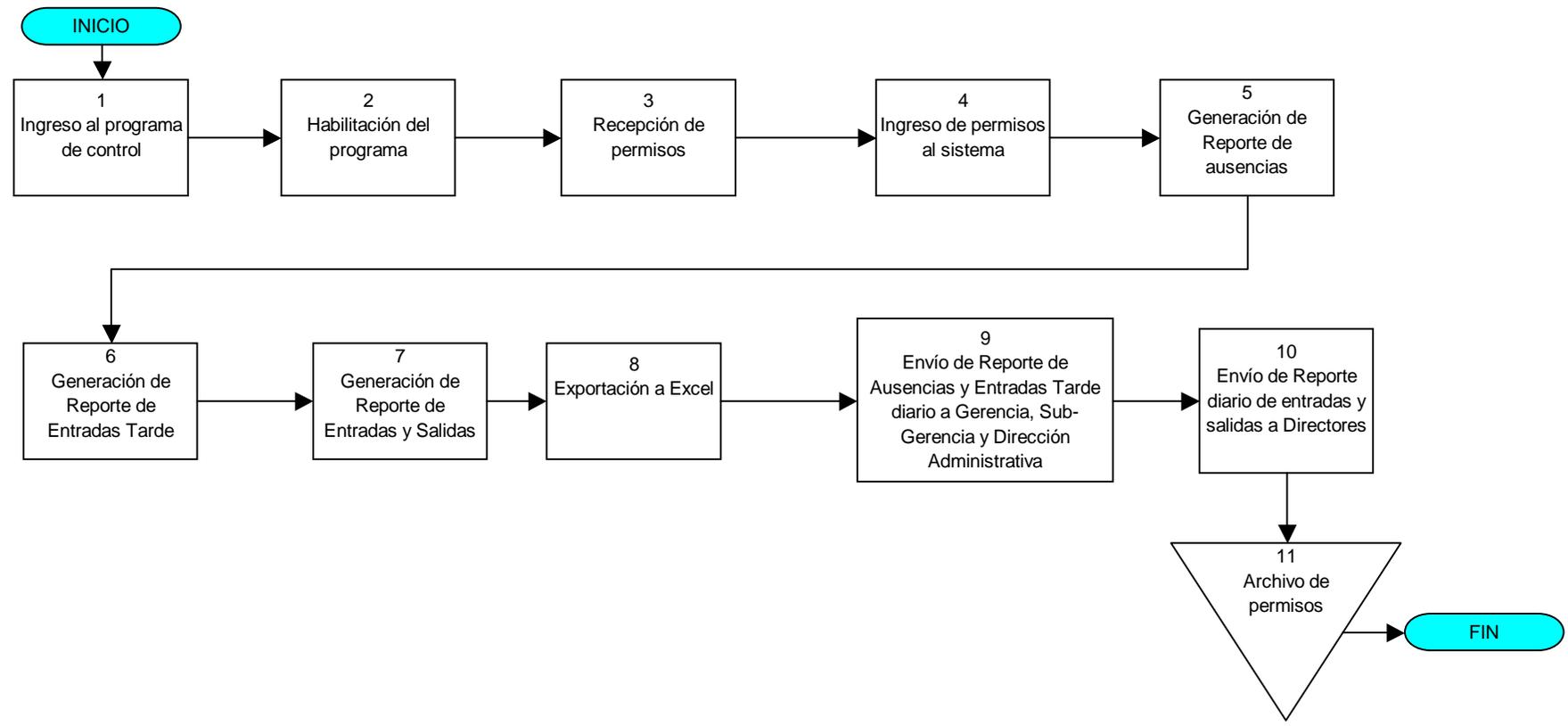
NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NUMERO DE PASOS: 11	CÓDIGO: SAF 1.1.1	ALCANCE	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal		INICIA: Sección de Personal	TERMINA: Sección de Personal
		DIRECCIÓN: Administrativa	

Procedimiento No. 1: Control diario de entradas y salidas del personal del INE

SECCION DE PERSONAL

ENCARGADO (A) DE ASISTENCIA





INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

Formularios de solicitud de permiso laboral
- Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades
- Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador
- Causales de sanciones o despido
- Solicitud de consulta médica
- Planificación anual de jornadas médicas

7. Solicitud y trámite de permisos laborales
8. Capacitación del personal de la institución
9. Becas al exterior
10. Sanciones y despidos
11. Servicios de atención médica
12. Jornadas médicas

Constancia de vacaciones Actualización de datos Archivo para expediente
- Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
- Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
- Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
- Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
- Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
- Muestras médicas - Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word - Sistema de control de personal - Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural - Computadoras - Fotocopiadoras - Teléfonos - Faxes - Archivos físicos - Pruebas psicométricas - Banco de datos - Expedientes de personal - Mobiliario y equipo - Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:		CÓDIGO:		ALCANCE	
5		SAF 1.1.1		INICIA:	TERMINA:
				Personas interesadas en solicitar permisos laborales	Personas interesadas en solicitar permisos laborales
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 7: Solicitud y trámite de permisos laborales					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos a seguir para la solicitud y tramitación de permisos debido a asistencia al IGSS, asuntos personales, reposición de tiempo, comisión oficial y/o vacaciones.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Elaboración de solicitud del permiso	Persona interesada en solicitar permiso		Se deberá llenar el formulario correspondiente para: a) solicitud a cuenta de reposición de tiempo, b) permiso otorgado por el IGSS (formulario 409), c) solicitud de permiso por asuntos personales o d) formulario de Comisión Oficial. Se traslada al jefe inmediato para su aprobación. Ir a los anexos del No. 25 al No. 28 para ver los formularios mencionados respectivamente. Si la solicitud del permiso es a cuenta de vacaciones realizar el sub-procedimiento 7.A. (Ver normas y lineamientos).	5 mins
2	Recepción y aprobación	Direcciones y Jefaturas	Directores y Jefes	Se recibe la solicitud de permiso para ser aprobada. Se aprueban los permisos después de haber analizado que éste no afecta el desarrollo de las actividades previstas en la Dirección y/o Departamento en el que labora el solicitante. Si se aprueban se deberán incluir las firmas correspondientes y deberá entregarse al solicitante. Si por el contrario no se aprueba el permiso, finaliza el procedimiento. (Ver normas y lineamientos).	1 hora
3	Recepción y traslado	Persona interesada en solicitar permiso		Se traslada el permiso al Jefe (a) de la Sección de Personal.	1 hora
4	Recepción y autorización de solicitud	Sección de Personal	Jefe	Se recibe la solicitud y se procede a autorizar la solicitud del permiso con la firma. Al finalizar se traslada a la persona solicitante.	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
5	Entrega de permiso a recepcionista	Persona interesada en solicitar permiso		Cuando llegue el momento de ejecutar el permiso se deberá entregar el permiso autorizado a la Recepcionista de la entrada principal del INE al momento de salir de las instalaciones. Finaliza el procedimiento. (Ver normas y lineamientos)	10 mins

SUB-PROCEDIMIENTO 7.A. (9 pasos)

Paso 1. Cuando se solicite permiso a cuenta de vacaciones pendientes se deberá realizar éste procedimiento:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.1	Elaboración de Solicitud del permiso a cuenta de vacaciones pendientes	Persona interesada en solicitar vacaciones		Existen dos formas de solicitar periodos vacacionales, el primero es a través del llenado de un formulario PCVP para solicitar permiso a cuenta de vacaciones pendientes que se solicita en la Sección de Personal del INE y la otra forma es a través de un oficio o nota que la debe elaborar la persona interesada. Cuando se termina de elaborar se deberán verificar los días pendientes de vacaciones con el Encargado de Asistencias. Ir al anexo No. 29 para ver el formulario mencionado. (Ver normas y lineamientos).	10 mins
1.2	Verificación de tiempo pendiente	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencias	Se verifican los días pendientes de vacaciones que le hacen falta al solicitante. Si en efecto se tienen días pendientes se firma el formato de solicitud en el área correspondiente y se le entrega al solicitante. De lo contrario no se firma la solicitud. (Ver normas y lineamientos).	5 mins
1.3	Recepción y traslado	Persona interesada en solicitar permiso vacaciones		Se recibe la solicitud verificada y se traslada al Jefe inmediato superior para su aprobación.	30 mins
1.4	Aprobación del permiso	Direcciones y Jefaturas	Directores y Jefes	Se aprueba el permiso después de haber analizado que éste no afecta el desarrollo de las actividades previstas en la Dirección y/o Departamento en el que labora el solicitante. Si se aprueban se deberán incluir las firmas correspondientes y ser enviado a la Sección de Personal. Si por el contrario no se aprueba el permiso finaliza el procedimiento.	
1.5	Elaboración de constancia de vacaciones	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se elabora una constancia de vacaciones. Al finalizar se imprime y se envía al Jefe (a) de la Sección de Personal. Ir al anexo No. 30 para ver ejemplo de la constancia.	30 mins
1.6	Recepción, firma y traslado	Sección de Personal	Jefe de Personal	Se recibe la constancia, se firma concediendo el periodo vacacional y se traslada al Encargado (a) de Asistencia.	

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.7	Recepción y entrega de constancia	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se recibe la constancia de vacaciones firmada y se le hace entrega de la constancia de vacaciones a la persona interesada en original, una copia se le entrega al Jefe inmediato del interesado y otra copia se queda para el archivo de la Sección de Personal.	15 mins
1.8	Actualización de datos	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se actualizan los datos en un formato en Excel donde se lleva el control de los días pendientes de cada persona a cuenta de vacaciones. Ir al anexo No. 31 para ver el formato mencionado.	10 mins
1.9	Archivo en expediente	Sección de Personal	Encargado (a) de Asistencia	Se archiva una copia de la constancia de vacaciones en el expediente del solicitante. Finaliza el procedimiento.	5 mins

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

- Cuando se solicitan permisos de reposición de tiempo se consideran las horas trabajadas después de las 17:30 horas y se multiplican por 1.5 horas, esto da el total de tiempo de reposición disponible de lunes a sábado. Si se repuso tiempo los días domingo o inhábiles se multiplicará por 2 para obtener el tiempo total de reposición disponible.
- En el mes de septiembre se lleva a cabo la programación de vacaciones para todo el personal del INE de acuerdo al artículo 51 del reglamento de la Ley de Servicio Civil, solicitando el mismo a cada una de las direcciones. En el mes de octubre se notifica a cada una de las direcciones cual es la programación que se elaboró. Ir al anexo No. 79 para ver el reglamento mencionado.

Del paso 2:

- Para permisos personales es necesario firma del Jefe inmediato y del Visto Bueno del Director
- Para permiso a cuenta de reposición de tiempo sólo es necesario la firma del Jefe inmediato superior
- Para permisos del IGGS sólo es necesario firma del Jefe inmediato Superior y además se deberá adjuntar la constancia extendida por el IGSS
- Para permisos por comisión oficial únicamente es necesario firma del Jefe inmediato superior

Del paso 5: Los permisos entregados a la Recepcionista servirán para llevar el control de ausencias, entradas y salidas. Éste procedimiento se encuentra descrito en el procedimiento No. 6 del proceso de Administración del Recurso Humano.

Del paso 1.1: La solicitud de periodos vacacionales se deberá de realizar con por lo menos 3 días de anticipación al día que se requieran.

Del paso 1.2: Los días de vacaciones que se pueden gozar varían dependiendo del tiempo en años de labores de la persona interesada. De 1 a 5 años se pueden gozar de 20 días; de 5 años y 1 día a 10 años se pueden gozar 22 días y de 10 años y un día en adelante se pueden gozar de 25 días al año.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NUMERO DE PASOS:
5

CÓDIGO:
SAF 1.1.1

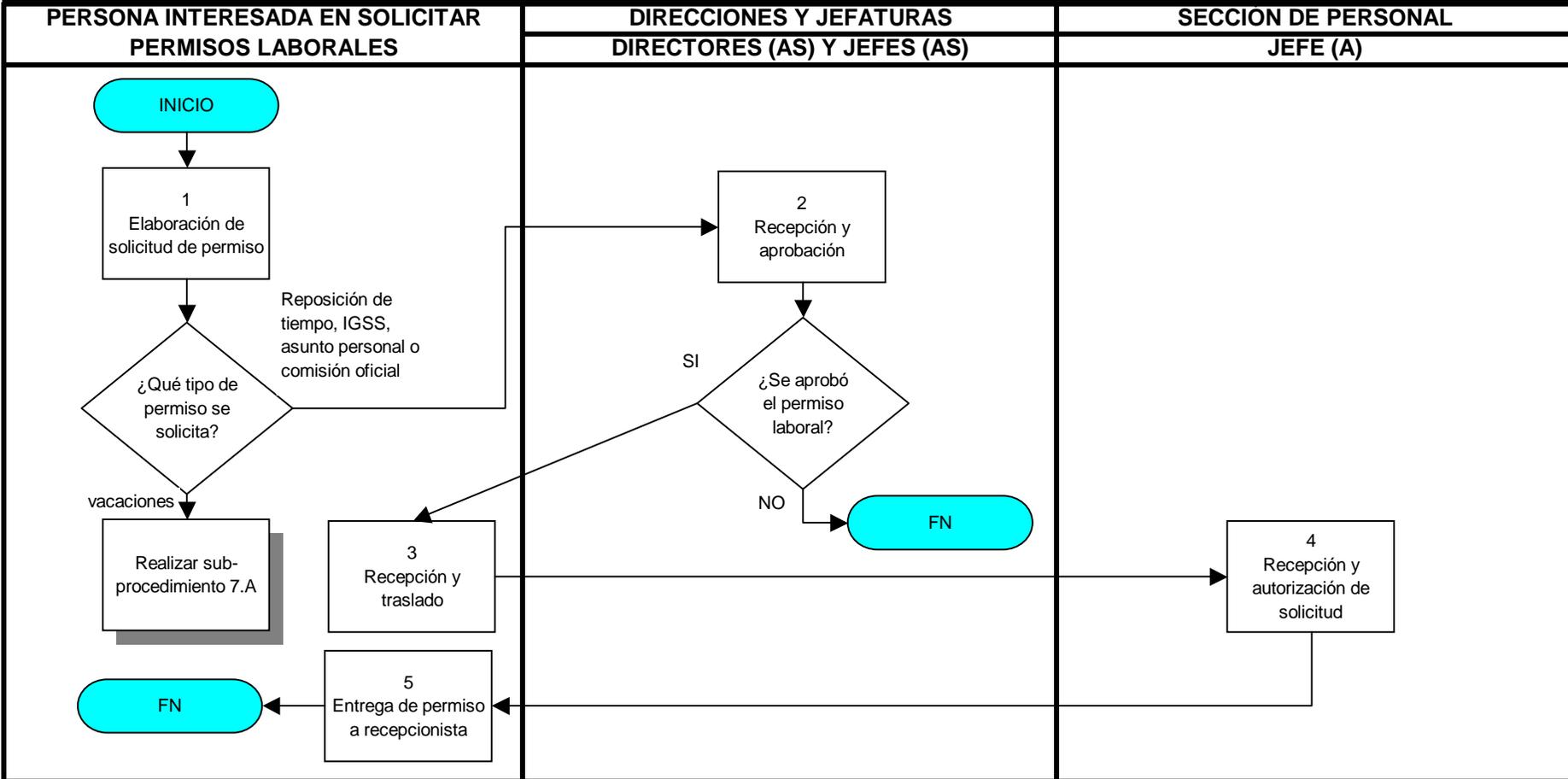
ALCANCE
INICIA:
Direcciones y Jefaturas del INE

TERMINA:
Personas interesadas en solicitar permisos

DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal

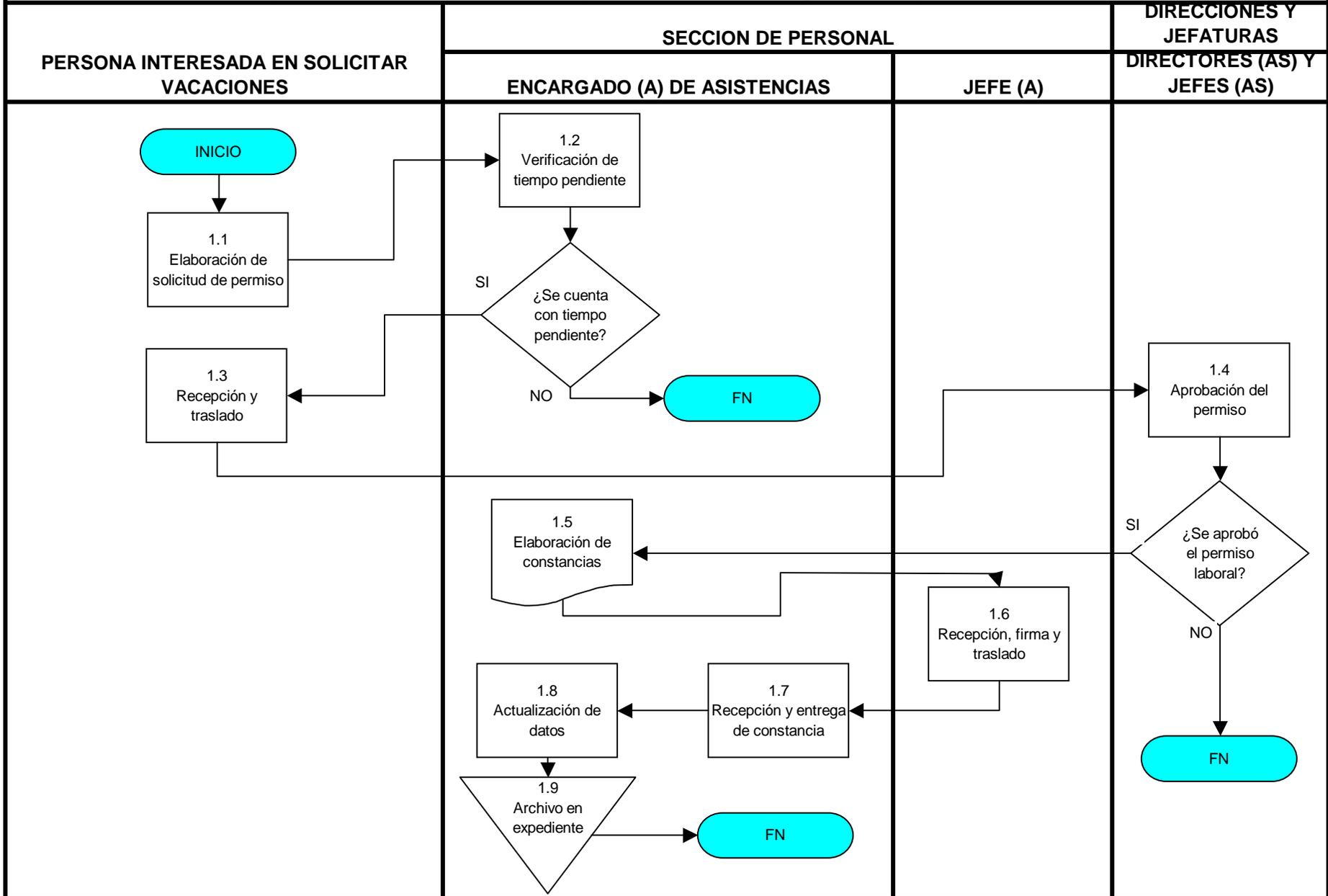
DIRECCIÓN:
Administrativa

Procedimiento No. 1: Solicitud y trámite de permisos laborales



SUB-PROCEDIMIENTO 7.A. (9 PASOS)

Paso 1: Cuando se solicitan permisos a cuenta de vacaciones pendientes realizar el siguiente sub-procedimiento:





INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

<ul style="list-style-type: none"> - Formularios de solicitud de permiso laboral 	<p>7. Solicitud y trámite de permisos laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
<p>Diagnóstico de las necesidades de capacitación Consolidado de necesidades</p>	<p>8. Capacitación del personal de la institución</p>	<p>Programación de capacitaciones Promoción interna de cursos Notificación de cursos a recibir Cursos recibidos Diplomas</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador 	<p>9. Becas al exterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
<ul style="list-style-type: none"> - Causales de sanciones o despido 	<p>10. Sanciones y despidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de consulta médica 	<p>11. Servicios de atención médica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación anual de jornadas médicas 	<p>12. Jornadas médicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

<p>RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Muestras médicas - Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word - Sistema de control de personal - Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural - Computadoras - Fotocopiadoras - Teléfonos - Faxes - Archivos físicos - Pruebas psicométricas - Banco de datos - Expedientes de personal - Mobiliario y equipo - Red interna

<p>ELABORACIÓN DEL MANUAL</p>
<p>FECHA INICIO</p>
<p>Agosto 2006</p>
<p>FECHA FINAL</p>
<p>Julio 2007</p>
<p>TOTAL DE PAGINAS MANUAL</p>
<p>153 páginas</p>

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
14	SAF 1.1.2	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Capacitación y Becas		Sección de Capacitación y Becas	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Capacitación y Becas			Administrativa		
Procedimiento No. 8: Capacitación del Personal de la Institución					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Administrar los programas de capacitación de personal del INE y demás órganos del SEN que contribuyan al fortalecimiento de la institución.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se procede a realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación, tomando en cuenta que debe realizarse en base a un año. Se inicia a trabajar entre octubre y noviembre. Ir al anexo No. 32 para ver ejemplo de un diagnóstico. Para realizar la evaluación del desempeño ver el sub-procedimiento 8.A.	15 días
2	Elaboración del listado o consolidado de necesidades	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se elabora listado o consolidado de las necesidades requeridas por el personal de la Institución.	2 días
3	Traslado del listado o consolidado de necesidades	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se traslada, por medio de oficio, el listado o consolidado de necesidades a los integrantes de la Comisión de Capacitación Técnica para que ellos definan las actividades para hacer la calendarización del programa.	1 día
4	Recepción del listado o consolidado de necesidades	Comisión de Capacitación Técnica	Integrantes	Se recibe, por medio de oficio, el listado o consolidado de las necesidades requeridas por el personal de la Institución.	5 mins.
5	Revisión y aprobación de cursos de capacitación	Comisión de Capacitación Técnica	Integrantes	Se procede a revisar y aprobar los cursos de capacitación de acuerdo al listado o consolidado recibido de la Sección de Capacitación y Becas. Siempre y cuando los miembros que integran la comisión (5) lleguen a consenso sobre los cursos. Se notifica por medio de un oficio. Esta actividad se realiza una vez por año, de preferencia entre octubre y noviembre.	15 días aprox.
6	Traslado de oficio indicando los cursos aprobados	Comisión de Capacitación Técnica	Integrantes	Se traslada oficio indicando los cursos que fueron aprobados por la Comisión y que se desarrollarán en el transcurso del año.	2 horas

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
7	Recepción de oficio indicando los cursos aprobados	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se procede a recibir el oficio con la información de los cursos que fueron aprobados por la Comisión y que se desarrollarán en el transcurso del año. Esta actividad debe ser llevada a cabo los primeros meses del año siguiente (enero-febrero) para proceder con la programación de cursos.	5 mins.
8	Programación de capacitaciones	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se procede a realizar la programación de cursos de acuerdo a lo autorizado por la Comisión de Capacitación Técnica. Esta actividad se lleva a cabo una vez por año y debe estar lista a inicios de cada año.	3 horas
9	Establecer la(s) persona(s) docente que desarrollará la actividad	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se procede a establecer la(s) persona(s) docente que desarrollará la actividad, puede ser interna o externa; por lo regular son internas por ser los temas específicos relacionados a la Institución.	3 días
10	Promoción interna de cursos e invitación a las diferentes Direcciones	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se envía notificación a los Directores acerca de los cursos o actividades que se impartirán de acuerdo al orden programado. Además, se solicita notifiquen al personal para su participación. Ir al anexo No. 33 para ver ejemplo de una notificación a directores.	1 día
11	Notificación del curso a recibir	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se notifica a través de oficio, al personal, seleccionado por los directores. que participará en los cursos, se les notifica su participación para determinado curso indicándoles fecha de inicio, duración del curso, lugar donde se desarrollará la actividad, horario, etc. Ir al anexo No. 34 para ver ejemplo de notificación a participantes.	1 día
12	Ejecución del curso o actividad	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se procede a realizar la actividad para lo cual la Jefe(a) de Cabybec tiene a su cargo toda la logística.	2 días
13	Monitoreo del curso	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Durante el desarrollo del curso, si es de varios días, se monitorea la asistencia del personal de la Institución y si están cumpliendo con los horarios establecidos. Si hay inasistencia de alguna persona o las llegadas son fuera de horario; proceden pasos: 13.1 se requiere constancias del porque faltó al curso; 13.2 se tiene comunicación telefónica o personalmente con él o los participantes y se les solicita su puntualidad.	1 hora
14	Solicitud de diploma	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Al concluir el curso, Cabybec solicita al participante copia del diploma que recibe para adjuntarlo al archivo de cada persona. Finaliza el procedimiento. Ir al anexo No. 35 para ver ejemplo de un diploma.	1 día

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

SUB-PROCEDIMIENTO 8.A. (5 pasos)					
Paso 1. Para realizar la evaluación del personal, realizar lo siguiente:					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.1	Envío de formularios	Departamento de Recursos Humanos	Encargada de Reclutamiento y Selección de personal	Se envían los formularios correspondientes de acuerdo a los niveles de puestos del personal que posea cada Dirección para llevar a cabo la evaluación del personal. Existen 5 diferentes tipos de formularios de acuerdo a los diferentes Puestos. Esto se deberá enviar en los primeros días del mes de noviembre. Ir al anexo No. 95 para ver estos formularios.	1 hora
1.2	Realizar la evaluación	INE	Directores, Jefes de Departamento, Secciones	Se lleva a cabo la evaluación del desempeño llenando los formularios correspondientes, uno por cada trabajador. Al finalizar se deberán enviar de vuelta al Departamento de Recursos Humanos.	1 mes
1.3	Ingreso de la información a la Base de Datos	Departamento de Recursos Humanos	Encargada de Reclutamiento y Selección de personal	Se ingresa en los formularios la información recibida, obteniéndose los datos cuantitativos, de acuerdo al programa sistematizado en la computadora, para posteriormente generar los reportes correspondientes.	1 mes y medio
1.4	Elaboración de reportes	Departamento de Recursos Humanos	Encargada de Reclutamiento y Selección de personal	Se generan los reportes correspondientes, por cada una de las Direcciones del INE, rangos de calificación, Unidades Administrativas, etc.	
1.5	Envío de reportes	Departamento de Recursos Humanos	Encargada de Reclutamiento y Selección de personal	Se envían los reportes completos tanto a la Gerencia y a las dos Sub-Gerencias del INE, además se envían reportes a cada Director solamente del personal a su cargo.	1 día

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del procedimiento: La Comisión de Capacitación Técnica está integrada por: Director de Censos y Encuesta, Director Administrativo, Director de Índices y Estadísticas Continuas, Director de Informática y Jefe del Departamento de Cartografía.

Del paso 14: La acreditación de diplomas a participantes procede cuando los cursos tienen evaluación. Los diplomas de participación son firmados por Gerencia y el docente que ha impartido el curso.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

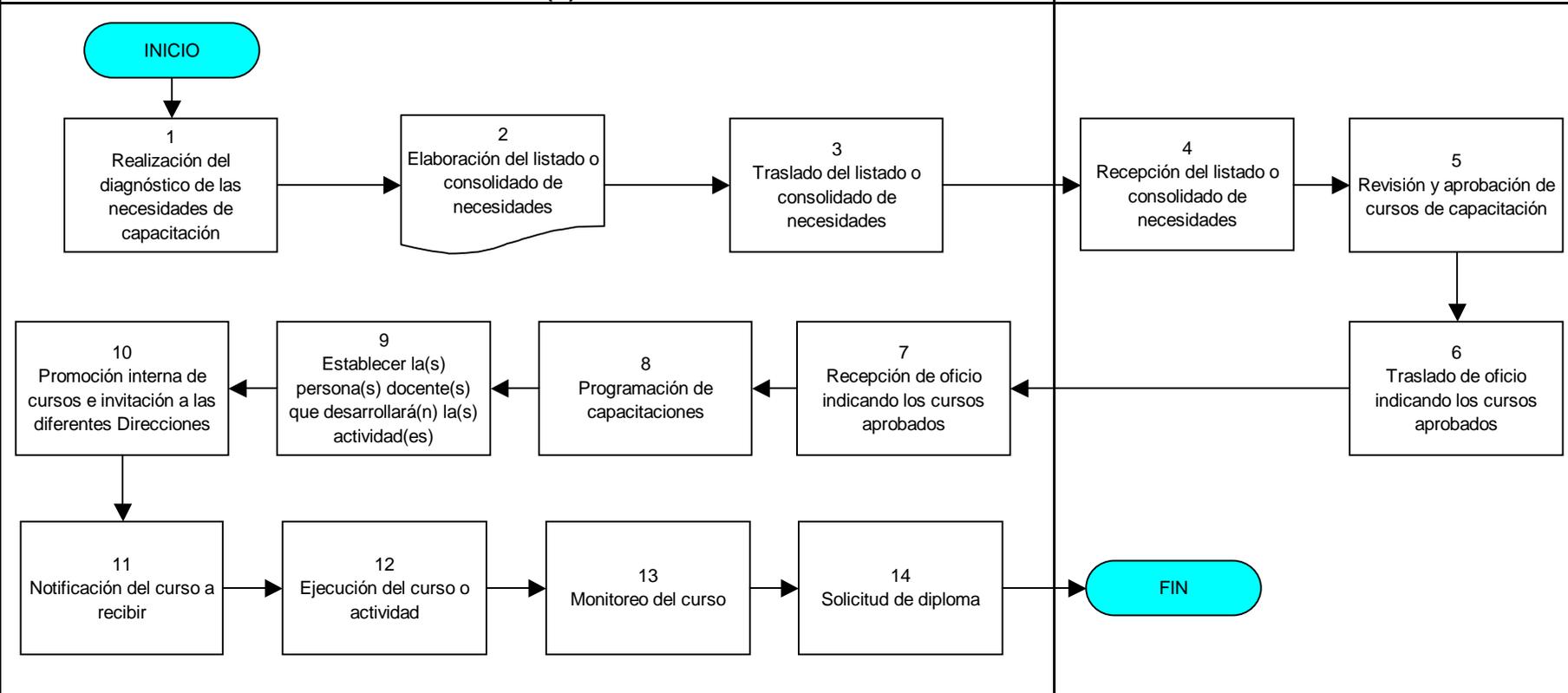
NUMERO DE PASOS: 14	CODIGO: SAF 1.1.2.	ALCANCE	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección Capacitación y Becas		INICIA: Sección de Capacitación y Becas	TERMINA: Sección de Capacitación y Becas
DIRECCIÓN: Administrativa		PROCEDIMIENTO No. 8: Capacitación del Personal de la Institución	

SECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y BECAS

COMISIÓN DE CAPACITACIÓN TÉCNICA

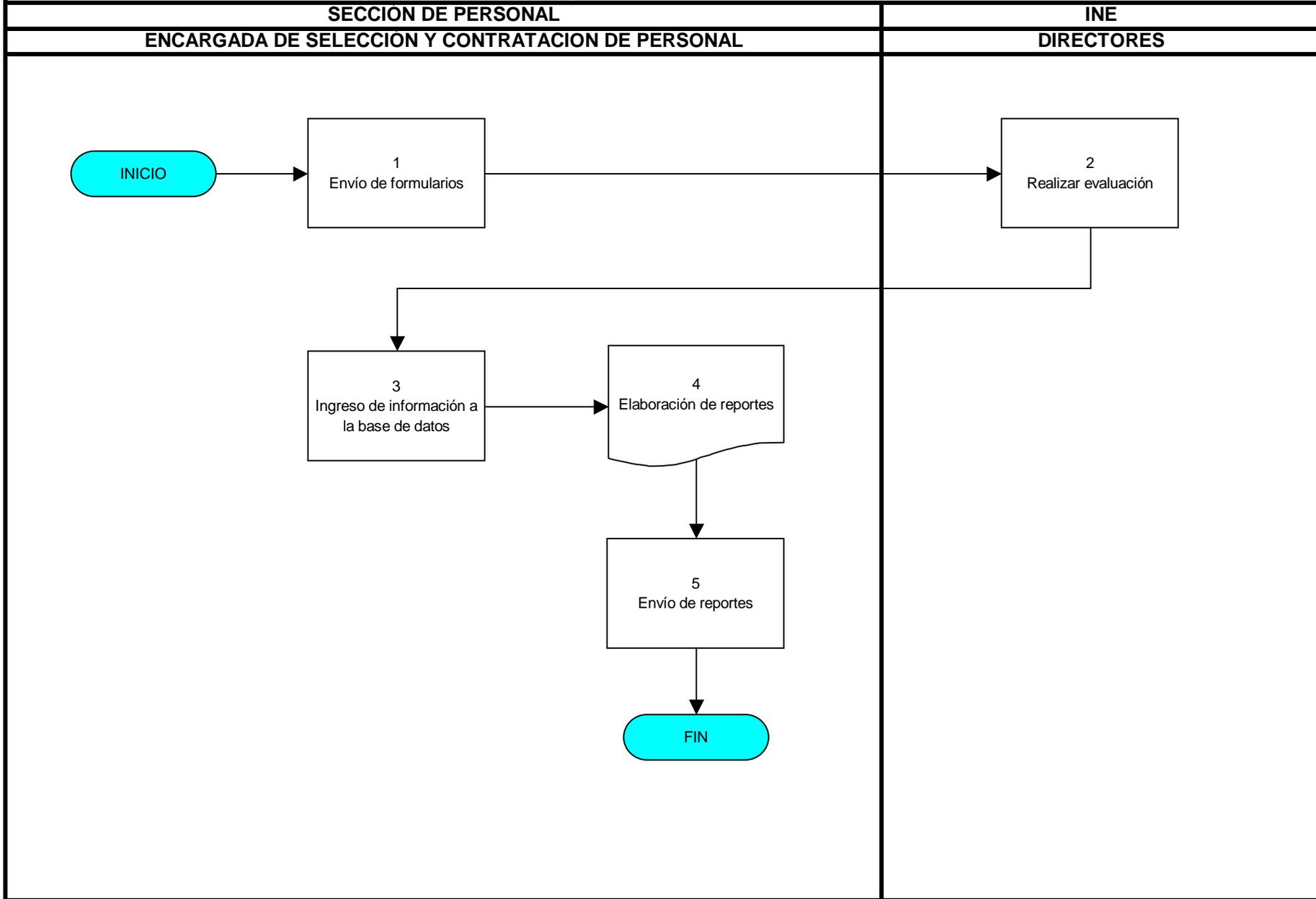
JEFE (A)

INTEGRANTES



SUB-PROCEDIMIENTO 8.A. (5 pasos)

Paso 1. Para realizar la evaluación del personal, realizar lo siguiente





INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

<ul style="list-style-type: none"> - Formularios de solicitud de permiso laboral 	<p>7. Solicitud y trámite de permisos laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades 	<p>8. Capacitación del personal de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
<p>Invitaciones provenientes de organismos internacionales Respuesta de Organismo patrocinador</p>	<p>9. Becas al exterior</p>	<p>Formulario de inscripción Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional Presentación por parte del becado. Carta de Gerencia de presentación del becado Informe del curso recibido</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Causales de sanciones o despido 	<p>10. Sanciones y despidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de consulta médica 	<p>11. Servicios de atención médica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación anual de jornadas médicas 	<p>12. Jornadas médicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Muestras médicas - Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word - Sistema de control de personal - Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural - Computadoras - Fotocopiadoras - Teléfonos - Faxes - Archivos físicos - Pruebas psicométricas - Banco de datos - Expedientes de personal - Mobiliario y equipo - Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
<p>FECHA INICIO</p>
<p>Agosto 2006</p>
<p>FECHA FINAL</p>
<p>Julio 2007</p>
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
<p>153 páginas</p>

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
17	SAF 1.1.2	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Capacitación y Becas		Sección de Capacitación y Becas	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Capacitación y Becas			Administrativa		
Procedimiento No. 9: Becas al Exterior					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Coordinar becas y capacitaciones a través de invitaciones provenientes de organismos internacionales.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.	Recepción de invitaciones provenientes de Organismos Internacionales	Gerencia / Sección de capacitación y becas	Gerente / Jefe (a)	Se reciben las invitaciones provenientes de Organismos Internacionales. Se pueden recibir directamente a Gerencia del INE o a la Sección de Capacitación y becas. Si se recibe en Gerencia aplica paso 1.1: se analiza la información por parte del Gerente y 1.2: se traslada la invitación a la Sección de capacitación y becas y con copia a la dirección que corresponde para que sugieran candidatos a participar. Si se recibe en Capybec se continúa con el paso 2. Ir al anexo No. 36 para ver ejemplo de una invitación. (Ver normas y lineamientos).	5 días
2	Traslado a Directores	Sección de Capacitación y Becas	Jefe(a)	Se traslada la invitación y toda la información necesaria a los Directores de área del INE que corresponda de acuerdo a la temática de la beca. Además se solicita que se sugieran candidatos para realizar participar.	30 mins
3	Designación de personal idóneo	Direcciones	Directores (as)	El Director de cada área, en base a la temática del curso y perfil solicitado, designa a la persona idónea, trasladando por oficio a Capybec el nombre de los posibles participantes.	5 días
4	Recepción y traslado a Gerencia	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Teniendo el listado de los posibles participantes, se elabora oficio para ser trasladado a Gerencia para la designación final de la persona que nos representará en el exterior.	30 mins
5	Recepción y análisis del personal sugerido	Gerencia	Gerente	Gerencia analiza y procede a designar a la persona que nos representará en el exterior. Se envía oficio a Capybec para iniciar trámites administrativos.	2 días

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
6	Notificación	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se notifica a través de oficio, al personal, seleccionado para recibir cursos o participar en eventos en representación del INE. Se les indica el procedimiento a seguir, la fecha de inicio, duración del curso, lugar donde se desarrollará la actividad, horario, etc. Además se les indica si existe disponibilidad presupuestaria o si él o ella se deberá responsabilizar de cubrir gastos con motivo del viaje (pago de taxi, impuestos de aeropuerto entre otros). Asimismo, se solicita a cada participante llenar formulario de inscripción. Ir al anexo No. 37 para ver ejemplo de la notificación del curso a recibir.	2 días
7	Llenado de formulario de inscripción	Dirección, Departamento, Sección, Unidad	Participante	La Sección de Cabybec hace entrega de un formulario de inscripción, proporcionado por el Organismo organizador, que deberá llenar el participante adjuntando su Currículo. Ir al anexo No. 38 para ver ejemplo del formulario de inscripción.	30 mins
8	Elaboración de oficio de presentación	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se elabora un oficio donde se oficializará la participación de nuestro representante en el evento (x) en el exterior. Luego se envía a Gerencia para firma.	30 mins
9	Oficialización de participación	Gerencia	Gerente	Se recibe el oficio y se firma para oficializar nuestra participación en el exterior, el cual será remitido al Organismo organizador adjuntando hoja de vida y formulario de inscripción.	2 días
10	Envío de documentación al Organismo Patrocinador	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se envía la documentación al Organismo Patrocinador (Carta de presentación, firmada por Gerencia, Formulario de Inscripción y Currícula). Después de recibida la invitación, hay 20 días calendario máximo para poder enviar ésta documentación. Ir al anexo No. 39 para ver ejemplo de la carta de presentación.	30 mins
11	Recepción de confirmación	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se recibe la confirmación del Organismo Internacional donde es aceptado el participante que representará a la Institución.	15 o 20 días
12	Solicitud de elaboración de presentación	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se le solicita al participante que elabore una presentación sobre el avance del tema en nuestra institución, en caso sea requerida. (Ver normas y lineamientos).	5 días
13	Trámite de viáticos	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se tramita a través de resolución elaborada por Asesoría Jurídica y firmada por el Gerente, uno o dos días de viáticos, los cuales se proporcionarán de acuerdo al Reglamento internos de viáticos al exterior. La asignación de viáticos queda a criterio del Gerente.	5 días
14	Elaboración de carta de presentación	Sección de Capacitación y Becas	Jefe (a)	Se elabora una carta de presentación dirigida a los coordinadores de la actividad, firmada por Gerencia.	2 días

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
15	Compromiso adquirido por parte del participante	Dirección, Departamento, Sección, Unidad	Participante	El participante se compromete que a su regreso, replicará los conocimientos adquiridos en el curso dentro del personal relacionado con la temática.	2 o 3 días
16	Elaboración de informe	Dirección, Departamento, Sección, Unidad	Participante	A su regreso, el participante debe presentar informe a Gerencia sobre el tema desarrollado en el país sede. (Ver normas y lineamientos).	8 días
17	Liquidación de viáticos	Dirección, Departamento, Sección, Unidad	Participante	Se procede con la liquidación de viáticos a través de los formularios VA (Viáticos Anticipos) y VL (Viáticos Liquidación), además del formulario firmado por migración en el aeropuerto (Sello de salida y de regreso) y fotocopia del pasaporte (8 días hábiles para realizar este trámite). Ir al anexo No. 40 para ver ejemplo del formulario firmado por migración de entrada-salida. Finaliza el procedimiento.	8 días

NORMAS Y LINEAMIENTOS

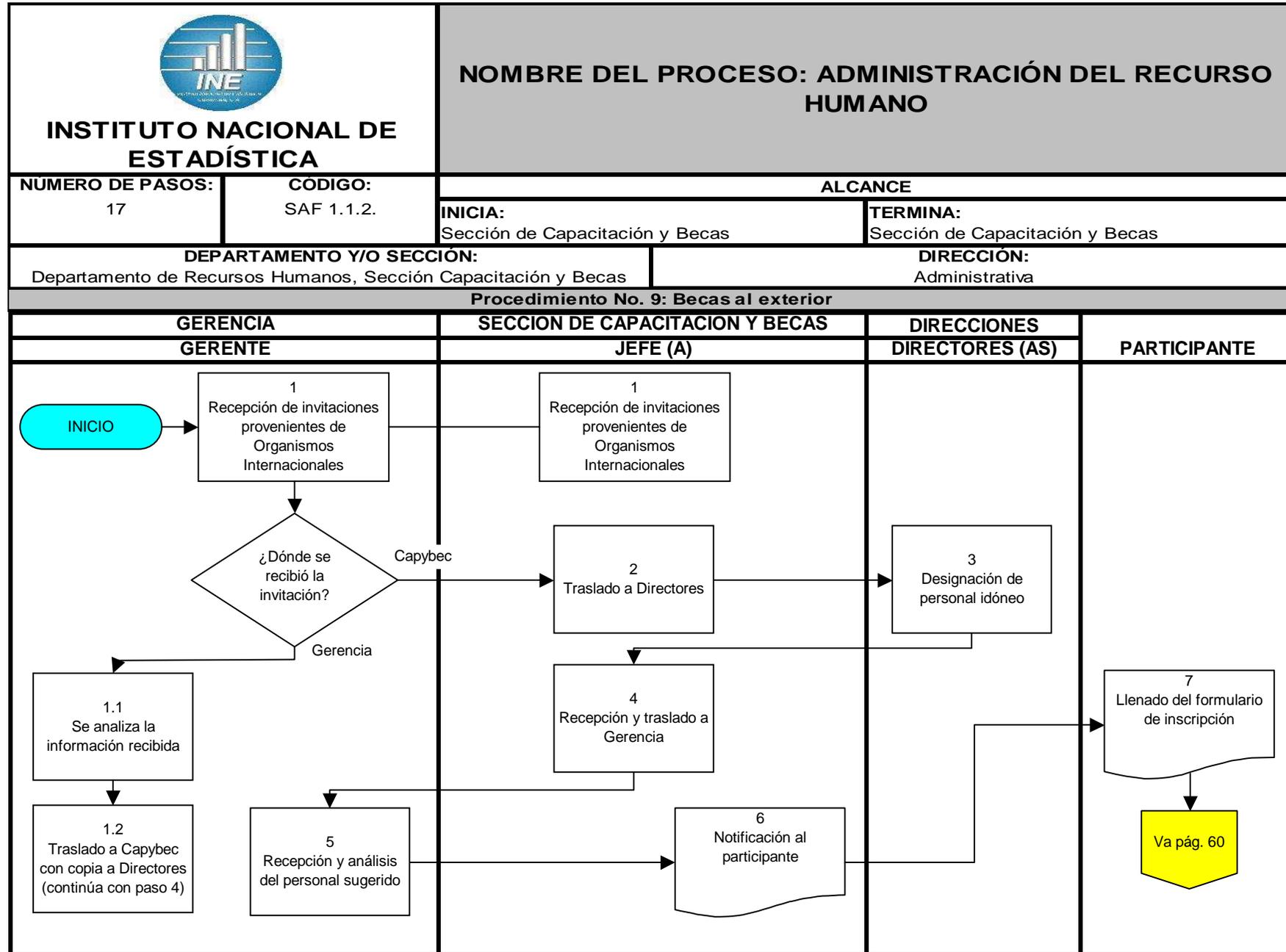
Del paso 1: Las becas no pueden ser programadas

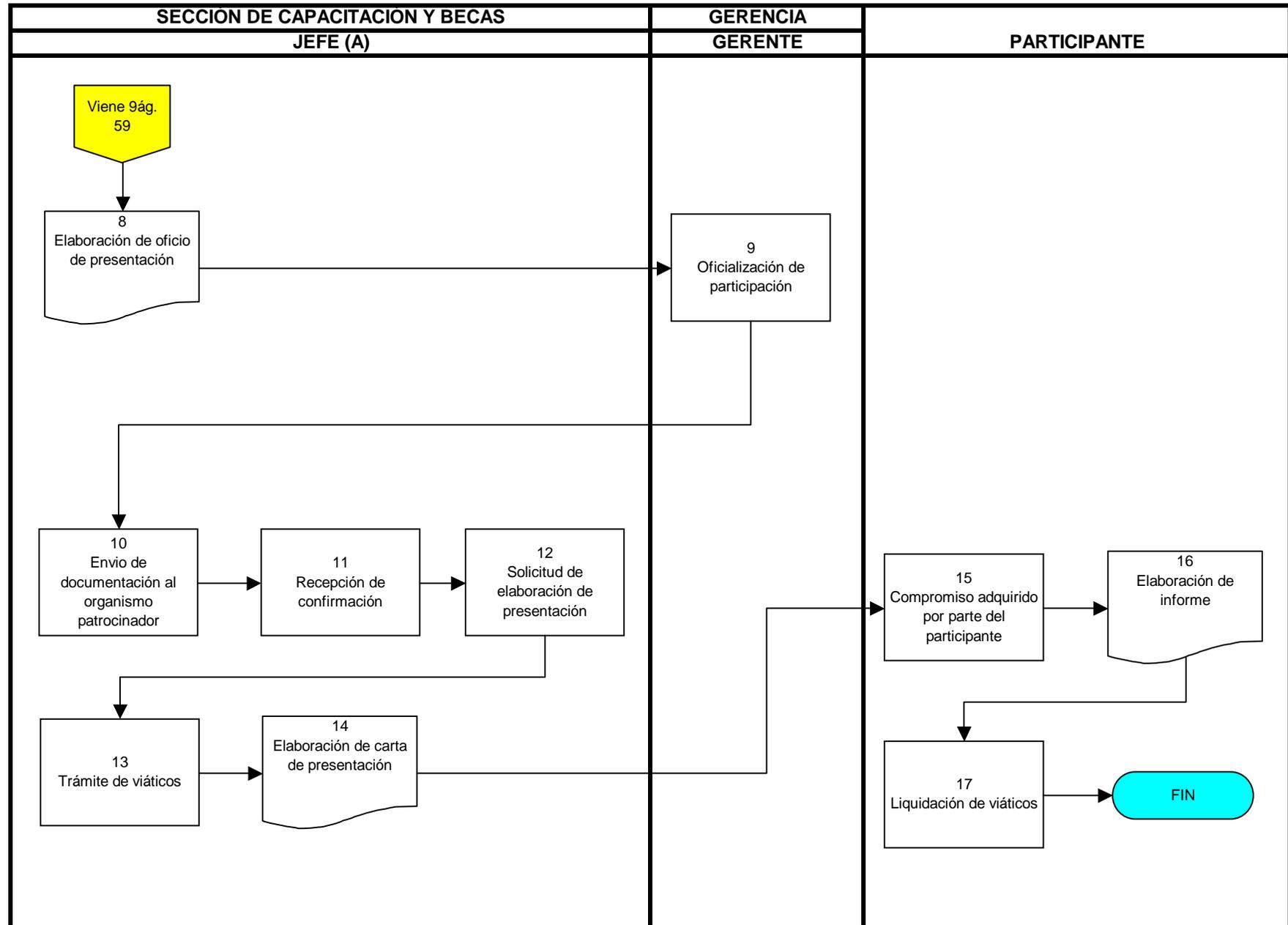
Del paso 8: Cabybec hace entrega de un formulario de inscripción que deberá llenar el participante adjuntando su Currículo.

Del paso 8: Se envía al Organismo Patrocinador: Carta de presentación (firmada por Gerencia), Formulario de Inscripción (debidamente lleno con los datos del participante) y Currículo.

Del paso 12: Se le indica al participante que debe elaborar una presentación sobre el tema a desarrollar para presentarla, si fuese necesario, en el país sede. Además esta tendrá que ser enviada a Gerencia para su Vo.Bo. y enviada posteriormente a donde corresponda.

Del paso 16 y 17: El participante se compromete a su regreso, replicar los conocimientos adquiridos en el curso dentro del personal relacionado con la temática y a presentar informe a Gerencia sobre el tema desarrollado en el país sede.







INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

<ul style="list-style-type: none"> - Formularios de solicitud de permiso laboral 	<p>7. Solicitud y trámite de permisos laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades 	<p>8. Capacitación del personal de la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
<ul style="list-style-type: none"> - Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador 	<p>9. Becas al exterior</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
<p>Causales de sanciones o despido</p>	<p>10. Sanciones y despidos</p>	<p>Llamadas de atención verbales y escritas</p> <p>Actas</p> <p>Evacuación de audiencias</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de consulta médica 	<p>11. Servicios de atención médica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación anual de jornadas médicas 	<p>12. Jornadas médicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Muestras médicas - Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word - Sistema de control de personal - Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural - Computadoras - Fotocopiadoras - Teléfonos - Faxes - Archivos físicos - Pruebas psicométricas - Banco de datos - Expedientes de personal - Mobiliario y equipo - Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
<p>FECHA INICIO Agosto 2006</p> <p>FECHA FINAL Julio 2007</p>
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
<p>153 páginas</p>

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
7	SAF 1.1.1	INICIA:		TERMINA:	
		Direcciones del INE		Gerencia General	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal			Administrativa		
Procedimiento No. 10: Sanciones y despido de personal					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para llevar a cabo sanciones y/o despidos justificados de personal bajo renglón presupuestario 011 y/o 022.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Amonestación verbal	Direcciones	Directores (as) o Jefes (as)	Se imponen sanciones verbales cuando algún servidor público haya incurrido en una falta considerada leve o de poca trascendencia. Se deberá dejar constancia escrita de la misma en el expediente del servidor público.(Ver normas y lineamientos)	30 mins
2	Amonestación escrita	Direcciones	Directores (as) o Jefes (as)	Se imponen sanciones escritas cuando el servidor incurra en alguna falta considerada de mediana trascendencia pero que no merezca suspensión de trabajo sin goce de sueldo. También se impone cuando un mismo servidor haya merecido en un mismo mes dos o más amonestaciones verbales. Se deberá dejar constancia en el expediente del servidor público.	30 mins
3	Suscripción de Actas	Direcciones	Directores (as) o Jefes (as)	Se deberá suscribir un acta administrativa certificada para reportar por escrito inmediatamente a la Sección de Personal del INE que el servidor público ha cometido alguna falta causal de despido como se describe en el artículo 76 de la Ley de Servicio Civil o alguna falta de mediana gravedad que acarree suspensión del trabajo sin goce de sueldo de acuerdo al artículo 74 de la misma ley. Ir al anexo No. 41 para ver los artículos de la ley mencionada.	30 mins

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

4	Audiencia	Sección de Personal	Jefe (a)	Se deberá dar audiencia por escrito al servidor público para que dentro de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación, manifieste por escrito sus justificaciones y aporte pruebas pertinentes.	20 mins
5	Evacuación de Audiencias	Sevidor (a) público		El servidor (a) tiene 3 días hábiles para evacuar la audiencia, esto se deberá entender como una respuesta escrita que deberá elaborar el Servidor (a) donde se hace referencia y aclaraciones a todos los puntos mencionados en el acta respectiva.	3 días hábiles
6	Entrega de documentos a Gerencia	Sección de Personal	Jefe (a)	Pasados los tres días hábiles para evacuar la audiencia, se envía toda la papelería correspondiente a la Gerencia incluyendo: una copia del acta, un informe de la situación, toda la documentación de soporte (llamadas de atención, antecedentes, etc.) y además se proponen posibles acciones correspondientes.	
7	Imposición de sanción o despido	Gerencia	Gerente	Si se consideran procedentes los cargos de despido o suspensión de labores se deberán imponer de acuerdo a la Ley, si se considera improcedente el despido se ordenará al Jefe (a) de la Sección de Personal imponer alguna otra sanción de acuerdo a la Ley. Ir al anexo No. 42 para ver ejemplo de un acuerdo de despido.	30 mins

Normas y Lineamientos

Del paso 1: El proceso de despido y sanciones se redactó de acuerdo a lo establecido en el artículo 80 del Reglamento de la ley de Servicio Civil, ir al anexo No. 43 para ver dicho artículo.



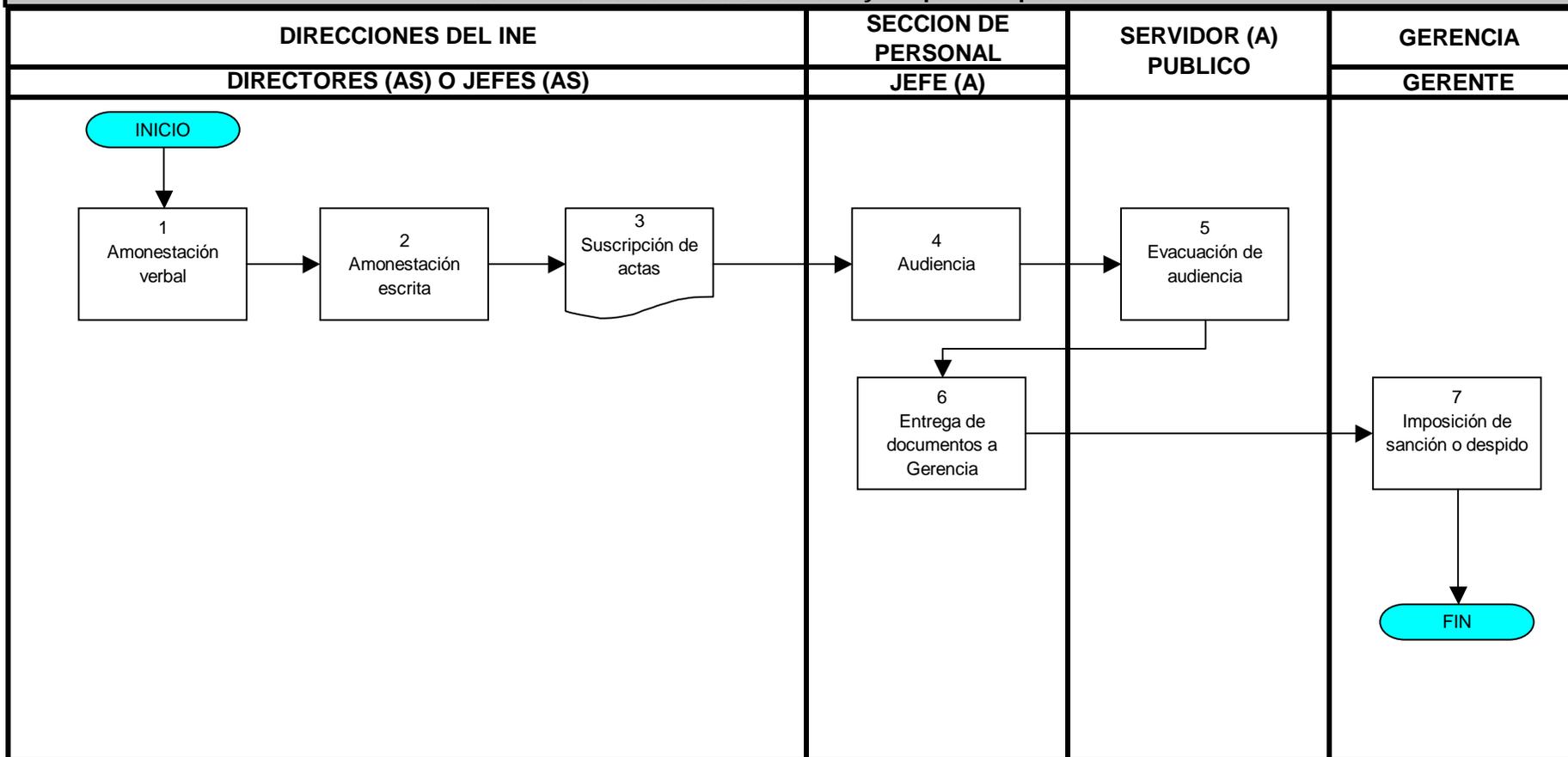
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NUMERO DE PASOS: 7	CÓDIGO: SAF 1.1.1	ALCANCE	
		INICIA: Direcciones del INE	TERMINA: Gerencia General

DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal	DIRECCIÓN: Administrativa
---	-------------------------------------

Procedimiento No. 10: Sanciones y despido de personal





INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

<ul style="list-style-type: none"> - Formularios de solicitud de permiso laboral 	7. Solicitud y trámite de permisos laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Constancia de vacaciones - Actualización de datos - Archivo para expediente
<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de las necesidades de capacitación - Consolidado de necesidades 	8. Capacitación del personal de la institución	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de capacitaciones - Promoción interna de cursos - Notificación de cursos a recibir - Cursos recibidos - Diplomas
<ul style="list-style-type: none"> - Invitaciones provenientes de organismos internacionales - Respuesta de Organismo patrocinador 	9. Becas al exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de inscripción - Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional - Presentación por parte del becado. - Carta de Gerencia de presentación del becado - Informe del curso recibido
<ul style="list-style-type: none"> - Causales de sanciones o despido 	10. Sanciones y despidos	<ul style="list-style-type: none"> - Llamadas de atención verbales y escritas - Actas - Evacuación de audiencias
Solicitud de consulta médica	11. Servicios de atención médica	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha médica - Receta médica - Anotación en libro de consultas médicas - Nota de traslado
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación anual de jornadas médicas 	12. Jornadas médicas	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas - Propaganda - Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Muestras médicas - Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word - Sistema de control de personal - Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural - Computadoras - Fotocopiadoras - Teléfonos - Faxes - Archivos físicos - Pruebas psicométricas - Banco de datos - Expedientes de personal - Mobiliario y equipo - Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
4	1.1.3	INICIA: Colaboradores		TERMINA: Clínica Médica	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Clínica Médica			Administrativa		
Procedimiento No. 11: Servicios de atención médica					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Proporcionar primeros auxilios y servicios de asistencia médica a todo el personal de la Institución.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Solicitud de consulta médica	Interesado en consulta médica	Colaboradores	Las personas que necesitan realizar consulta médica llaman telefónicamente o se presentan en la Clínica Médica de la Institución. Si el Médico esta ocupado y tiene varias personas en espera o bien esta fuera de la Institución; aplican los pasos siguientes: 1.1 Se le informa que se le atenderá posteriormente. 1.2 Se avisa al interesado telefónicamente para indicarle que le toca su turno.	10 mins.
2	Consulta Médica	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	El Médico procede a atender al paciente, efectuando un examen físico, diagnóstico y tratamiento y se le extiende un receta. Algunas veces únicamente necesitan consultar sobre algún medicamento (Dosificación y frecuencia, entre otros). En otras oportunidades donde amerita un tratamiento se realiza cirugía menor, hipodermias, nebulizaciones, infiltraciones y articulaciones. Asimismo, si hay medicamentos en existencia de los que aporta el INE o muestras médicas, se le proporciona al paciente. Antes de entregarlo se debe anotar el nombre del medicamento, la cantidad, nombre del paciente, fecha y hora. Si el paciente necesita atención médica urgente especializada, VER SUBPROCEDIMIENTO 11.A. Ir al anexo No. 44 para ver ejemplo del formulario donde anotan los medicamentos que se le proporcionan a los pacientes e ir al anexo 45 para ver ejemplo de una receta. Ver Normas y Procedimientos.	30 mins. cada paciente

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
3	Llenado de Ficha Médica	Clínica Médica	Enfermera Auxiliar	Cuando es la primera visita a la Clínica Médica, se llena ficha médica con los datos personales del paciente. Ir al anexo No. 46 para ver ejemplo de una ficha médica.	20 mins.
4	Anotación en el Libro de control de consultas médicas	Clínica Médica	Enfermera Auxiliar	Al final de la jornada laboral se anota, en el Libro de Control de Consultas Médicas, los pacientes que se han atendido durante el día, en el cual se anotan edad, nombre, No. de consulta realizada, diagnóstico y fecha. Finaliza el procedimiento. Ir al anexo No. 47 para ver ejemplo del libro de control de consultas médicas.	5 mins.

SUBPROCEDIMIENTO 11.A (4 PASOS)

(Paso 2) Cuando el paciente está en una situación de emergencia, entonces:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
2.1	Consulta Médica	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	El Colaborador acude a la Clínica Médica y el médico determina que es una emergencia.	10 mins.
2.2	Elaboración de nota de traslado	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	El Médico extiende nota de traslado donde indica que el paciente debe ser atendido de emergencia y describe las condiciones de salud. Ir al anexo No. 48 para ver ejemplo de una nota de traslado.	5 mins.
2.3	Solicitud de Vehículo	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Se solicita vehículo para transportar al paciente.	10 mins.
2.4	Traslado del Paciente	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Se procede a trasladar al paciente; Si el paciente esta contratado bajo el renglón 011 ó 022; aplican pasos: 2.4.1 se traslada al IGSS; 2.4.2 esta contratado bajo el renglón 029; se traslada al Hospital Roosevelt, al San Juan de Dios o alguna clínica privada que el paciente indique. Continúa en el paso 3.	20 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 2: El Médico de la Institución esta facultado para suspender a un paciente por 2 días hábiles máximo.

Del paso 4: Se lleva diariamente un Libro de Control de Consultas Médicas en donde se anota: edad de la persona atendida, nombre, número de consulta realizada, diagnóstico y fecha de la consulta.

Del procedimiento: El último día hábil de cada mes se elabora un reporte mensual y se envía a través del correo interno (Microsoft outlook), a la Encargada (o) de Reclutamiento y Selección de Personal, indicando consultas realizadas durante el mes, visitas domiciliarias, suspensiones, medicamentos del INE, muestras médicas, jornadas médicas realizadas y jornadas proyectadas, fecha.

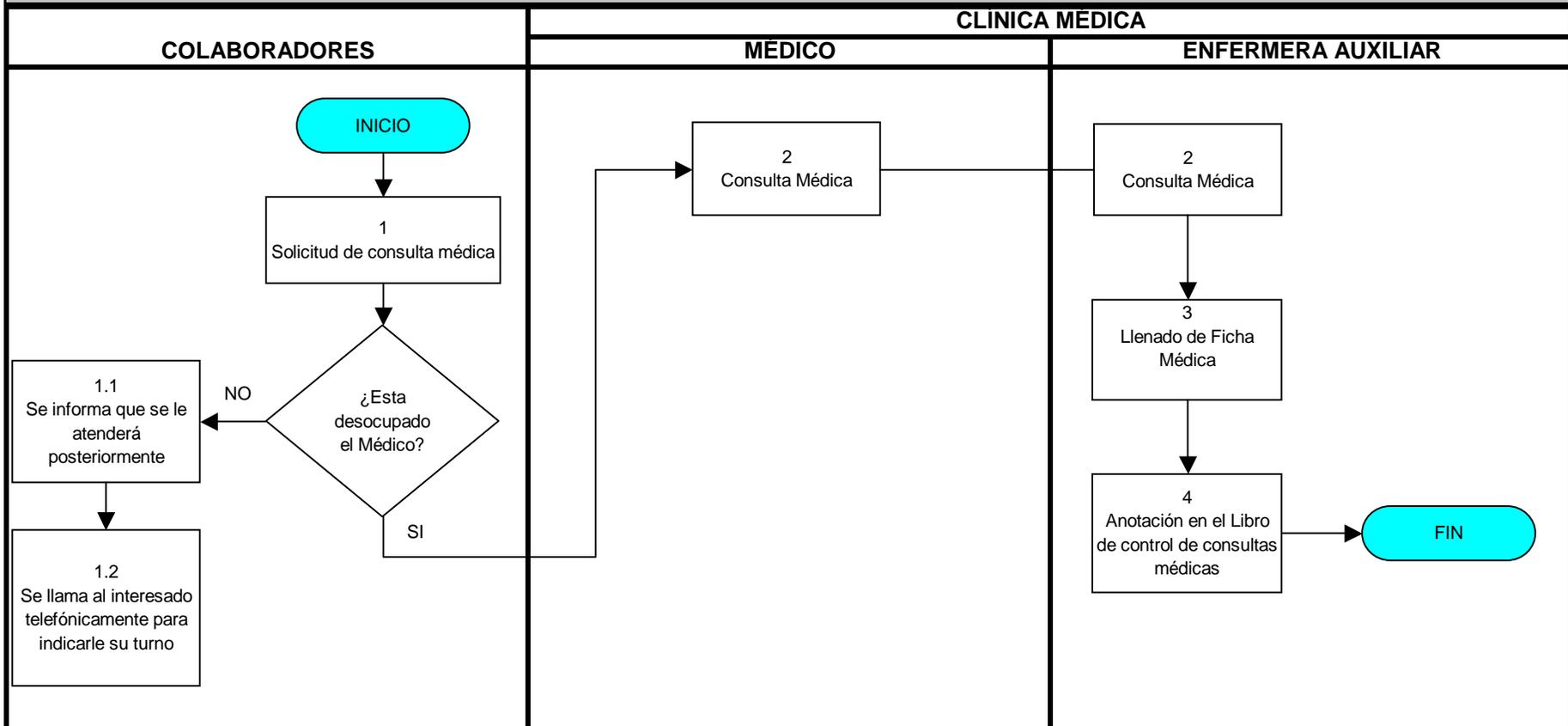


INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NUMERO DE PASOS: 4	CODIGO: SAF 1.1.3	ALCANCE	
		INICIA: Colaboradores	TERMINA: Clínica Médica
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		DIRECCIÓN: ADMINISTRATIVA	

Procedimiento No. 11. Servicios de atención médica

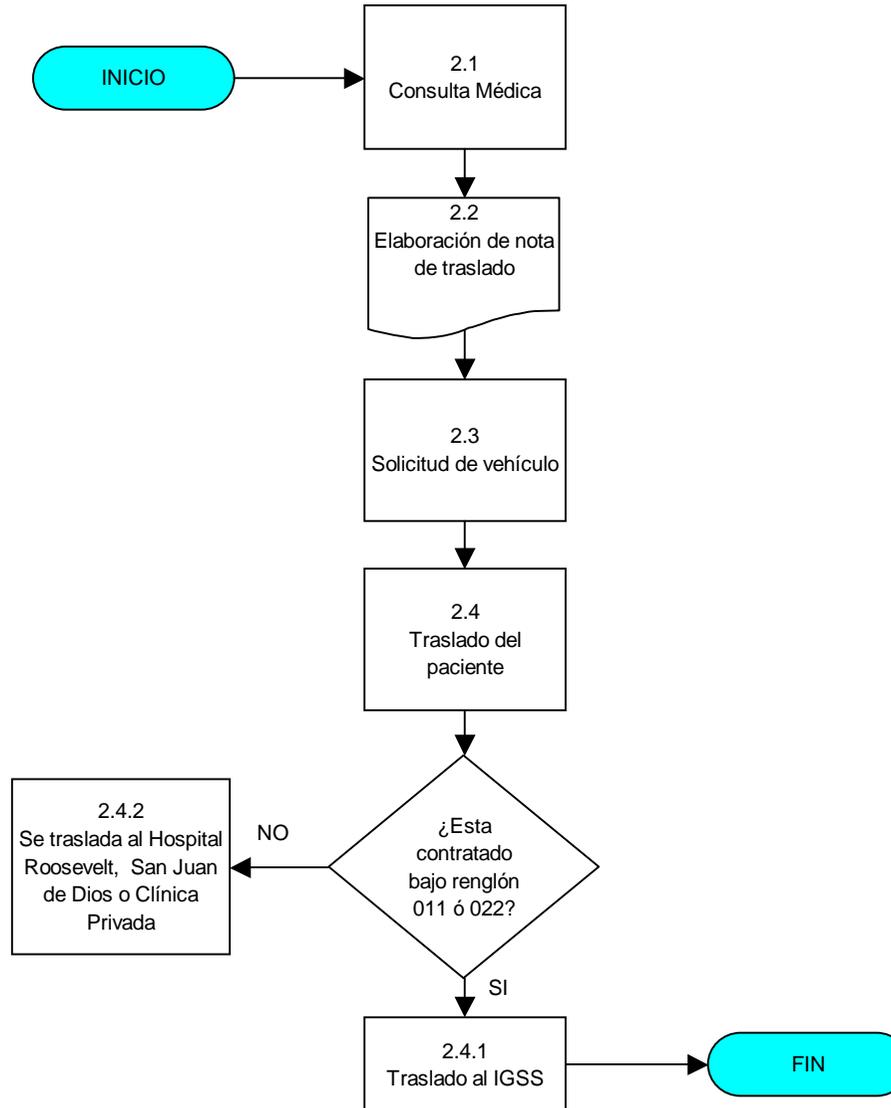


SUBPROCEDIMIENTO 11.A (4 PASOS)

(Paso 2) Cuando el paciente está en una situación de emergencia, entonces:

CLÍNICA MÉDICA

MEDICO / ENFERMERA AUXILIAR





INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Administración del Recurso Humano
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de personal - Expedientes de candidatos - Exámenes de conocimientos generales y pruebas psicométricas - Pago de fianzas 	1. Reclutamiento y selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029	<ul style="list-style-type: none"> - Personal contratado bajo los renglones 011, 022 y/o 029 - Convocatoria interna y externa - Informe de resultados - Resumen del proceso - Formulario de oferta de servicios ONSEC lleno - Propuesta a Gerencia - Acuerdos de nombramiento - Acta de toma de posesión
<ul style="list-style-type: none"> - Providencia de sub gerencia administrativa financiera 	2. Elaboración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato - Acuerdo - Solicitud de contrato
<ul style="list-style-type: none"> - Oficios con las suspensiones correspondientes - Documentación de soporte - Factura por honorarios del personal 029 	3. Elaboración de nómina renglón 011, 022 y 029	<ul style="list-style-type: none"> - Cortes de salario - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento - Circular solicitando entrega de facturas
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio con listado de asistencia de los miembros de la Junta Directiva 	4. Elaboración de nómina de dietas	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Resumen de cortes de salario - Listado de los días laborados del personal 	5. Elaboración de nómina de aguinaldo, bono 14 y bono vacacional	<ul style="list-style-type: none"> - Nómina impresa - Resumen presupuestario - Vouchers - Archivo de acreditamiento - Listado de acreditamiento
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de control - Permisos laborales 	6. Control diario de entradas, salidas y ausencias del personal del INE	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte de ausencias - Reporte de entradas tarde - Reporte de entradas y salidas - Permisos laborales archivados

Formularios de solicitud de permiso laboral	7. Solicitud y trámite de permisos laborales	Constancia de vacaciones Actualización de datos Archivo para expediente
Diagnóstico de las necesidades de capacitación Consolidado de necesidades	8. Capacitación del personal de la institución	Programación de capacitaciones Promoción interna de cursos Notificación de cursos a recibir Cursos recibidos Diplomas
Invitaciones provenientes de organismos internacionales Respuesta de Organismo patrocinador	9. Becas al exterior	Formulario de inscripción Documentos de soporte del participante a Organismo Internacional Presentación por parte del becado. Carta de Gerencia de presentación del becado Informe del curso recibido
Causales de sanciones o despido	10. Sanciones y despidos	Llamadas de atención verbales y escritas Actas Evacuación de audiencias
Solicitud de consulta médica	11. Servicios de atención médica	Ficha médica Receta médica Anotación en libro de consultas médicas Nota de traslado
Planificación anual de jornadas médicas	12. Jornadas médicas	Oficio de solicitud de realización de jornadas médicas Propaganda Registro de control de consultas médicas

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
Muestras médicas
Programas informáticos: TAS, AS400, Excel, Word
Sistema de control de personal
Acceso a Internet: Banca Virtual Banrural
Computadoras
Fotocopiadoras
Teléfonos
Faxes
Archivos físicos
Pruebas psicométricas
Banco de datos
Expedientes de personal
Mobiliario y equipo
Red interna

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL
153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
10	1.1.3	INICIA: Clínica Médica		TERMINA: Clínica Médica	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos, Clínica Médica			Administrativa		
Procedimiento No. 12: Jornadas Médicas					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Programar Jornadas Médicas en beneficio de los empleados de la Institución referente a "Medicina Preventiva"					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Planificación de Jornadas Médicas	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Al inicio de cada año, se planifican las 12 Jornadas Médicas que se llevan a cabo en el transcurso del año (1 por mes). Las jornadas médicas tienen que estar dirigidas para la mayoría de pacientes en lo referente a "Medicina Preventiva". Ir al anexo No. 49 para ver ejemplo de la planificación de una jornada médica.	60 mins.
2	Solicitud de patrocinio	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Se busca el patrocinio de las diferentes farmacéuticas, a veces gratuita y otras a costos bajos.	30 mins.
3	Elaboración de solicitud para realizar la jornada médica	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Se elabora un oficio mensual indicando: Fecha de la jornada médica, nombre de la farmacéutica que la llevará a cabo, costo y se solicita autorización para la participación de familiares de los trabajadores. Ir al anexo No. 50 para ejemplo de una solicitud para realizar la jornada médica.	10 mins.
4	Traslado de solicitud para realizar las jornadas médicas	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Se procede a trasladar el oficio solicitando la realización de las jornadas médicas al Jefe del Departamento de Recursos Humanos para revisión y autorización las jornadas médicas a realizar.	10 mins.
5	Revisión y autorización de las solicitudes para realizar las jornadas médicas	Departamento de Recursos Humanos	Jefe	Revisa, autoriza y firma la solicitud para realizar las jornadas médicas. Si el Jefe de Recursos Humanos no estuviera de acuerdo en las condiciones o costo del patrocinador: se aplican los pasos; 5.1 Se indica que busquen otro patrocinador o bien renegociar el costo 5.2 Se indica si pueden o no participar los familiares de los trabajadores, 5.3 regresa al paso 2. Ver Normas y Procedimientos.	20 mins.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
6	Traslado de la solicitud para realizar las jornadas médicas	Departamento de Recursos Humanos	Jefe	Se traslada, a la Clínica Médica, el oficio autorizando la realización de las Jornadas médicas.	15 mins.
7	Recepción de la aprobación para realizar las jornadas médicas	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Reciben la aprobación para realizar las jornadas médicas ya revisada, firmada y autorizada.	15 mins.
8	Realización de propaganda	Clínica Médica	Enfermera Auxiliar	Se procede a realizar la propaganda por correo interno para que los interesados se inscriban y participen en las jornadas médicas. Además, se pegan afiches en las carteleras informativas de cada nivel. Ir al anexo No. 51 para ver ejemplo de la propaganda que se realiza para llevar a cabo una jornada médica.	30 mins.
9	Realización de la Jornada Médica	Clínica Médica	Médico / Enfermera Auxiliar	Se llevan a cabo las jornadas médicas con el personal que previamente se ha anotado para la actividad. Se va llamando telefónicamente a los pacientes de acuerdo a como se inscribieron.	1 día
10	Firma del Libro de Control de Consultas Médicas	Clínica Médica	Enfermera Auxiliar	Al llevarse a cabo las jornadas médicas, cada paciente debe firmar el libro de control de consultas médicas como prueba de su participación. Ver Normas y Lineamientos. Finaliza el procedimiento. Ir al anexo No. 47 para ver ejemplo del libro de control de consultas médicas.	5 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 5: Es el Jefe del Departamento de Recursos Humanos quien decide si en cada Jornada Médica pueden participar o no los familiares de los trabajadores.

Del paso 10: Al realizarse la Jornada Médica, cada paciente debe firmar el Libro de Control de Consultas Médicas, como prueba de su participación.



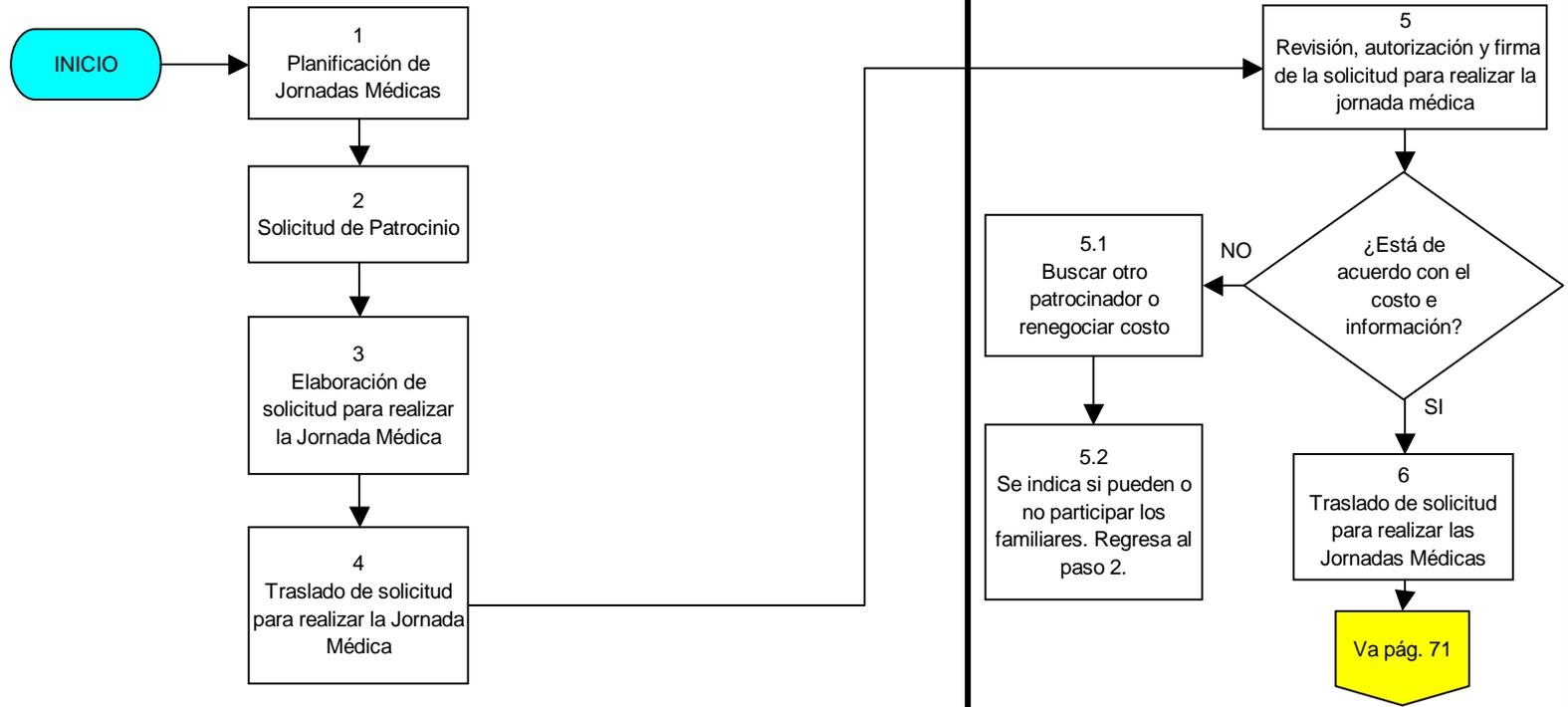
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO

NÚMERO DE PASOS: 10	CÓDIGO: SAF 1.1.3	ALCANCE	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Clínica Médica		INICIA: Clínica Médica	TERMINA: Clínica Médica
DIRECCIÓN: Administrativa		Procedimiento No. 12. Jornadas Médicas	

CLÍNICA MÉDICA	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
-----------------------	---

MEDICO / ENFERMERA AUXILIAR	JEFE
------------------------------------	-------------



CLÍNICA MÉDICA

MÉDICO

ENFERMERA AUXILIAR

Viene de pág.
70

7
Recepción de la
aprobación para
realizar las jornadas
médicas

7
Recepción de la
aprobación para
realizar las jornadas
médicas

8
Realización de
propaganda

9
Realización de la
jornada médica

9
Realización de la
jornada médica

10
Firma del Libro de
Control de Consultas
Médicas

FIN

PROCESO No.2: PRESENTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	Solicitud de pedido Cotizaciones Compra de bienes, suministros y/o servicios Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales

8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica
9. Atención a solicitudes de servicios generales
10. Trámite por robo de vehículos del INE
11. Seguridad y guardiana

<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p align="center">INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS			
		No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE	
17	SAF 1.2.4	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Almacén y Proveeduría		Sección de Almacén y Proveeduría	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Sección de Almacén y Proveeduría			Administrativa		
Procedimiento No. 1: Pedido de abastecimiento de Almacén					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Abastecer de existencias a la Sección de Almacén y Proveeduría.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Elaboración solicitud de pedido	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se procede a elaborar pedido general a la Sección de Compras para mantener existencia y poder surtir de útiles y/o suministros de oficina a todas las Direcciones, Departamentos, Secciones y Unidades de la Institución. Al estar listo el formulario del pedido general se traslada al Director Administrativo para su autorización. Ir al anexo No. 52 para ver ejemplo de una solicitud de pedido. La existencia mínima es determinada por medio del sistema de kardex de manera trimestral o semestral.	2 días
2	Recepción, revisión, autorización y firma de pedido	Dirección Administrativa	Director Administrativo	Se recibe la solicitud de pedido y se procede a revisar, autorizar y firmar la solicitud de pedido. Se revisa y se traslada a la Sección de Almacén y Proveeduría. (Ver normas y lineamientos).	1 día
3	Recepción y traslado de la solicitud de pedido	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se recibe y se traslada la solicitud de pedido ya autorizada por el Director Administrativo a la Sección de Compras.	3 mins.
4	Recepción de la solicitud de pedido	Sección de Compras	Jefe, Secretaria y/o Encargada de Cotizaciones	Se recibe la solicitud de pedido proveniente de la Sección de Almacén y Proveeduría para su respectiva cotización. VER PROCESO DE COMPRAS, PROCEDIMIENTO No. 1 "SOLICITUD DE COMPRAS", MANUAL DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA.	3 mins.
5	Cotización de útiles y/o materiales	Sección de Compras	Secretaria y/o Encargada de Cotizaciones	Se procede a realizar las cotizaciones respectivas. Teniendo el costo de los útiles y materiales se traslada a la Sección de Presupuesto. Ir al anexo No. 53 para ver ejemplo de una cotización.	1 semana aprox.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
6	Revisión, autorización y anotación del compromiso presupuesto	Sección de Presupuesto	Jefe	Se recibe la solicitud de pedido con las cotizaciones respectivas y se procede a revisar si hay presupuesto disponible, con la autorización y con el compromiso presupuestario. Si no hay presupuesto disponible: aplican pasos 6.1 se devuelve la solicitud de pedido a la Sección de Compras; 6.2 informa a la Dirección, Departamento, Sección o Unidad que esta solicitando el bien, suministro y/o servicio que no hay presupuesto disponible. La solicitud de pedido se traslada a la Sección de Almacén y Proveeduría. Finaliza el procedimiento.	1 día
7	Compra de bienes, suministros y/o servicios	Sección de Compras	Jefe, Secretaria y/o Encargada de cotizaciones	Se procede a avisar telefónicamente a la empresa favorecida para solicitar la compra de los bienes, suministros y/o servicios con su respectiva factura. La factura se recibe vía fax para elaborar la Orden de Compra y Pago para iniciar el trámite de pago. Ir al anexo 54 para ver ejemplo de una factura.	1 día
8	Ingreso de bienes, suministros y/o servicios	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se procede a recibir los bienes, suministros y/o servicios. Se firma factura original y copia. Si los bienes, suministros y/o servicios no tienen las características específicas de la solicitud de pedido o las cantidades están incorrectas: aplica paso 8.1. No se reciben los bienes, suministros y/o servicios hasta que éstos vengan con las especificaciones requeridas.	20 mins. depende de la cantidad de productos
9	Llenado formulario de Ingreso de Almacén Forma 1-H	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se procede a llenar el formulario de ingreso de Almacén forma 1-H, Serie B, autorizado por la Contraloría General de Cuentas, con los datos de los bienes, suministros y/o servicios recibidos y se trasladan al Jefe de la Sección de Almacén y Proveeduría para su revisión. Ir al anexo 55 para ver ejemplo del formulario de Ingreso de Almacén.	10 mins. depende de la cantidad de productos
10	Revisión, autorización y firma de los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H	Sección de Almacén y Proveeduría	Jefe (a)	Se revisan, autorizan y firman los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H con los datos de los bienes, suministros y/o servicios recibidos. Si hubiera algún error digital en los formularios o en la factura: aplican pasos 10.1 se devuelve la papelería al Auxiliar de Almacén y Proveeduría 10.2 se hacen las correcciones necesarias, regresa al paso 9. Los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H se trasladan a los Auxiliares de la Sección de Almacén y Proveeduría.	5 mins.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
11	Recepción y traslado de los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se reciben y trasladan los formularios de ingresos de Almacén Forma 1-H con los datos de los bienes, suministros y/o servicios recibidos a la Dirección Financiera para visto bueno del Director.	3 mins.
12	Revisión, autorización y firma de los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H	Dirección Financiera	Director Financiero	Se reciben y se proceden a revisar, autorizar y firmar los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H. Si hubiera algún error digital en los formularios o documentos de soporte: aplican pasos 12.1 se devuelve la papelería al Auxiliar de Almacén y Proveeduría 12.2 se hacen las correcciones necesarias, regresa al paso 11. Al estar autorizados los formularios de ingresos de Almacén se trasladan a los Auxiliares de la Sección de Almacén y Proveeduría.	1 día aprox.
13	Recepción de los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se reciben los formularios de ingresos de Almacén Forma 1-H con los datos de los bienes, suministros y/o servicios recibidos ya autorizados por la Dirección Financiera. Si es mobiliario; aplican pasos 13.1 se traslada el ingreso a la Unidad de Inventarios para que ellos identifiquen el mobiliario adquirido; 13.2 realizar el cargo respectivo a la tarjeta de responsabilidad. (Ver normas y lineamientos).	3 mins.
14	Llenado de las tarjetas Kardex	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se procede a llenar la tarjeta Kardex (manualmente) con los datos de los bienes, suministros y/o servicios recibidos. Ir al anexo No. 56 para ver ejemplo de la tarjeta kardex.	2 mins. por producto
15	Desglose de formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se procede a desglosar los formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H de la siguiente manera: Original para Sección de Compras; copia para Sección de Contabilidad y queda copia en la Sección de Almacén y Proveeduría.	1 mins. c/u
16	Envío de formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Después de desglosar se procede a enviar el formulario de Ingresos de Almacén Forma 1-H de la siguiente manera: Original para Sección de Compras; copia para Sección de Contabilidad y queda copia en la Sección de Almacén y Proveeduría.	5 mins.
17	Recepción de formularios de Ingresos de Almacén Forma 1-H	Sección de Compras / Sección de contabilidad	Secretaria	Se recibe formulario de Ingresos de Almacén Forma 1-H siendo el original para la Sección de Compras y copia para la Sección de Contabilidad. Finaliza el procedimiento.	2 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 2: Si existiera algún error en la elaboración del pedido, se deberán realizar las modificaciones requeridas.

Del paso 13: Si es mobiliario se traslada el ingreso a la Unidad de Inventarios para que ellos lo identifiquen y coloquen el número de inventario al mobiliario adquirido y realicen el cargo respectivo a la tarjeta de responsabilidad de la persona que se hará cargo del mobiliario.

Del procedimiento: Únicamente pueden ingresar al área de Almacén y Proveeduría personal autorizado.

Del procedimiento: El control de las existencias es a través únicamente del sistema de kardex y no existe ninguna base de datos o sistema auxiliar en computadora. Lo único que se procesa en la computadora es la impresión de despachos e ingresos pero no se cuenta con una base de datos para esto tampoco.

Del procedimiento: Se deberá realizar una solicitud para dar de baja a los materiales e insumos deteriorados o vencidos por medio de una solicitud escrita a la Auditoría Interna.

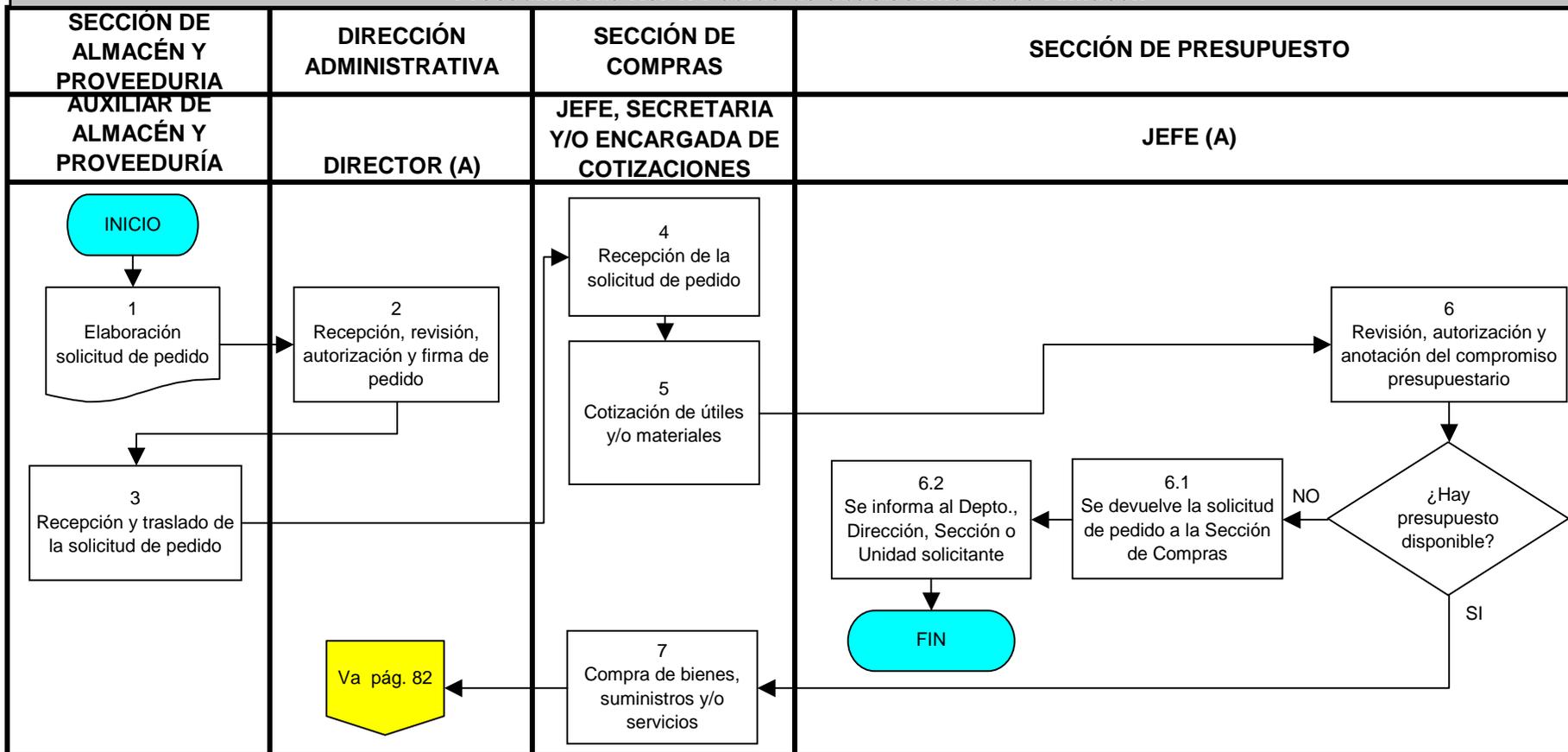


INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRATIVO

NUMERO DE PASOS: 17	CÓDIGO: SAF 1.2.4	ALCANCE	
INICIA: Sección Almacén y Proveduría		TERMINA: Sección de Compras / Contabilidad	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Sección de Amacén y Proveduría		DIRECCIÓN: Administrativa	

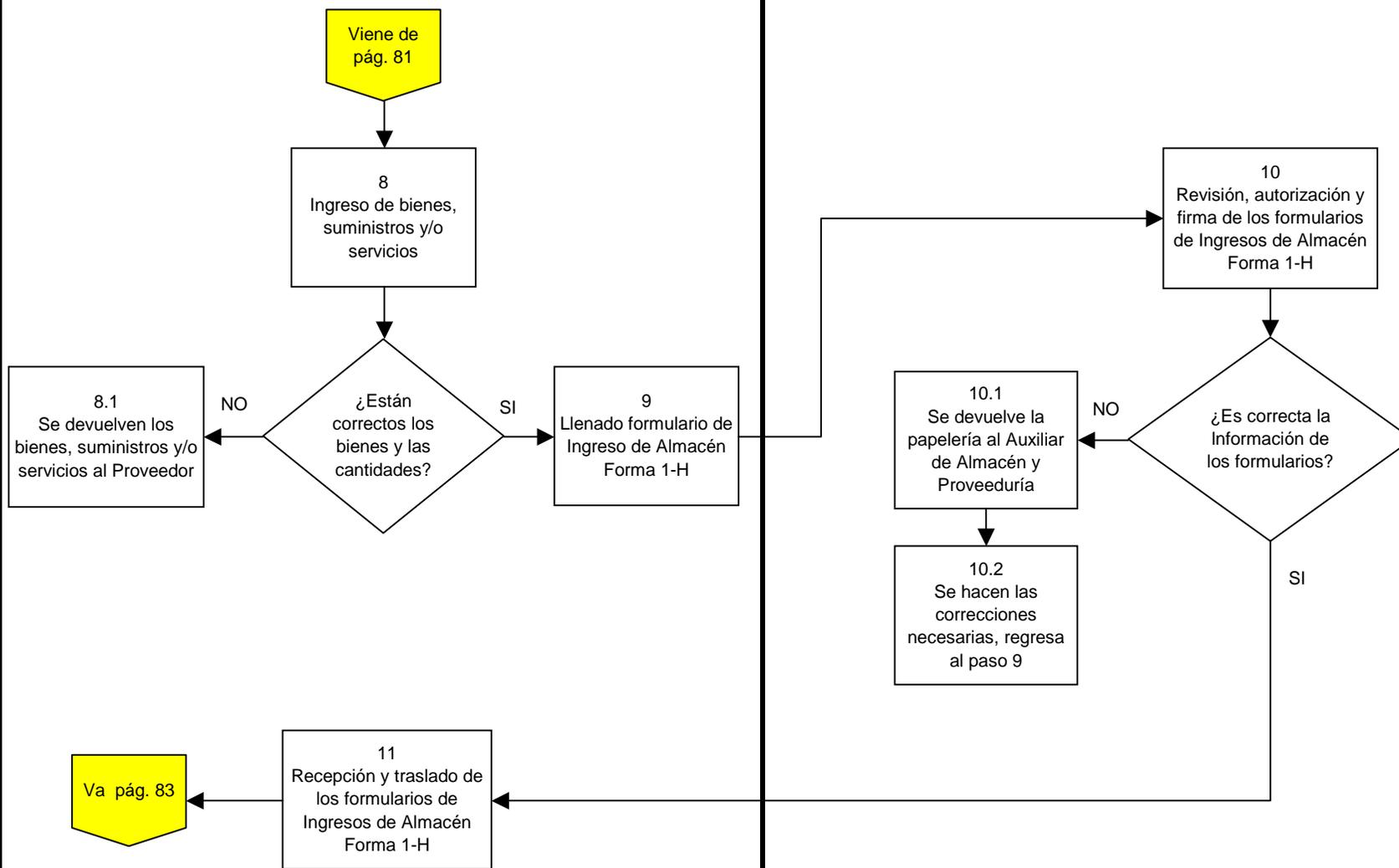
Procedimiento No. 1: Pedido de abastecimiento de Almacén

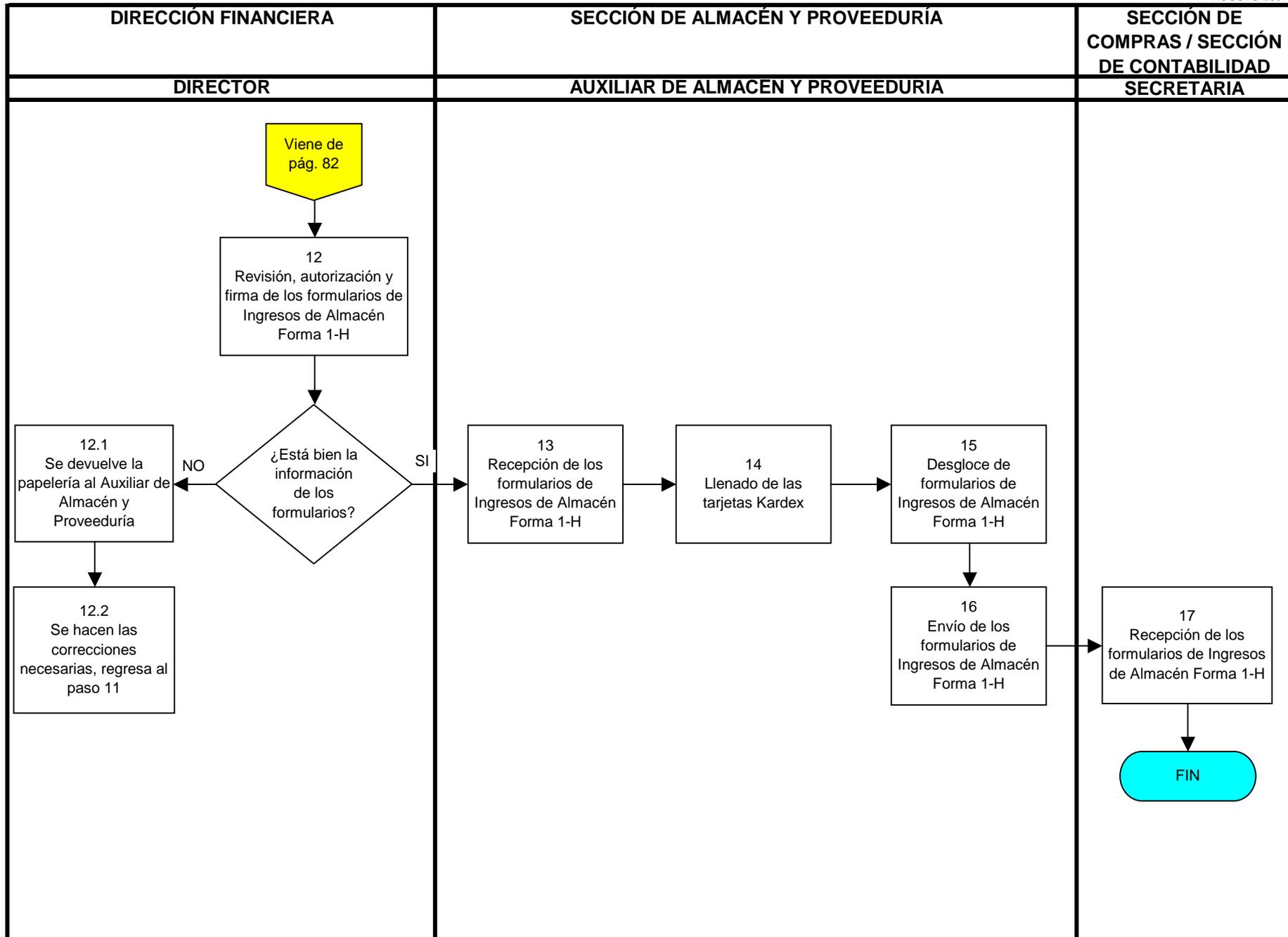


SECCIÓN DE ALMACÉN Y PROVEEDURÍA

AUXILIAR DE ALMACÉN Y PROVEEDURÍA

JEFE(A)





MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
Solicitud de pedido Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	Formulario de despacho de almacén Útiles y/o materiales Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales

8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica
9. Atención a solicitudes de servicios generales
10. Trámite por robo de vehículos del INE
11. Seguridad y guardianía

<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarifificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
6	SAF 1.2.4	INICIA:		TERMINA:	
		Dirección, Departamento, Sección, Unidad		Sección Almacén y Proveeduría	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos, Sección de Almacén y Proveeduría			Administrativa		
Procedimiento No. 2: Despacho de Almacén					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Proveer a las diferentes direcciones, departamentos, secciones y unidades de útiles, suministros de oficina, repuestos para vehículos, accesorios eléctricos y sanitarios.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Solicitud de Pedido	Direcciones	Secretaria	Se elabora oficio solicitando los útiles y/o materiales, suministros de oficina, repuestos para vehículos, accesorios eléctricos, sanitarios, etc. Ir al anexo No. 52 para ver ejemplo de una solicitud de pedido.	10 mins.
2	Revisión y autorización de pedido	Dirección Administrativa	Director	Procede a revisar y autorizar el pedido de útiles o materiales. Sí el pedido a su criterio es razonable procede a firmar y autorizar de lo contrario: aplica paso 2.1. Disminuyen las cantidades solicitadas. Continúa con paso 3.	1 día aprox.
3	Llenado y entrega del formulario de Despacho de Almacén para firma y sello	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Se procede a llenar el formulario de Despacho de Almacén donde se describen los útiles y/o materiales. Al estar listo el formulario se le informa a la Dirección, Departamento, Sección o Unidad que está realizando el pedido para firma y sello. Se firma copia de recibido. Al estar listo el formulario se le informa a la Dirección, Departamento, Sección o Unidad que está realizando el pedido. Ir al anexo No. 57 para ver ejemplo de un formulario de despacho de almacén.	1 día aprox.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
4	Firma y sello del formulario de Despacho de Almacén	Dirección, Departamento, Sección, Unidad	Director, Jefe	Se recibe de la Sección de Almacén y Proveeduría el formulario de Despacho de Almacén para firma y sello del Director o Jefe de la Dirección de donde están solicitando los útiles y/o materiales, suministros de oficina. Posteriormente se traslada el formulario a los Auxiliares de la Sección de Almacén y Proveeduría. Si no existiera se le informa al interesado y se le indica que deberá realizar el procedimiento de compra descrito en el manual financiero.	5 mins.
5	Despacho de los útiles y/o materiales	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Hace presencia a la Sección de Almacén y Proveeduría para recoger los útiles y/o materiales solicitados. El formulario original es para la Sección de Contabilidad, copia para el solicitante, copia para la Sección de Almacén y Proveeduría.	10 mins.
6	Descarga de la tarjeta Kardex	Sección de Almacén y Proveeduría	Auxiliar de Almacén y Proveeduría	Con la copia que ha quedado del despacho de útiles y/o materiales se procede a descargar de las tarjetas Kardex, éste procedimiento es manual. Ir al anexo No. 56 para ver ejemplo de una tarjeta kardex. Finaliza el procedimiento.	1 min por producto

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1: No se hace entrega de los útiles, materiales y/o suministros de oficina si el despacho no está firmado por los solicitantes con el visto bueno del Director.

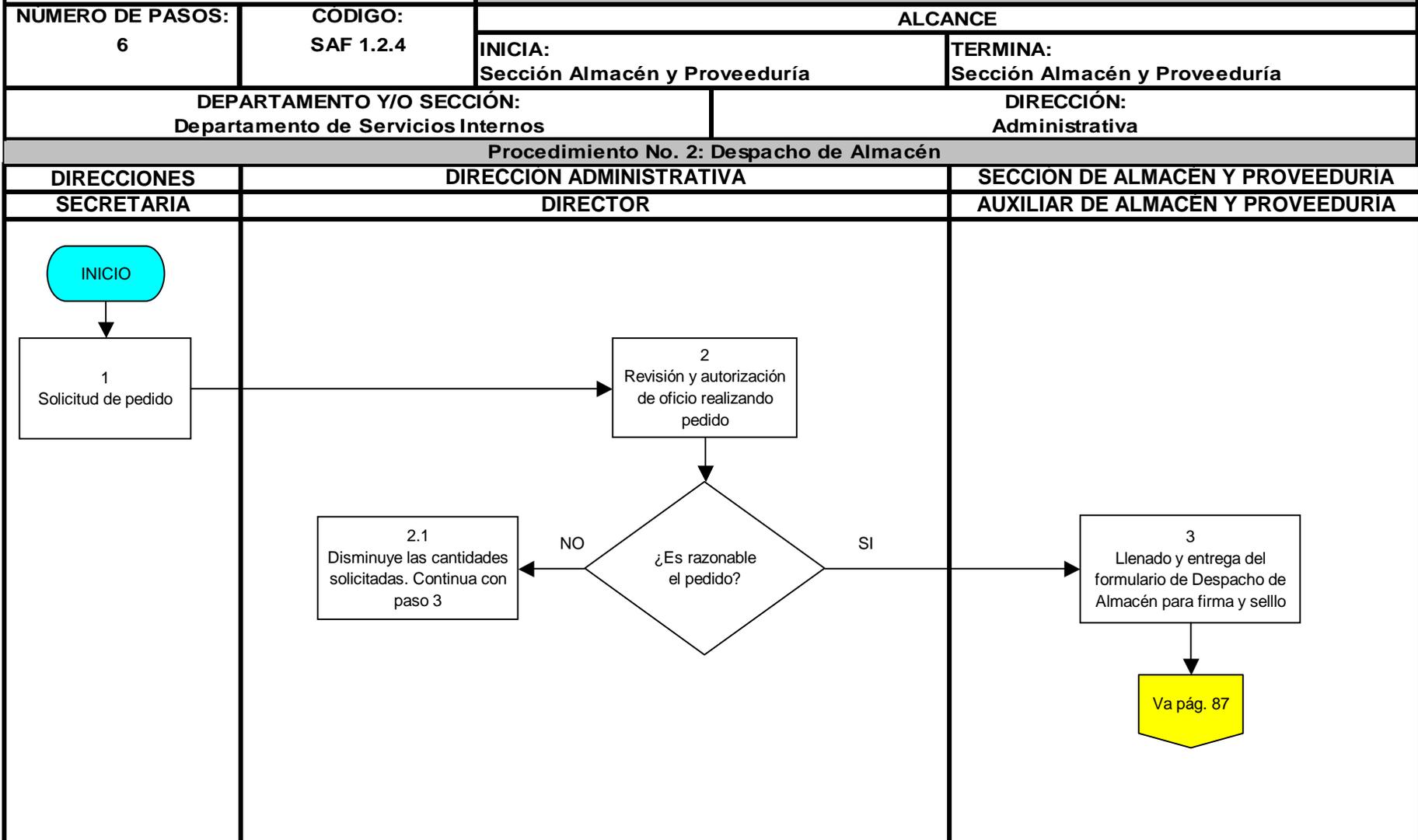
Del procedimiento: Únicamente puede ingresar al área de Almacén y Proveeduría personal autorizado.

Del procedimiento: Para la determinación de la responsabilidad de cada persona con respecto a algún bien inventariable o fungible ver el procedimiento No. 11 del proceso de Contabilidad descrito en el manual de la Dirección Financiera.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

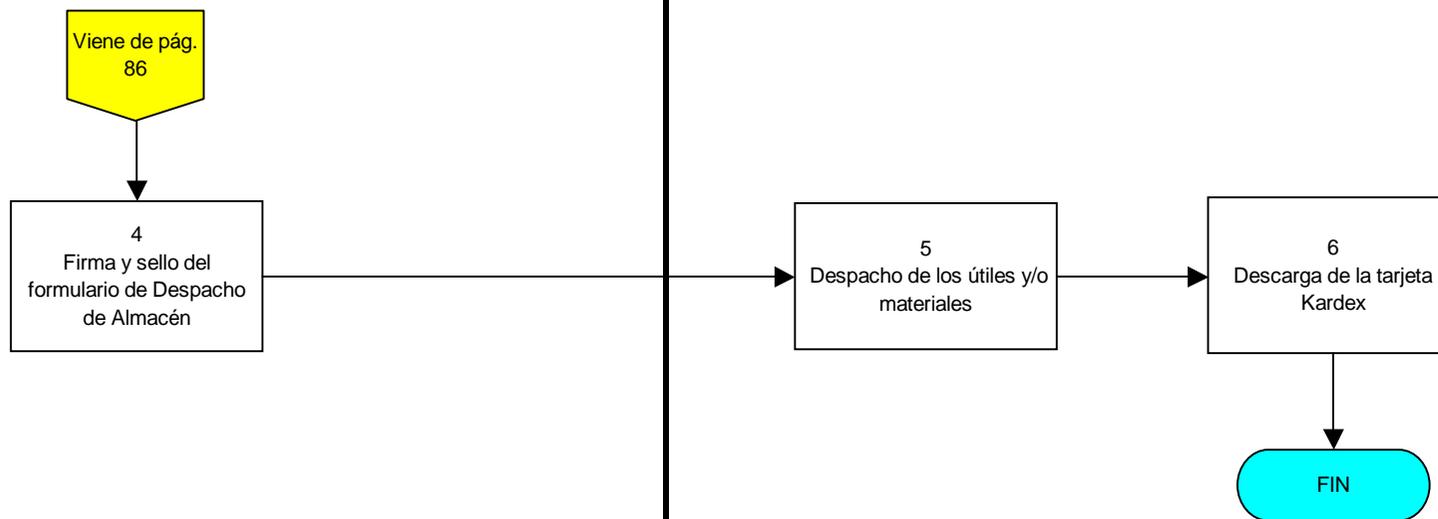


DIRECCIÓN, DEPARTAMENTO, SECCIÓN, UNIDAD

DIRECTOR, JEFE

SECCIÓN DE ALMACÉN Y PROVEEDURÍA

AUXILIAR DE ALMACÉN Y PROVEEDURÍA



MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
Pedido de producto o servicio Plicas Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	Productos o servicios contratados y recibidos Resoluciones de Gerencia Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios 	<p>8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales 	<p>9. Atención a solicitudes de servicios generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad 	<p>10. Trámite por robo de vehículos del INE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bienes del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales 	<p>11. Seguridad y guardianía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
18	SAF 1.2	INICIA:		TERMINA:	
		Direcciones del INE		Gerencia	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCION:		
Departamento de Servicios Internos			Administrativa		
Procedimiento No. 3: Adjudicación de proveedores					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para la adjudicación de proveedores hasta la recepción de los mismos.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Pedido de producto o servicio	Direcciones del INE	Directores (as) y/o Jefes (as)	Se realiza un pedido de algún producto o servicio que sobrepase los Q. 30,000.00 a la Sección de compras del INE.	10 mins
2	Solicitud de nombramiento de Junta de adjudicación	Dirección Financiera	Sección de compras	Se solicita a la Dirección Administrativa la conformación de una Junta de adjudicación.	15 mins
3	Solicitud de emisión de Resolución	Dirección Administrativa	Director (a)	Se solicita a la Gerencia la emisión de una resolución donde se nombre a los integrantes de la Junta de adjudicación.	15 mins
4	Solicitud de elaboración de resolución	Gerencia	Gerente	Se solicita a la Asesoría Jurídica la elaboración de la resolución correspondiente donde se integrará a la Junta de Adjudicación. (Ver normas y lineamientos).	15 mins
5	Elaboración de Resolución	Asesoría Jurídica	Asesor (a)	Se elabora la resolución administrativa donde se describe a los integrantes de la Junta de adjudicación.	4 horas
6	Envío de resolución	Asesoría Jurídica	Asesor (a)	Se envía la resolución firmada por el Gerente a todos los participantes de la Junta de adjudicación.	10 mins
7	Cotizaciones	Junta de adjudicación	Integrantes	Se envía la solicitud de servicios o productos por escrito a diferentes empresas que pueden proporcionar el servicio o producto. Algunas veces los proveedores envían su cotización por diferentes medios. (Ver normas y lineamientos)	1 semana
8	Recepción de Plicas	Junta de adjudicación	Integrantes	Se reciben las plicas por parte de los proveedores interesados en prestar o vender los servicios o productos solicitados. Esto se realiza en el lapso de 30 minutos y no se recibirán plicas después de pasado este tiempo. Además se analizan todas las plicas recibidas.	30 mins

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

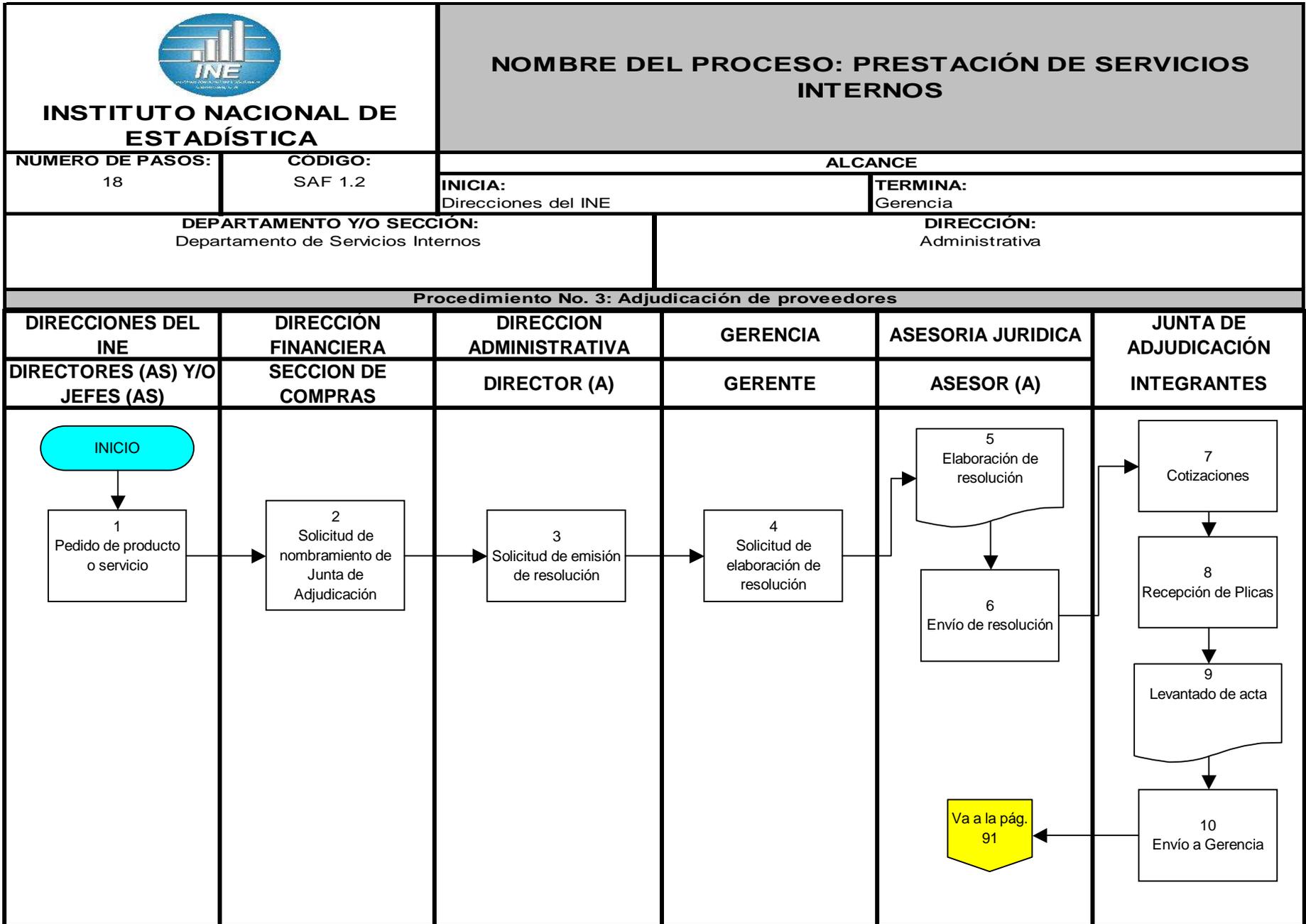
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
9	Levantado de acta	Junta de adjudicación	Integrantes	Se levanta un acta correspondiente por cada plica recibida y se elabora un cuadro comparativo con las diferentes empresas y ofertas recibidas. Un acta por cada plica recibida.	20 mins
10	Envío a Gerencia	Junta de Adjudicación	Integrantes	Se envía el cuadro comparativo de oferentes, las actas y todos los expedientes.	
11	Aprobación de la Adjudicación	Gerencia	Gerente	Se aprueba la adjudicación por medio de una resolución de Gerencia.	1 día
12	Solicitud de elaboración de resolución	Gerencia	Gerente	Se solicita a la Asesoría Jurídica la elaboración de la resolución correspondiente donde se integrará a la Junta de recepción.	
13	Elaboración de Resolución	Asesoría Jurídica	Asesor	Se elabora la resolución administrativa donde se describe a los integrantes de la Junta de recepción (Ver normas y lineamientos)	2 días
14	Envío de resolución	Asesoría Jurídica	Asesor	Se envía la resolución firmada por el Gerente a todos los participantes de la Junta de recepción.	
15	Recepción de productos	Junta de recepción	Integrantes	Se reciben los productos solicitados y se levanta un acta donde se describen las características de los productos recibidos.	1 día
16	Envío de Acta a Gerencia	Junta de recepción	Integrantes	Se envía el acta levantada a la Gerencia para la debida autorización.	
17	Autorización	Gerencia	Gerente	Se realiza la autorización de los productos recibidos después de haber analizado que lo recibido cumple con los requisitos descritos en los términos de referencia. Se autoriza por medio de una Resolución de Gerencia.	1 día
18	Envío de resolución	Gerencia	Gerente	Se envía la resolución de la autorización al Director Administrativo para que se realice el proceso de pago a proveedores. Ver el manual Financiero, procedimiento de "Pago a proveedores" Finaliza el procedimiento.	

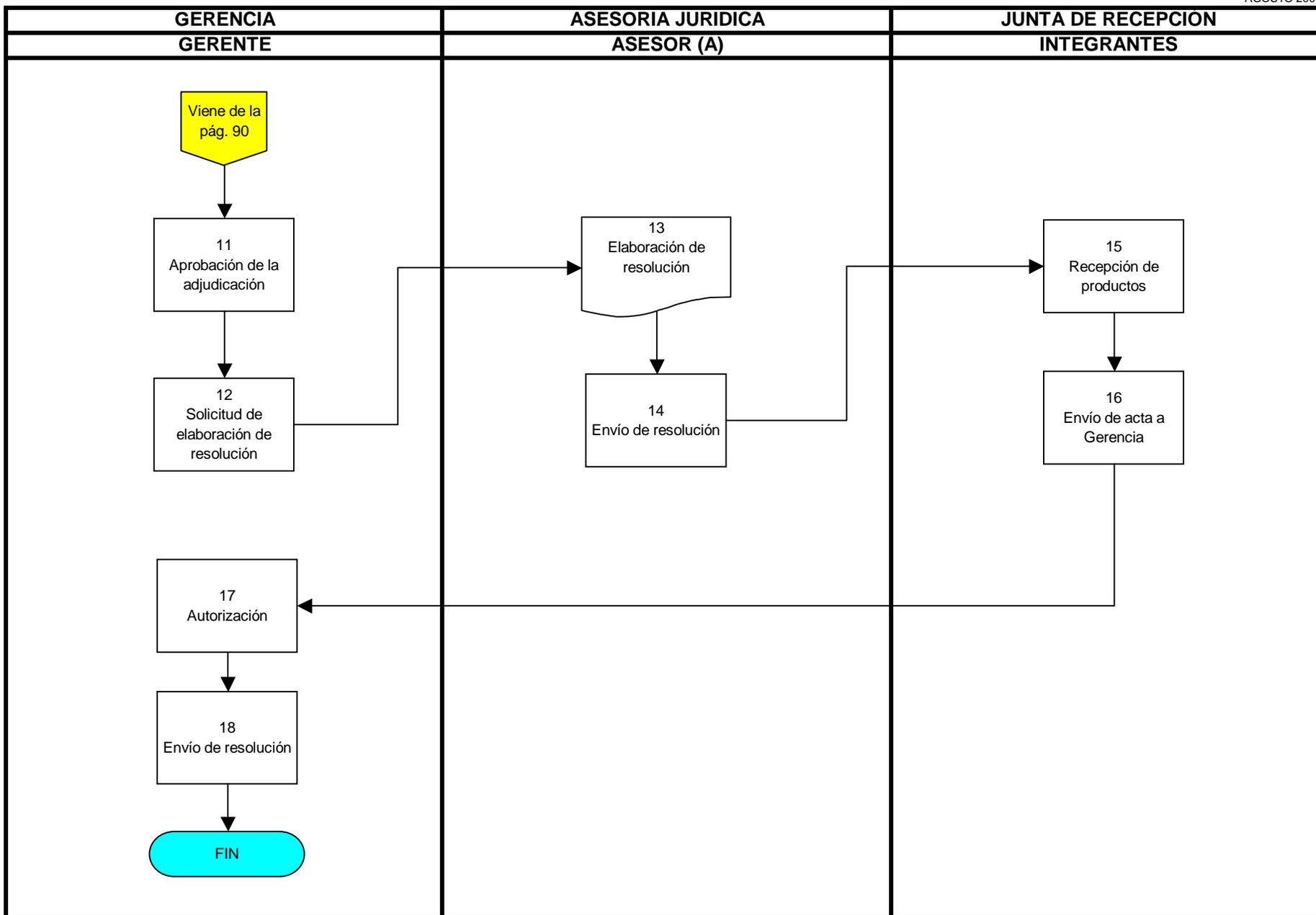
NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 4 y 13

- Únicamente se pueden nombrar a integrantes de las Juntas de recepción y de adjudicación a personal que labora bajo el renglón 011 ó 022.
- Los integrantes de la Junta de recepción deberán ser distintos a los que integraron la Junta de adjudicación.

Del paso 7: Es necesario solicitarle al proveedor del producto o servicio la adquisición de fianzas de sostenimiento de oferta y cuando se trata de un contrato fianzas de cumplimiento de contrato. (los contratos pueden ser por ejemplo cuando se cotizan seguros de vehículos)





MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
Solicitud escrita de vehículo Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	Nombramiento Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales

8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica
9. Atención a solicitudes de servicios generales
10. Trámite por robo de vehículos del INE
11. Seguridad y guardiana

<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
24	SAF 1.2.1	INICIA:		TERMINA:	
		Todas las Direcciones del INE		Sección de Transportes	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos, Sección de Transportes y Talleres			Administrativa		
Procedimiento No. 4: Comisiones fuera y dentro de la Ciudad					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para la solicitud y realización de los viajes de comisión al interior del país o en la capital.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Nombramiento de persona (s) para comisión	Todas las Direcciones del INE	Directores, Jefes de departamento y/o sección	Se elabora el nombramiento para la realización de una comisión de trabajo fuera o dentro de la ciudad. Éste nombramiento lleva firma del Jefe inmediato	10 mins
2	Solicitud de Vehículo para comisión	Todas las Direcciones del INE	Directores, Jefes de departamento y/o sección	Se elabora una solicitud de vehículos dirigida al Director Administrativo donde se detalla la hora, días, destino y persona (s) que utilizarán el vehículo, además se deberá indicar si es necesario que el piloto aguarde en el lugar o que regrese posteriormente en los casos donde aplique. Esta solicitud deberá ser firmada únicamente por Directores, Jefes de Departamento y/o Sección. Si son viajes de comisión al interior del país deberán ser firmadas con el visto bueno del Director del área correspondiente. (Ver normas y lineamientos).	1 horas
3	Recepción de la solicitud	Dirección Administrativa	Secretaria	Se recibe la solicitud y se firma de recibido copia al solicitante. Luego se traslada al Director	
4	Visto Bueno y traslado	Dirección Administrativa	Director	Se firma y sella de visto bueno la solicitud y luego se traslada hacia el Departamento de Servicios Internos.	4 horas
5	Recepción y traslado	Departamento de Servicios Internos	Jefe (a)	Se recibe la solicitud y se traslada al Jefe (a) de la Sección de Transportes para su trámite respectivo.	
6	Recepción de solicitud y asignación de piloto	Sección de Transportes	Jefe (a)	Se recibe la solicitud y se asigna de manera rotativa al piloto que realizará la comisión. Si no existe disponibilidad de pilotos para realizar la comisión aplica paso 6.1: Se elabora una nota donde se menciona que no existe disponibilidad para realizar el viaje de comisión dirigida al solicitante y finaliza.	10 mins

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
7	Elaboración del nombramiento	Sección de Transportes	Asistente	Se elabora el nombramiento de comisión y se firma por parte del piloto asignado. Ir al anexo No. 58 para ver ejemplo del nombramiento.	10 mins
8	Traslado	Sección de Transportes	Asistente	Se traslada el nombramiento lleno al Departamento de Servicios Internos para su firma correspondiente.	
9	Recepción y firma	Departamento de Servicios Internos	Jefe (a)	Se recibe el nombramiento y se firma por parte del Jefe (a) del Departamento de Servicios Internos. Luego se traslada al Director (a) Administrativo.	10 mins
10	Recepción y firma	Dirección Administrativa	Director (a)	Se recibe y se firma el nombramiento. Luego se le entrega por medio de la Secretaria de la Dirección al Asistente de la Sección de Transportes o al Piloto asignado. Si el viaje de comisión es dentro de la capital se continúa con el paso 18 si el viaje es fuera de la ciudad capital se continúa con el paso 11.	
11	Solicitud de papelería	Sección de Transportes	Asistente	Se solicitan los formatos V.A. (Viático Anticipo), V.L. (Viático Liquidación), y V.C. (Viático Constancia) proporcionados por la Secretaria de la Dirección Financiera. Cuando se solicitan se deberá mostrar el nombramiento firmado y se entregan gratuitamente. Si se echan a perder los formularios se deberá pagar la cantidad de Q. 6 por cada uno. Ir a los anexos No. 59, 60 y 61 respectivamente para ver los formatos mencionados. (Ver normas lineamientos).	15 mins
12	Llenado de V.A. y traslado	Sección de Transportes	Asistente	Se llena el formulario V.A. y se traslada al Jefe (a) del Departamento de Servicios internos.	
13	Recepción y firma del V.A	Departamento de Servicios Internos	Jefe (a)	Se recibe y firma el V.A. por parte del Jefe (a) del Departamento de Servicios Internos. Luego se traslada al Asistente de la Sección de Transportes o al Piloto.	
14	Fotocopiado	Sección de Transportes	Asistente	Se recibe el V.A. firmado y se sacan dos fotocopias junto al nombramiento.	
15	Entrega a Presupuesto	Sección de Transportes	Asistente	Se entrega una copia del nombramiento y una del V.A. a la Sección de Presupuesto para elaborar el procedimiento No. 2 "Emisión de cheques y pago de anticipos" del Proceso de Tesorería, descrito en el Manual de Procesos de la Dirección Financiera pasos del 1 al 39.	4 horas
16	Recolección de Cheque de viáticos	Sección de Transportes	Pilotos	Se recoge el cheque correspondiente a los viáticos a recibir conforme al Reglamento de Viáticos del INE. Ir al anexo No. 62 Para ver el Reglamento de Viáticos del INE.	
17	Realización de la comisión	Sección de Transportes	Pilotos	Se lleva a cabo la comisión en los días planificados. (Ver normas y lineamientos).	Variable

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
18	Llenado de reporte diario	Sección de transportes	Pilotos	Se deberá llenar el formato de reporte diario (hoja de recorrido) para dar a conocer las actividades realizadas durante el día. Este formato deberá ser firmado por el piloto y por el acompañante en la comisión. Ir al anexo No. 63 Para ver ejemplo del Reporte Diario.	5 mins
19	Presentación de informe diario	Sección de Transportes	Pilotos	Se presentan los reportes diarios al Jefe de la Sección de Transportes. Si fue comisión dentro de la ciudad finaliza el procedimiento. Si fue fuera de la capital se continúa con el paso 20.	
20	Llenado del V.C., V.L. y traslado	Sección de Transportes	Pilotos	Se llenan los formatos V.C. y V.L. Se firma sólo el V.L. por parte del Piloto y se trasladan al Jefe (a) de Servicios Internos. (Ver normas y lineamientos).	25 mins
21	Recepción y firma	Departamento de Servicios Internos	Jefe (a)	Se recibe el V.L y V.C y se firma el V.L. al finalizar se le entregan al Piloto.	
22	Fotocopiado de documentos	Sección de Transportes	Pilotos	Se deberán fotocopiar el V.C. y V.L. 2 veces.	
23	Entrega a Presupuesto	Sección de Transportes	Pilotos	Se deberá entregar una copia de los documentos a la Sección de Presupuesto donde se deberá esperar a que le sea indicado el número de partida presupuestaria a la cual se afectó.	
24	Entrega a Tesorería	Sección de Transportes	Pilotos	Cuando ya se tiene el número de partida presupuestaria se deberá escribir sobre el V.L. y se deberán entregar junto al V.C. en original en la Sección de Tesorería. Finaliza el procedimiento.	

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 2: Todas las solicitudes de vehículo deberán realizarse por lo menos 2 días de anticipación si el viaje de comisión es dentro de la ciudad capital. Si el viaje es fuera de la ciudad capital se deberá solicitar por lo menos 1 semana de anticipación.

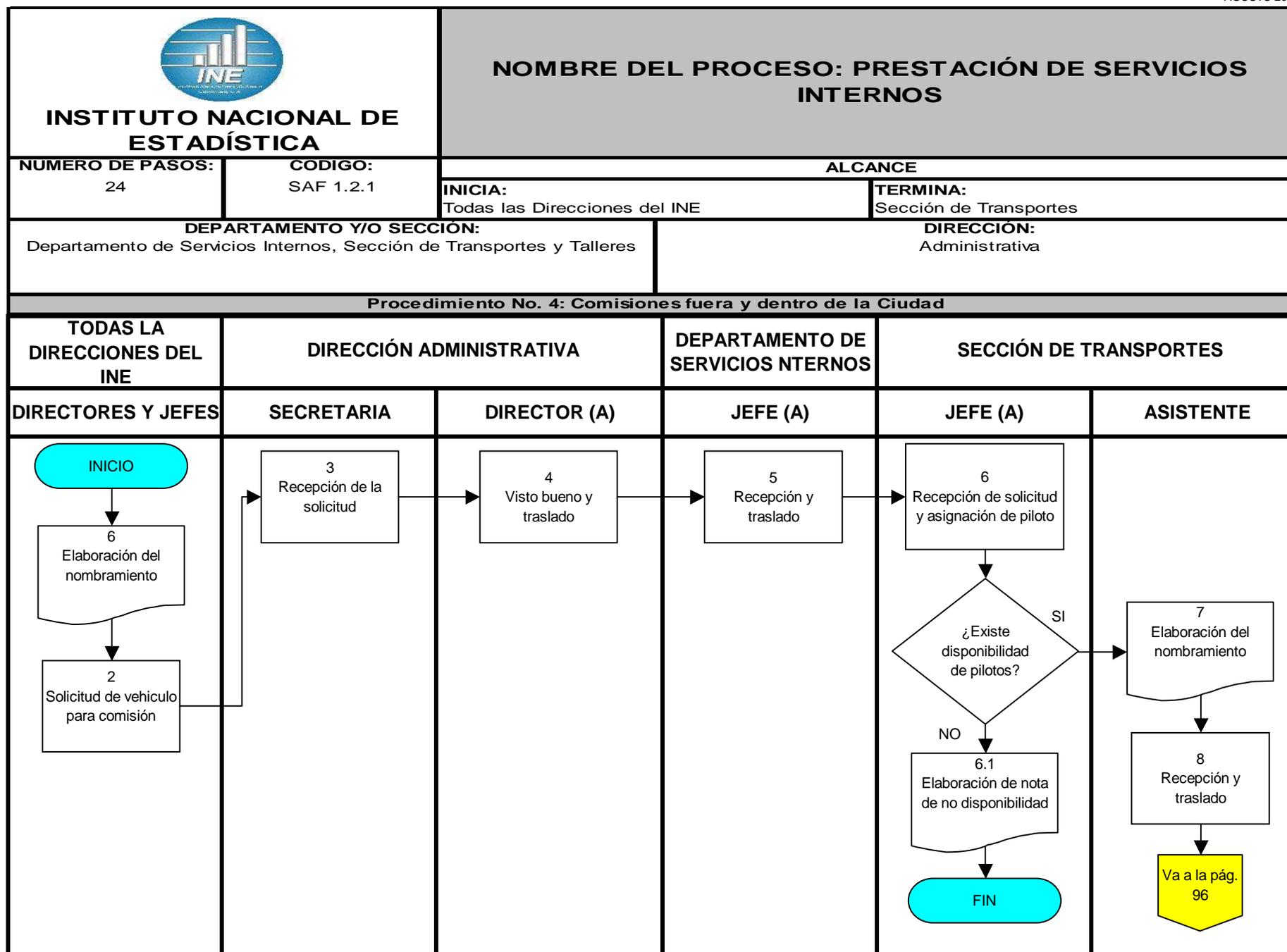
Del paso 11: La primera vez y contra nombramiento, la entrega de los formularios mencionados es gratuita. Cuando se extravían es necesario enviar una nota aclaratoria dirigida al Director Financiero explicando la situación. Posteriormente se procederá al pago de Q. 6 por cada uno de los formularios y se paga en caja donde se extenderá un formulario 63-A como constancia de ingreso del dinero a caja.

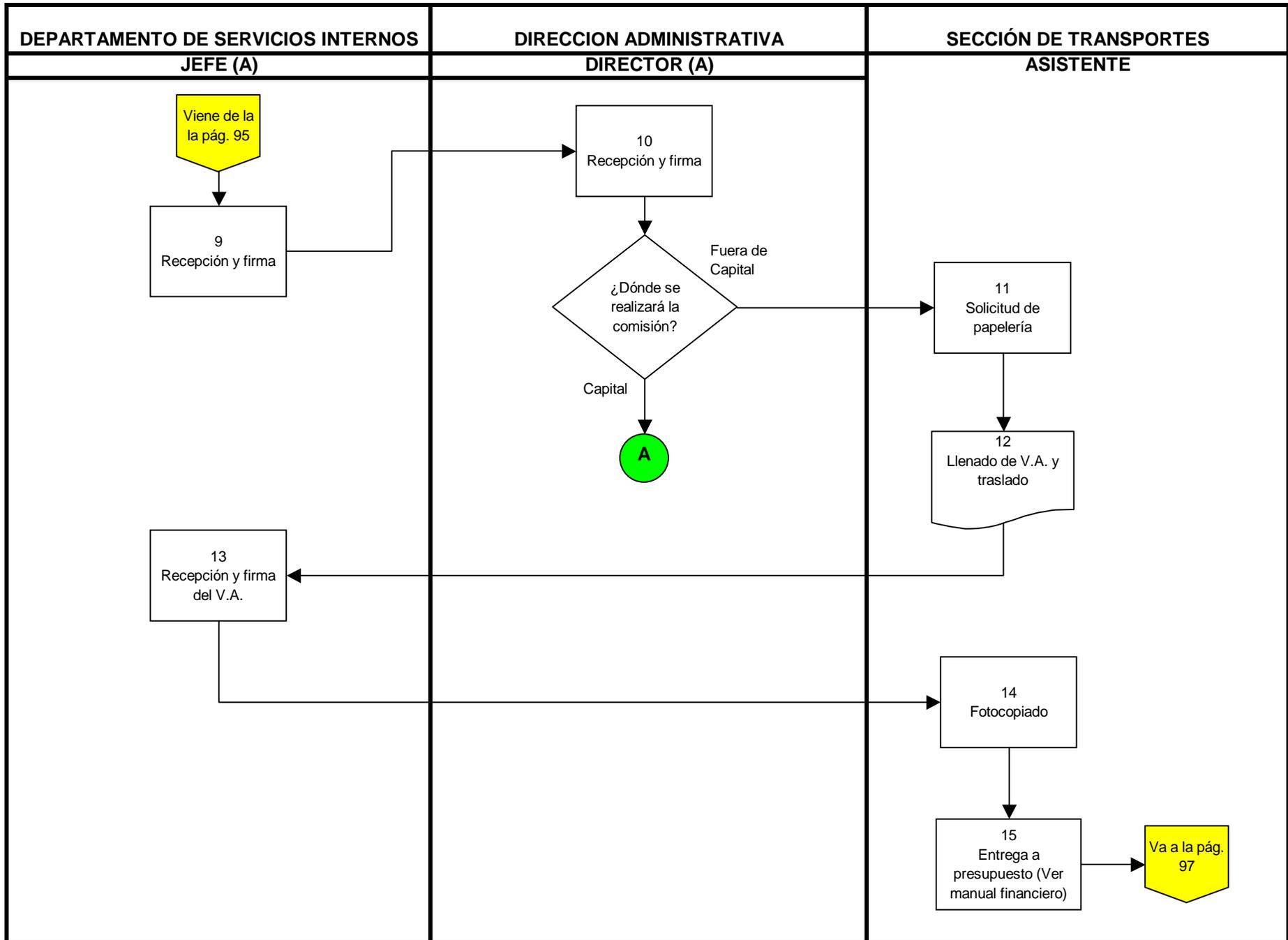
Del paso 17:

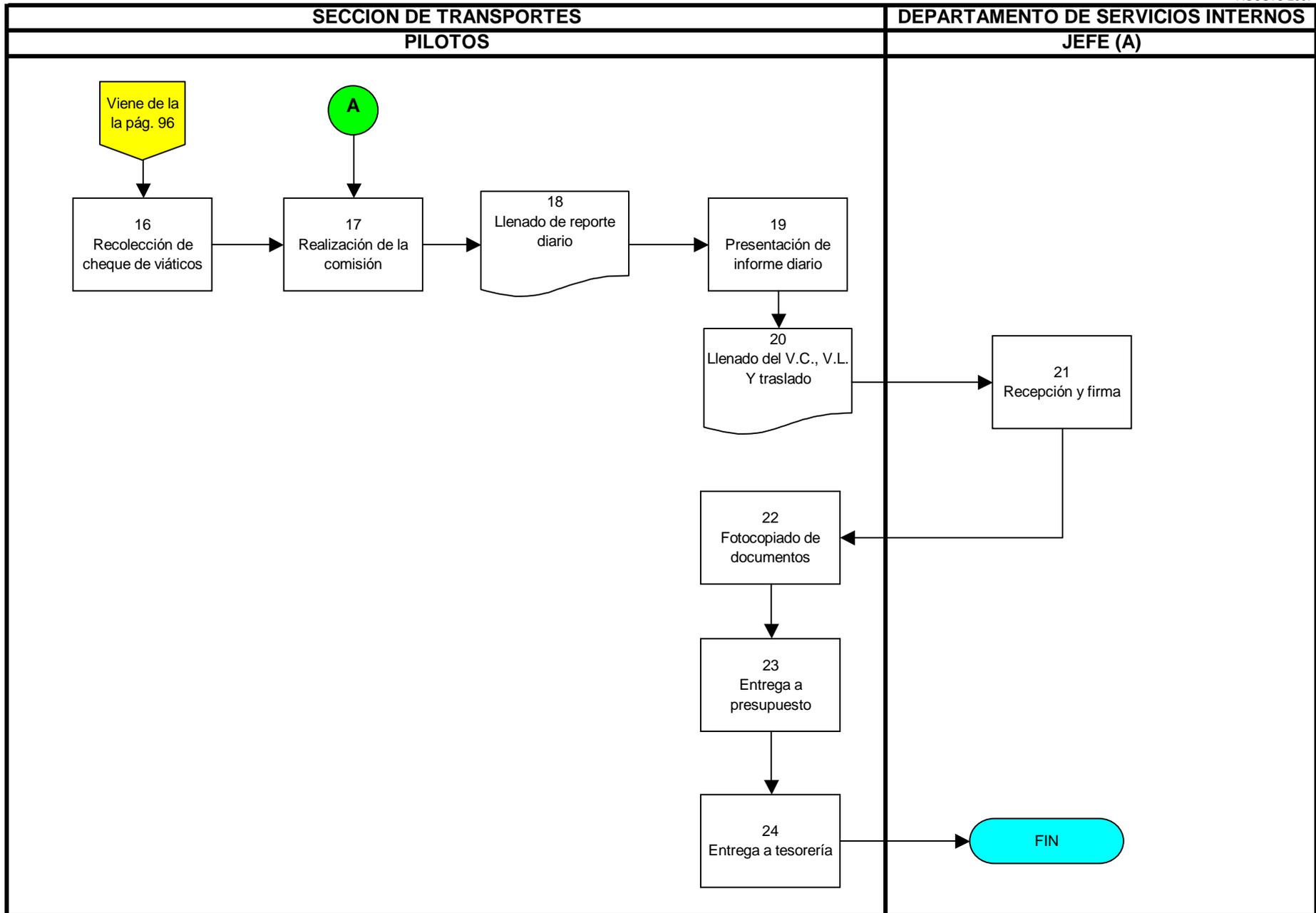
- Antes de salir de comisión se deberá comunicar verbalmente con la persona que solicita el viaje para acordar lugares y tiempos específicos de abordaje.
- Se deberá sellar el V.C. por parte de la autoridad competente en cada Departamento de Guatemala que se visite de acuerdo al Reglamento de Viáticos del INE (Gobernación o Municipalidad Local). Ir al anexo No. 62 Para ver el Reglamento de Viáticos del INE.

Del paso 20:

- Los viáticos y los formularios (V.C., V.L. y V.A.) no son transferibles a otra persona.







MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
Facturas de servicios Cheques	5. Trámite y pago de servicios	Pago a Instituciones Pedidos de elaboración de cheques Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios 	<p>8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales 	<p>9. Atención a solicitudes de servicios generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad 	<p>10. Trámite por robo de vehículos del INE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales 	<p>11. Seguridad y guardianía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarifificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
23	SAF 1.2.3	INICIA:		TERMINA:	
		Departamento de Servicios Internos		Dirección Administrativa	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos			Administrativa		
Procedimiento No. 5: Trámite y pago de servicios					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para realizar los pagos de agua, luz, teléfono y correo de las oficinas centrales y anexas del INE, así como de las Delegaciones Departamentales en todo el país.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción de facturas	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se reciben y se revisan las facturas correspondientes a los servicios de agua, luz, teléfonos, correos, extracción de basura, agua pura, control de olores, suscripciones anuales, mantenimiento de fotocopiadoras, aire acondicionado, etc. (Ver normas y lineamientos)	1 día y medio
2	Razonamiento de facturas	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se realiza un razonamiento a todas las facturas, esto significa escribir en la parte de atrás datos relevantes como: No. de factura, No. de contador de agua o luz, No. de teléfono, valor del servicio mensual, mes del servicio prestado y donde sea relevante escribir el lugar físico en donde se recibió el servicio como instalaciones de la zona 12, el taller o la imprenta. Ir al anexo No. 64 Para ver ejemplo de cómo razonar una factura.	
3	Elaboración de informe	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se elabora un informe donde se detallan todos los aspectos razonados de las facturas. Ir al anexo No. 65 Para ver el formato del informe mencionado.	
4	Elaboración de pedido	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se elaboran los pedidos necesarios que consisten en un formato que se le entregará a la Dirección Financiera más adelante para que se sirva elaborar los cheques correspondientes. Ir al anexo No. 66 Para ver ejemplo del formato de pedido. (Ver normas y lineamientos).	
5	Traslado a Jefatura	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se trasladan al Jefe (a) del Departamento todas la facturas razonadas, el informe y los pedidos elaborados..	5 mins

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
6	Revisión de facturas razonadas	Departamento de Servicios Internos	Jefe (a)	Se revisa el pedido y todas las facturas razonadas contra el informe recibido y se firman todas las facturas en la parte de atrás y el pedido también. Los aspectos a revisar son: sumatoria de datos, No. de facturas, No. de contadores, etc. Si existe algún error aplica el paso 4.1: se corrigen los errores.	2 horas
7	Fotocopiado	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se sacan 4 copias del pedido firmado.	4 horas
8	Traslado a Jefatura de Dirección	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se trasladan las facturas, el informe y los pedidos correspondientes al Director Administrativo para su visto bueno.	
9	Recepción y traslado de documentos	Dirección Administrativa	Secretaria	Se reciben los documentos respectivos para su Vo.Bo. y se trasladan al Director Administrativo.	
10	Revisión	Dirección Administrativa	Director (a)	Se revisan las facturas razonadas y si todo esta bien se firman todas al igual que al pedido, si hubiese algún problema se aplica paso 10.1: se corrigen y verifican los errores encontrados.	
11	Traslado a Jefatura de Departamento	Dirección Administrativa	Secretaria	Se trasladan de regreso los documentos al Jefe (a) del Departamento de Servicios Internos	30 mins
12	Traslado a Presupuesto	Dirección Administrativa	Secretaria	Se trasladan los documentos a la Sección de Presupuesto de la Dirección Financiera con conocimiento, adjuntando facturas originales y copia de pedido. A partir de este punto se realiza el procedimiento de "emisión y pago a proveedores" descrito en el manual de Procesos de la Dirección Financiera. Al terminar dicho procedimiento se continúa con el paso 13 de éste procedimiento.	
13	Archivo de documentos	Dirección Administrativa	Secretaria	Se archiva una copia del pedido en el archivo del Departamento ordenado en un leitz marcado con el nombre de "pedidos".	
14	Recolección de cheques	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se pregunta telefónicamente a la Sección de tesorería acerca de los cheques correspondientes a los pagos de servicios básicos. Si ya están listos se acude a recolectarlos y se firma un conocimiento de la sección de Tesorería. (Ver normas y lineamientos)	Medio día
15	Pago en Instituciones	Departamento de Servicios Internos	Mensajero	Se realizan los pagos en las agencias de las instituciones prestadoras de servicios.	
16	Entrega de recibos	Departamento de Servicios Internos	Mensajero	Se entregan todos los recibos de pagos realizados al Departamento de Servicios Internos.	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
17	Copia de recibos	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se sacan fotocopias de los pagos realizados, cheques y a las facturas recibidas. Para los de teléfono sólo aplica a los números que se excedieron en su límite mensual.	20 mins
18	Elaboración de conocimiento y traslado de recibos	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se elabora un conocimiento donde se indican los documentos que se trasladan a la Sección de Tesorería. Se entregan los documentos originales	3 horas
19	Revisión de excesos de teléfono	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se revisan los recibos de teléfono tanto para líneas directas como extensiones. Para las líneas directas se revisan los recibos y para las extensiones se realizan los pasos 19.1: se acude al tarifador para imprimir el detalle de cada extensión y 19.2: se revisan quienes se excedieron en la cuota mensual. (Ver normas y procedimientos).	
20	Resumen de excesos	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se elabora informe que consiste en un cuadro donde se especifican las líneas directas y/o extensiones de teléfono que excedieron su cuota mensual.	2 horas
21	Traslado de informe a Dirección	Departamento de Servicios Internos	Secretaria	Se traslada el cuadro del paso anterior al Director Administrativo para su conocimiento y seguimiento.	
22	Recepción de informe	Secretaria	Dirección Administrativa	Se recibe el informe de excesos y se traslada una copia al Director Administrativo.	
23	Elaboración de notas	Secretaria	Dirección Administrativa	Se elaboran notas dirigidas a los Directores de todo el INE cuyas líneas directas o extensiones de teléfono se hayan excedido en su cuota mensual. Finaliza el procedimiento. (Ver normas y lineamientos).	

Normas y Lineamientos

Del paso 1:

- Cuando sea necesario se deberá acudir a las empresas proveedoras de los servicios básicos para solicitar las facturas y comprobantes necesarios para realiza el pago, esto se deberá realizar cuando éstos no lleguen a tiempo.
- Se deberá elaborar un cierre de caja chica en los primeros 5 días de cada mes que incluya todo el movimiento de facturas y pagos.

Del paso 4:

- Para agilizar el proceso se elaboran los pedidos en el orden que van llegando, es decir, si llegan primero todos los de pago de luz, esos se elaboran primero.
- Debido a que en las Delegaciones Departamentales suele atrasarse debido a inconvenientes con las direcciones de cobro, se realizan al mes por lo menos 2 pedidos, el primero corresponde a los pagos de las Delegaciones que llegan en tiempo y otro para los pagos de las Delegaciones que se atrasan.

Del paso 14:

- Si por algún motivo se atrasa el proceso y esto ocasiona que se caiga en mora por el incumplimiento de pago de algún servicio, ésta mora deberá ser cancelada por parte del personal de la Dirección Administrativa o el área donde se atrasó el pago.

Del paso 19:

- Este paso se deberá realizar en los primeros 3 días de cada mes.
- La cuota mensual tanto para las líneas de teléfono directas y extensiones es de Q. 250.00.
- El tarificador se encuentra en un cuarto con llave. La llave se encuentra en poder de la Secretaria del Departamento de Servicios Internos.

Del paso 23:

- Es responsabilidad del Director y personal de cada área hacer efectivo el pago correspondiente a los excesos en las líneas telefónicas directas y extensiones.

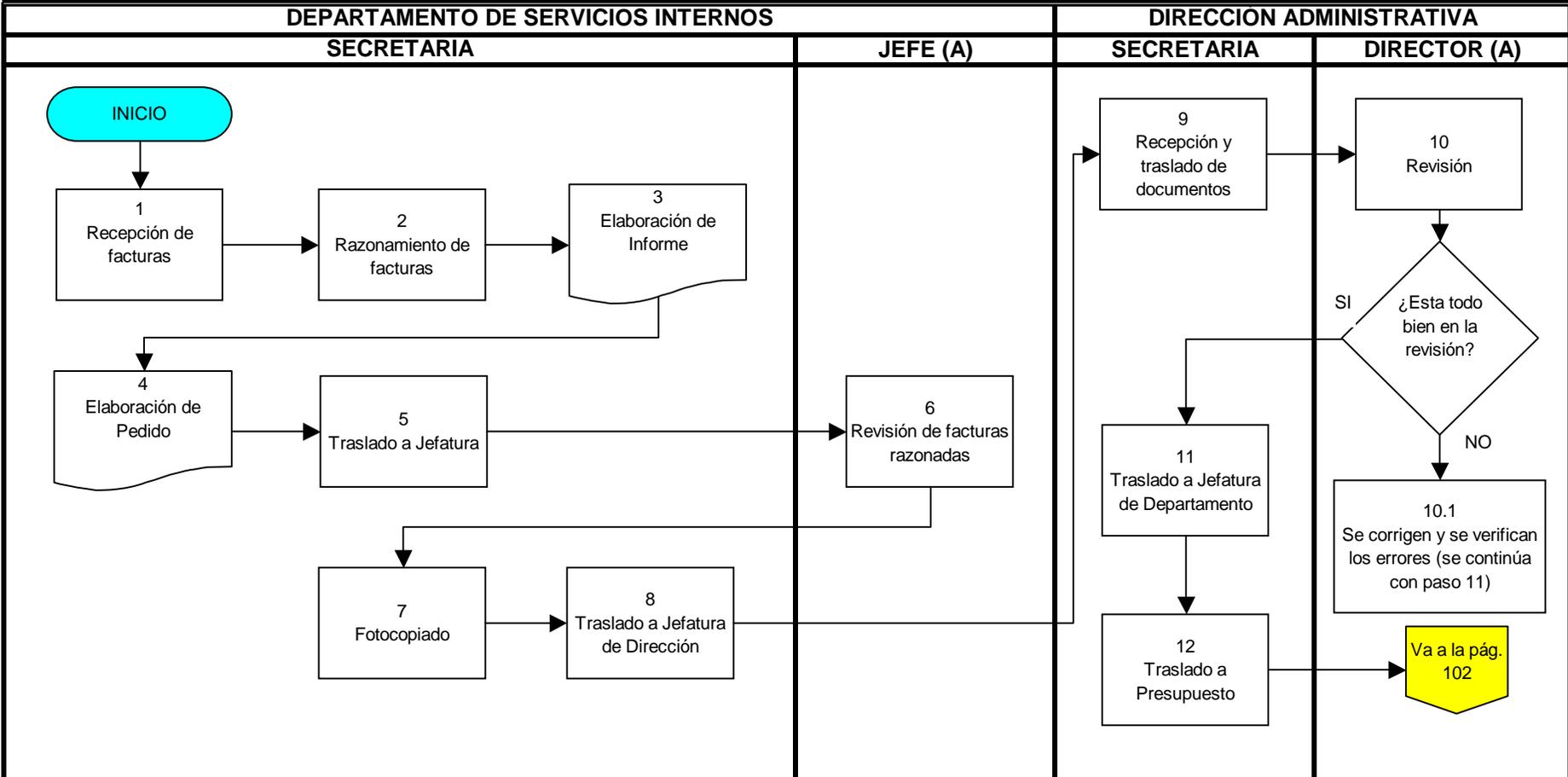


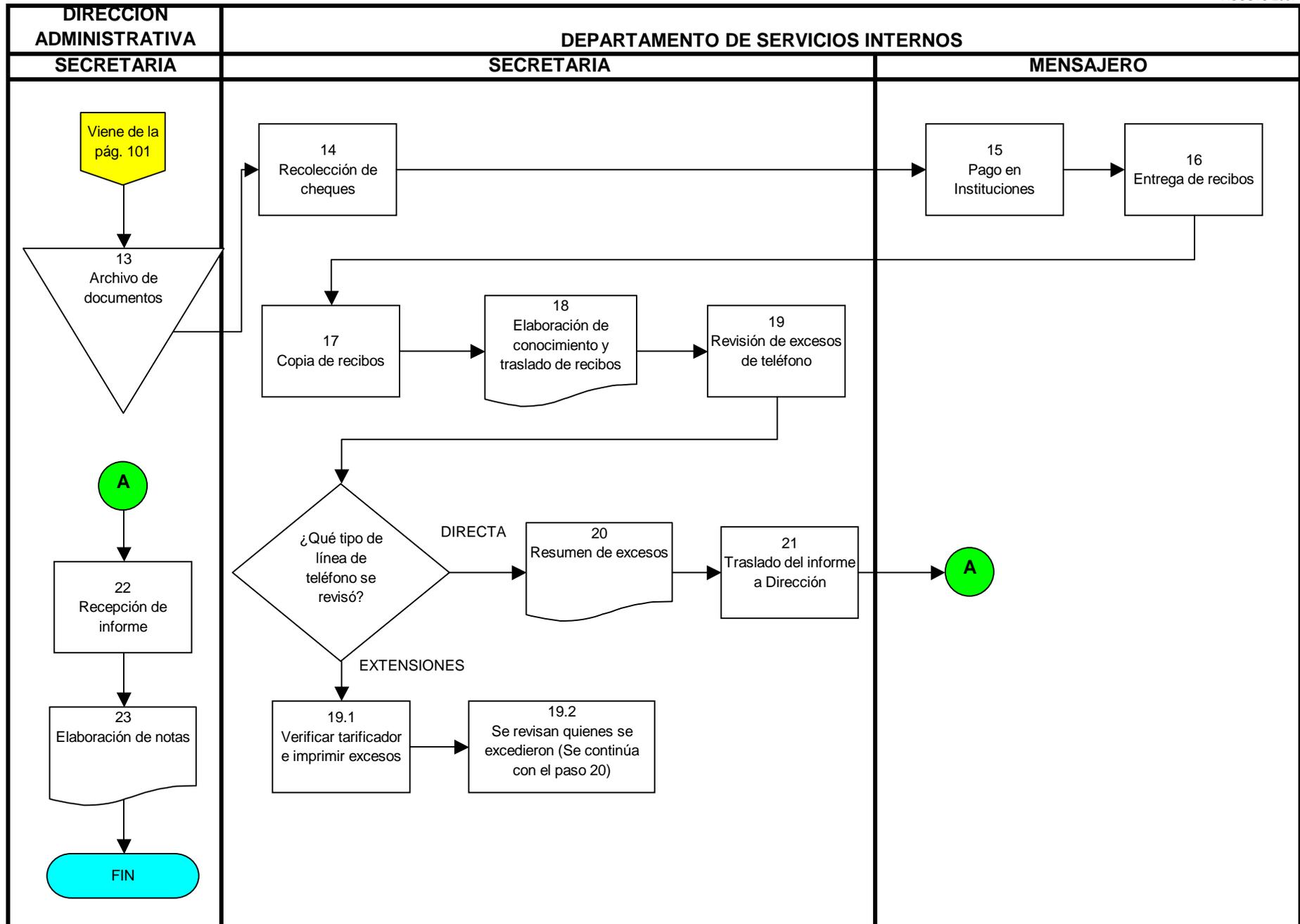
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

NÚMERO DE PASOS: 23	CÓDIGO: SAF 1.2.3	ALCANCE	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Servicios Internos		INICIA: Departamento de Servicios Internos	TERMINA: Dirección Administrativa
		DIRECCIÓN: Administrativa	

Procedimiento No. 5: Trámite y pago de servicios





MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
Orden de trabajo Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	Prueba del trabajo a realizar Publicaciones y documentos del INE Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios 	<p>8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales 	<p>9. Atención a solicitudes de servicios generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad 	<p>10. Trámite por robo de vehículos del INE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales 	<p>11. Seguridad y guardianía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarifificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:		CÓDIGO:		ALCANCE	
8		SAF 1.2.2		INICIA:	
				TERMINA:	
		Direcciones, Departamentos, Secciones, Unidades		Sección de Reproducción	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Recursos Humanos Sección de Reproducción			Administrativa		
Procedimiento No. 6: Reproducción de publicaciones y documentos del INE					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Realizar trabajos de imprenta como lo es: impresiones a nivel general, encuadernado, publicaciones.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción de Orden de Trabajo	Sección de Reproducción	Jefe (a)	Se recibe orden de trabajo a través de un oficio o providencia el cual proviene del Director Administrativo. Este oficio indica: Trabajo que se necesita, que dirección y que persona lo esta solicitando, y la muestra del trabajo que se desea. Ir al anexo No. 67 para ver ejemplo de una orden de trabajo.	5 mins.
2	Estimación del material a utilizar	Sección de Reproducción	Jefe (a)	Se procede a realizar una estimación aproximada de los materiales a utilizar.	½ día
3	Elaboración de nota	Sección de Reproducción	Jefe (a)	Se elabora una nota a la Dirección, Departamento, Sección o Unidad, que solicitó el trabajo. Esta nota indica el material a ser utilizado para que procedan ha solicitar la adquisición del material. En la imprenta no hay material disponible de ningún tipo. Ir al anexo No. 68 para ver ejemplo de una nota indicando material a utilizar.	10 mins.
4	Recepción de la muestra solicitada	Sección de Reproducción	Jefe (a)	Se recibe muestra del trabajo solicitado y se determinan detalles (estética, pastas, tinta, color, forma, tamaño de hoja, tipo de hoja, etc.). Cuando el o los interesados no proporcionan la muestra del trabajo a realizar, el Jefe de la Sección de Reproducción elabora una muestra y la lleva con el o los interesados para determinar las condiciones para poder elaborar el trabajo solicitado.	½ día
5	Elaboración de prueba	Sección de Reproducción	Jefe (a)	Al tener el material a utilizar se procede a sacar una prueba para que quién lo solicito lo apruebe o indique los cambios necesarios.	½ día

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
6	Elaboración del trabajo solicitado	Sección de Reproducción	Jefe (a) / Asistentes	Se procede a realizar el trabajo solicitado, siendo el procedimiento: Impresión, compaginado, cocimiento del libro, empastado, rasurado de hojas (emparejar). (Ver normas y lineamientos).	Depende magnitud del trabajo
7	Elaboración de nota de envío	Sección de Reproducción	Jefe (a) / Asistentes	Se hace una nota de envío en triplicado para hacer entrega del trabajo solicitado. (Ver anexo). El original de la nota queda en la imprenta, como copia en seguridad y la segunda copia para la Dirección, Departamento, Sección o Unidad que solicitó el trabajo. Ir al anexo No. 69 para ver ejemplo de una nota de envío.	10 mins.
8	Entrega del trabajo solicitado	Sección de Reproducción	Jefe (a)	Se hace entrega del trabajo solicitado adjuntando copia de la nota de envío. Firman nota de envío (original) de recibido. Cuando el trabajo es pequeño el Jefe de la Sección de Reproducción viene a las instalaciones del INE y hace entrega del trabajo solicitado. Si el trabajo es muy voluminoso, se llama telefónicamente a quien lo solicitó y se le indica que ya esta y que pueden pasar a recogerlo. Finaliza procedimiento.	½ día

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 3: Los materiales a utilizar en los trabajos que sean solicitados a la imprenta deben ser proporcionados por la Dirección, Departamento, Sección o Unidad que está solicitando el servicio.

Del paso 6: Los materiales restantes que no se utilizan son guardados en la Sección de Reproducción y utilizados posteriormente para la elaboración de otros documentos.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

NUMERO DE PASOS:
8

CODIGO:
SAF 1.2.2.

ALCANCE

INICIA:
Sección de Reproducción

TERMINA:
Sección de Reproducción

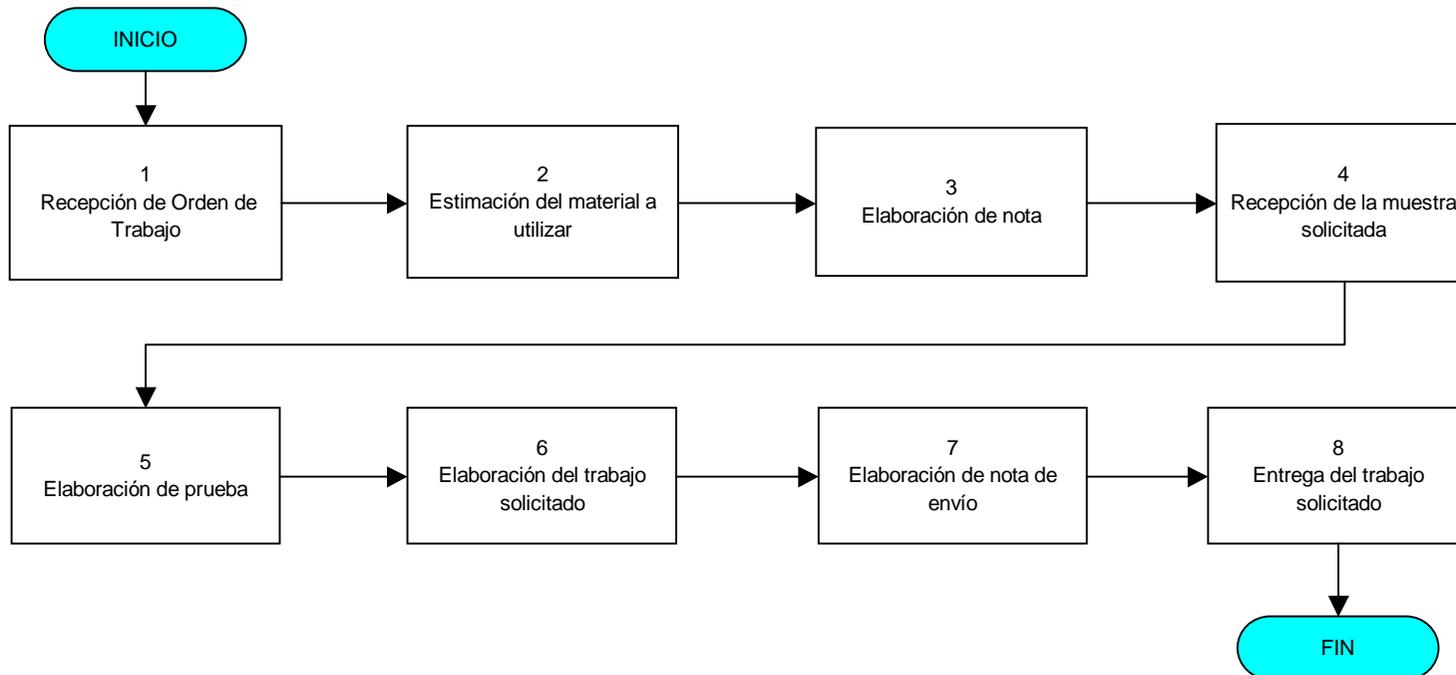
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:
Sección de Reproducción

DIRECCIÓN:
Administrativa

Procedimiento No. 6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE

SECCION DE REPRODUCCION

JEFE / ASISTENTES



MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales

8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica
9. Atención a solicitudes de servicios generales
10. Trámite por robo de vehículos del INE
11. Seguridad y guardianía

<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarifificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
20	SAF 1.2.3	INICIA: Solicitante		TERMINA: Sección de Servicios Generales	
DEPARTAMENTO Y/O SECCION:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales			Administrativa		
Procedimiento No. 7: Atención al cliente y Venta de Fotocopias de boletas de Hechos Vitales					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Dar servicio al cliente en relación a fotocopias de las partidas de nacimientos, matrimonios, mortinatos, defunciones y divorcios.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Solicitud de fotocopia de boletas de Hechos Vitales	Solicitante	Solicitante	Los solicitantes acuden a las instalaciones del INE por fotocopia de partidas de nacimiento, matrimonios, mortinatos, defunciones y divorcios. Ver normas y lineamientos.	7 mins si se cuenta con partida de nacimiento o fe de edad
2	Llenado de formulario	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público	Se llena formulario sin número donde se anota: la fecha del día, fecha del hecho vital y de registro, departamento y municipio donde se llevó a cabo el hecho vital y/o el registro. Deberá ser firmado por el Solicitante. Al estar lleno el formulario se traslada al Encargado del Archivo General. Ir al anexo No. 70 para ver ejemplo de un formulario para solicitar fotocopia de la boleta de hechos vitales.	
3	Búsqueda del paquete donde podría estar la boleta de nacimiento solicitada	Archivo General	Encargado del Archivo General	Se recibe el formulario y se procede a buscar en el Archivo General el o los paquetes conteniendo boletas de hechos vitales. Cada paquete esta identificado y ordenado por departamento, municipio, año, mes: del 1 al 30 ó 31 y sexo: masculino-femenino.	
4	Entrega del paquete donde podría estar la boleta solicitada	Archivo General	Encargado del Archivo General	Se hace entrega del paquete de boletas de hechos vitales al solicitante para que proceda a buscar la que necesite.	1 min

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
5	Búsqueda de la boleta	Solicitante	Solicitante	Se procede a buscar la boleta de hechos vitales que se está solicitando dentro del paquete, boleta por boleta, hasta encontrarla (no hay orden numérico ni alfabético dentro de cada paquete). Al encontrar la boleta que está buscando se la entrega al Encargado del Archivo General.	20 a 30 mins
6	Recepción, revisión y verificación de la boleta seleccionada	Archivo General	Encargado del Archivo General	Se recibe el paquete de Boletas de hechos vitales y la boleta que ha sido seleccionada por el solicitante. Se revisa y verifica que los datos de la boleta de hechos vitales indicada coincidan con los datos del formulario que se llenó al inicio. Si la información del formulario no coincide con la boleta de hechos vitales seleccionada; aplica paso: 6.1 se le niega al solicitante la boleta de hechos vitales hasta comprobar identidad. Finaliza el procedimiento. Ver normas y lineamientos.	1 min
7	Elaboración y entrega de la Orden de Pago	Archivo General	Encargado del Archivo General	Se procede a elaborar una Orden de Pago. El valor de cada fotocopia de boleta de hechos vitales es de Q.11.00. Se hace entrega de la Orden de Pago al Solicitante y se le indica que pase a Caja a realizar su pago. Ir al anexo No. 71 para ver ejemplo de una orden de pago.	1 min
8	Recepción de la Orden de Pago y pago en Caja	Solicitante	Solicitante	Se recibe la Orden de Pago para realizar la cancelación correspondiente por la fotocopia de la boleta de hechos vitales en Caja, ubicada en el Centro de Información, zona 1, donde le extienden factura al solicitante.	
9	Entrega de factura a solicitante	Receptor	Centro de Información	Se le hace entrega de la factura comercial al solicitante. Ir al anexo No. 72 para ver ejemplo de una factura.	
10	Entrega de factura a Encargado (a) de Archivo	Solicitante	Solicitante	El solicitante regresa al Archivo General y hace entrega de la factura al Encargado de Atención al Público.	
11	Recepción y fotocopiado de la (s) boleta (s) y factura	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público	Se recibe y se procede a fotocopiar la o las boletas de hechos vitales que están solicitando y la factura de pago correspondiente y se le traslada al Encargado del Archivo General.	
12	Firma y sello de fotocopia	Archivo General	Encargado(a) del Archivo General	Se procede a firmar y sellar la fotocopia de la(s) boleta(s) de hechos vitales seleccionada y canceladas por el solicitante y se trasladan al Encargado de Atención al Público.	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
13	Llenado del formato de control de boletas entregadas	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público	Se recibe las fotocopias firmadas y selladas y se procede a llenar el formato de control de boletas de hechos vitales entregadas y se solicita la firma de la persona que recibe las fotocopias. Ir al anexo No. 73 para ver ejemplo del formato de control de boletas entregadas.	1 min
14	Anotación de datos en Libro de Control de Ventas	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público	Se procede a anotar, en el Libro de Control de Ventas de Boletas de Hechos Vitales, registrado en la Contraloría General de Cuentas, cantidad de fotocopias adquiridas, total de la venta. Al final del día se totalizan las ventas, también se hace un conteo de las ventas efectuadas durante el mes.	30 mins. Dependi endo del volumen de fotocopia s vendidas
15	Elaboración de reporte semanal	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público / Encargado(a) del Archivo General	Se elabora reporte semanal de la cantidad de las fotocopias de boletas de hechos vitales vendidas, personas atendidas, etc., se envía a la Unidad de Estadísticas Vitales. Ir al anexo No. 74 para ver ejemplo del reporte semanal.	5 mins.
16	Recepción de reporte semanal	Unidad de Estadísticas Vitales	Jefe de Unidad	Reciben el reporte semanal de la cantidad de las fotocopias de boletas de hechos vitales vendidas, personas atendidas, etc. Se sella copia de recibido.	5 mins.
17	Archivo del reporte semanal	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público / Encargado(a) del Archivo General	Se archiva la copia firmada y sellada del reporte semanal de boletas de hechos vitales vendidas en el archivo administrativo.	5 mins.
18	Elaboración de reporte mensual	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público / Encargado(a) del Archivo General	Se elabora el reporte mensual donde se indica la cantidad de boletas de hechos vitales vendidas, personas atendidas, etc., se envía a la Dirección de Auditoría Interna y al Departamento de Servicios Internos. Se firma el Libro de Conocimiento de recibido. Ir al anexo No. 75 para ver ejemplo del reporte mensual.	30 mins.
19	Recepción de reporte mensual	Auditoría Interna	Secretaria	Reciben el reporte mensual de la cantidad de las fotocopias de boletas de hechos vitales vendidas, personas atendidas, etc. Sellan copia de recibido. Finaliza procedimiento.	5 mins.
20	Archivo del reporte mensual	Archivo General	Encargado(a) de Atención al Público / Encargado(a) del Archivo General	Se archiva la copia firmada y sellada del reporte mensual de las fotocopias de boletas de hechos vitales vendidas en el archivo administrativo. FINALIZA PROCEDIMIENTO.	5 mins.

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

- Las boletas de nacimiento únicamente pueden ser solicitadas y entregadas al padre o madre del inscrito previo a identificación con Cédula de Vecindad y a los abuelos siempre y cuando tengan en su poder una carta de autorización.
- Las constancias de defunciones pueden ser solicitadas y entregadas al esposo, esposa, hijo mayor según sea el caso, previo a identificación con Cédula de Vecindad.
- Las constancias de divorcios únicamente pueden ser solicitadas y entregadas a las personas que estuvieron casadas.

Del paso 11:

- Para entregar fotocopia de cualquier boleta se deberá corroborar que el solicitante sea identificado debidamente.
- En la Institución se tienen las boletas de nacimiento desde el año 1973 hasta mayo de 2006.
- En la Institución se tienen las boletas de defunciones desde el año 1973 hasta el año 1990.
- En la Institución se tienen las boletas de divorcio, matrimonios y mortinatos del año 1995 hasta la fecha.

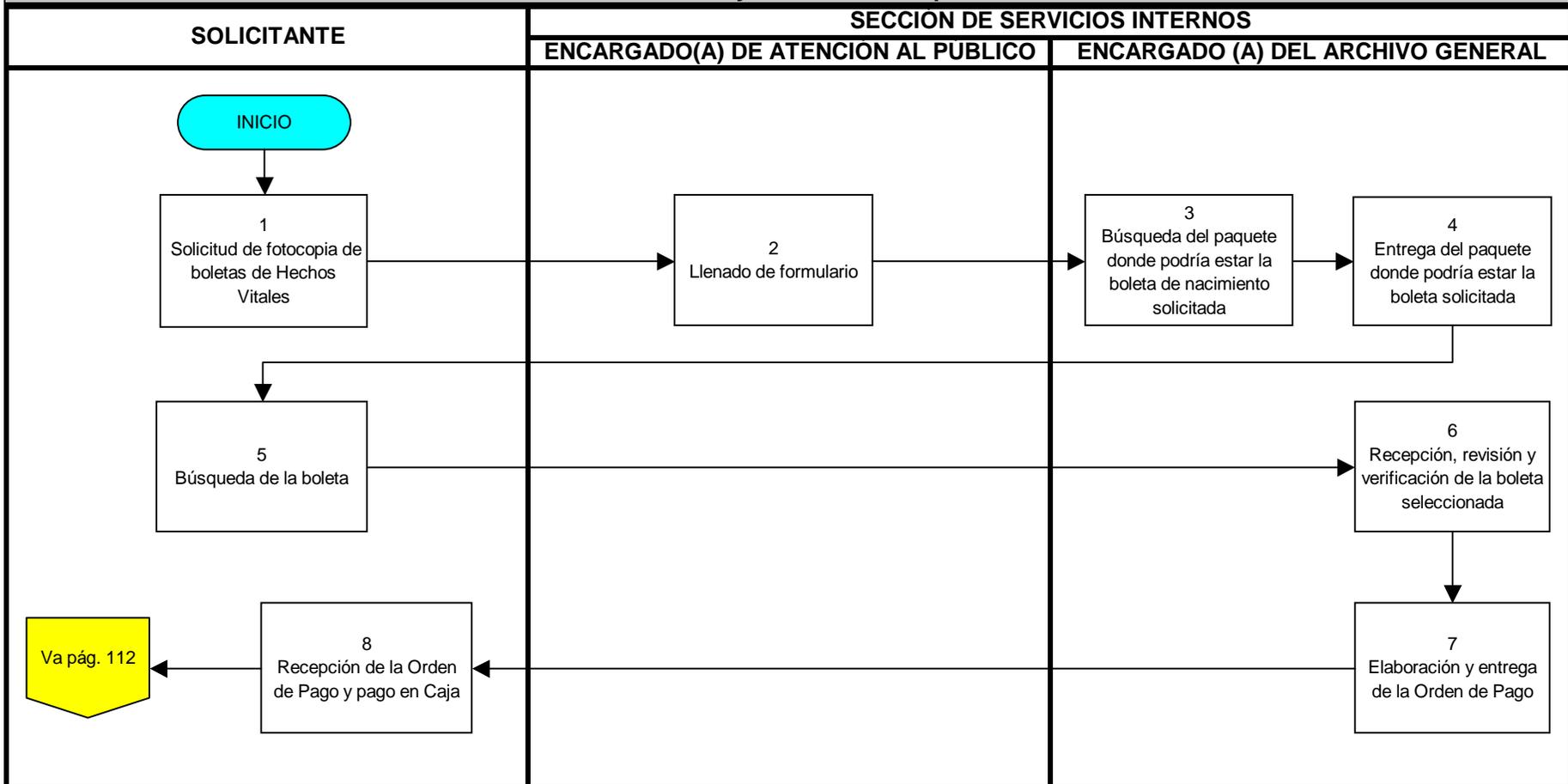


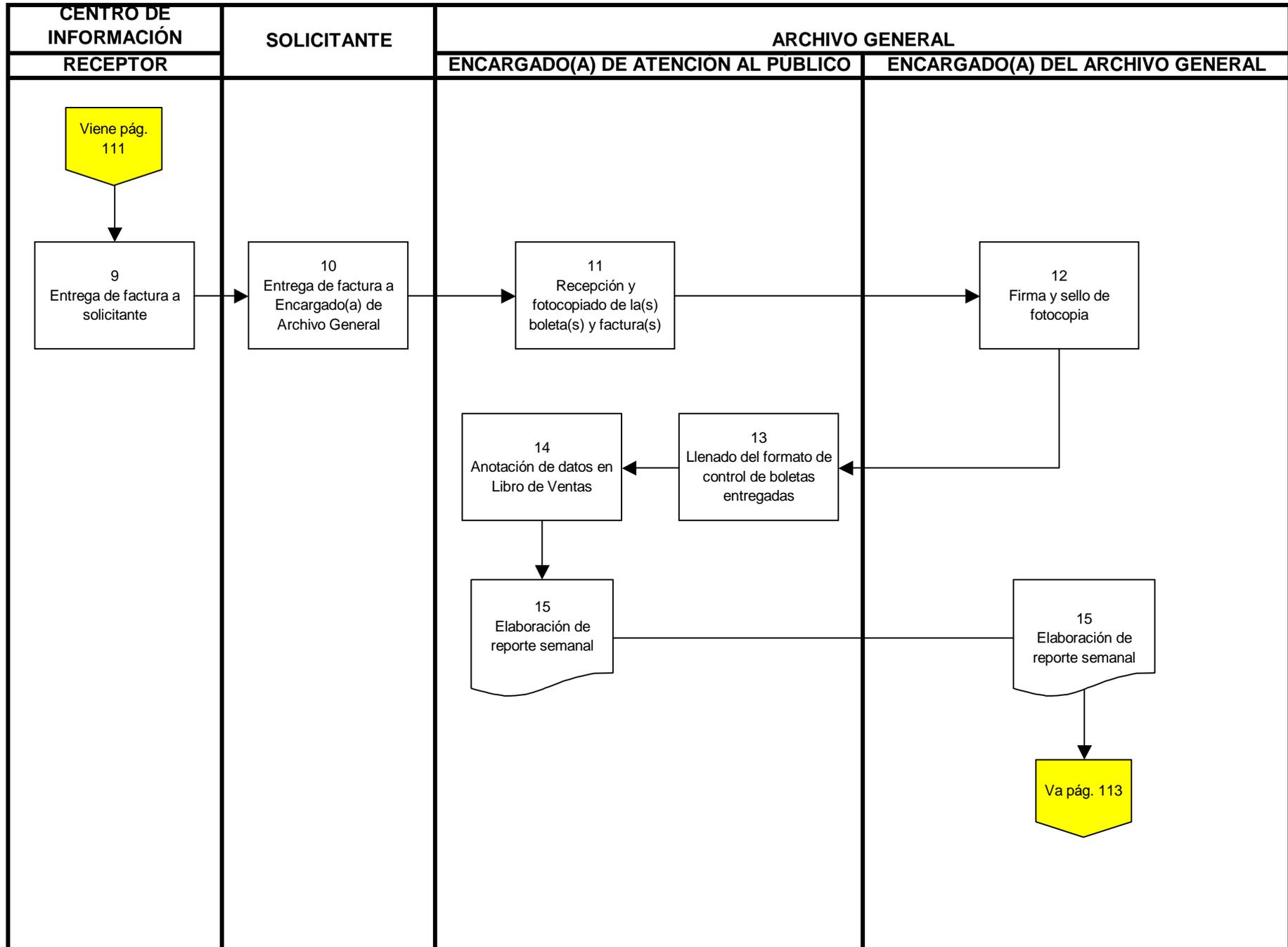
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

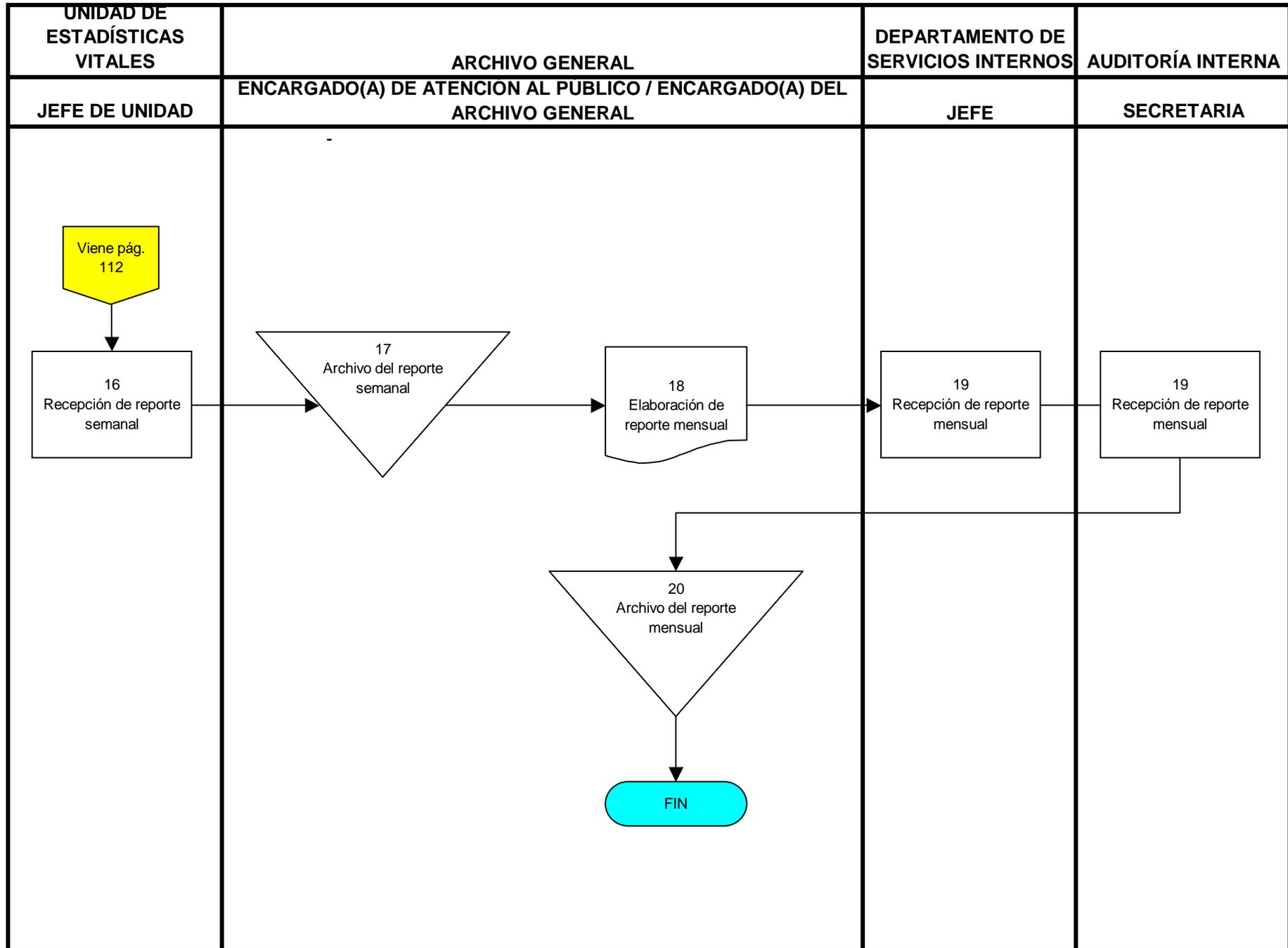
NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

NUMERO DE PASOS: 20	CÓDIGO: SAF 1.2.3	ALCANCE	
		INICIA: Sección de Servicios Generales	TERMINA: Sección de Servicios Generales
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Servicios Internos		DIRECCIÓN: Administrativa	

Procedimiento No. 7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de Hechos Vitales







MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<p>Correspondencia Visitas a personal Llamadas internas y externas Usuarios de estadísticas Documentos de identificación Permisos laborales Periódicos diarios</p>	<p>8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica</p>	<p>Control de visitas Control de salida de visitantes y personal del INE Permisos laborales a Sección de Personal Archivo Registro de llamadas al exterior.</p>
<p>Solicitud para realizar trabajo Recursos financieros Materiales</p>	<p>9. Atención a solicitudes de servicios generales</p>	<p>Vale para respaldar gastos de caja chica Verificación de recursos financieros Pedido de recursos monetarios Trabajo o servicios proporcionados Carta de conformidad Prestación de servicios generales</p>
<p>Denuncia ante la PNC Cotizaciones de vehículos Vehículo nuevo Constancia de inactivación de placas de la SAT Nuevas placas Constancia de expertaje de la PNC Título de propiedad</p>	<p>10. Trámite por robo de vehículos del INE</p>	<p>Informe de hechos Acta administrativa Expediente completo para la aseguradora Carta de compromiso para la aseguradora Formularios y documentos para realizar diversos trámites Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.</p>
<p>Elementos de seguridad Instrucciones diarias y especiales</p>	<p>11. Seguridad y guardianía</p>	<p>Seguridad Controles y revisiones Atención de planta telefónica Registro de contadores de agua</p>

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
12	SAF 1.2.3	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de servicios generales		Sección de servicios generales	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales			Administrativa		
Procedimiento No. 8: Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para la atención al público en general y personal interno correspondiente a las entradas, salidas de la Institución, el correcto manejo de la correspondencia y el manejo de la planta telefónica.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción de personas y manejo de planta telefónica	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se recibe a las personas que llegan a la Institución para diversos motivos, entre ellos: dejar correspondencia, consulta de información estadística, trámites financieros, solicitud de certificados de hechos vitales y/o visitas a personal de la Institución. Cuando se recibe a las personas se les pregunta el motivo de su visita. Si es para dejar correspondencia aplica paso 1.1: se recibe y sella de recibido, 1.2: se solicita anotación en el formato de control de correspondencia y 1.3: se archiva temporalmente la correspondencia y 1.4: se reparte la correspondencia. Si es por cualquier otro motivo se continúa con el paso 2. Ir al anexo No. 81 para ver el formato de control de correspondencia mencionado. (Ver normas y lineamientos). Para la atención a la planta telefónica ver el sub-procedimiento 8.A.	30 seg.
2	Solicitud de anotación en control de visitas	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se solicita a la persona que llegó anotar sus datos en el formato de control de visitas. Estos datos incluyen: nombre, a quien visita, No. de oficina, hora de entrada, hora de salida, documento de identificación, número de identificación y firma. Ir al anexo No. 82 para ver este formato. Si la visita es al archivo general, trámites financieros, recursos humanos o al centro de información se continúa con el paso 4.	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
3	Comunicación con visitado	Sección de servicios generales	Recepcionista	Si se realizan visitas al personal del INE, se deberá realizar una llamada telefónica al personal que se visita para confirmar su presencia y disponibilidad de atención al visitante. Si se tiene disponibilidad de tiempo se deberá indicar si la persona puede subir o quedarse en el primer piso para ser atendida, de lo contrario se le indica que tendrá que esperar o regresar en otro momento, de acuerdo a indicaciones recibidas.	1 min.
4	Requerimiento de documento de identificación	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se solicita al visitante la entrega de algún documento de identificación, de preferencia la cédula o licencia. (Ver normas y lineamientos)	
5	Entrega de carné de identificación	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se entrega el carné de identificación que corresponda según el piso. Los de color naranja son para el segundo nivel, los de color verde para el tercero, los de color rojo a Gerencia y rosado para el cuarto nivel. Si las personas se dirigen al centro de información o a las oficinas del primer nivel se les hace entrega de una carné color azul diferente a los otros.	
6	Dar indicaciones al visitante	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se dan las instrucciones pertinentes de cómo localizar su destino dentro de las instalaciones.	
7	Verificación de datos	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se verifican los datos consignados en el formato de control de visitas con las del documento de identificación dejado en recepción. Si todo está bien se continúa con el procedimiento, de lo contrario aplica paso 7.1: se solicita ayuda al guardián de seguridad para ubicar a la persona que ingresó y 7.2: se notifica a la jefatura de la Sección de Servicios Generales para informarle de la situación.	30 seg.
8	Control de salida de visitantes y personal	Sección de servicios generales	Recepcionista	La salida de las instalaciones puede ser visitantes o de personal de la Institución. Si es de visitantes 8.1: se le anota la hora de salida en el formato de control de visitas y 8.2: se les hace entrega de su documento de identificación contra la entrega del carné de identificación. Finaliza el procedimiento. Si la salida es de personal de la Institución se continúa con el paso 9.	15 seg.

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
9	Recepción de permisos / firma de salida IPC	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se reciben los permisos correspondientes de asistencia al IGSS, asuntos personales y/o comisión oficial por parte del personal del INE. Todos deberán ir firmados y sellados por parte del Jefe (a) de la Sección de Personal. Se deberá también anotar la hora de salida del personal en el lugar correspondiente. Ir a los anexos No. 26, 27 y 28 para ver los formatos de estos permisos. Si la salida es del personal perteneciente a la Sección de IPC, se deberá firmar únicamente el formato de comisiones aprobado por el Director de Índices y Estadísticas Continuas enviado los primeros días de cada mes.	30 seg.
10	Archivo temporal de permisos	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se archivan de manera temporal los permisos en Leitz para ser entregados al día siguiente.	
11	Entrega de permisos y listado a Sección de Personal	Sección de servicios generales	Recepcionista	Antes de las 8:00 am se hace entrega de todos los permisos recibidos el día anterior a la Sección de Personal. Además se deberá entregar el formato de control de visitas del día anterior.	1 min.
12	Archivo permanente	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se archiva el formato de control de correspondencia en un Leitz que queda en posesión de la Recepcionista.	1 min.

SUB-PROCEDIMIENTO 8.A. (5 pasos)

Paso 1: Para el manejo de la planta telefónica se deben realizar el siguiente sub-procedimiento:

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.1	Recepción de llamadas telefónicas	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se reciben llamadas telefónicas tanto en la planta como en la extensión telefónica. Las llamadas pueden ser de 3 tipos, interna, externa o a destinos fuera del INE. Para las primeras dos aplica paso 1.1.1: se trasladan las llamadas a donde corresponde, de acuerdo al listado de extensiones telefónicas del INE. Ir al anexo No. 85 para ver este listado. Para las llamadas con destinos fuera del INE se continúa con el paso 1.2. (Ver normas y lineamientos).	1 min.
1.2	Solicitud de datos	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se solicitan los datos relacionados a la llamada que se desea efectuar como: nombre del solicitante, hora, teléfono a llamar, tipo de llamada (personal u oficial), destino de la llamada, hora de asignación y otros. Estos datos se anotan en el formato de control de uso del teléfono. Ir al anexo No. 86 para ver este formato.	30 seg

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1.3	Conexión de llamadas fuera del INE	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se realiza la conexión telefónica al destino con la extensión telefónica dentro del INE.	1 min.
1.4	Archivo de formato	Sección de servicios generales	Recepcionista	Se archiva el formato de control de uso del teléfono en un Leitz que queda en posesión de la Recepcionista.	

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

- Si la correspondencia es de Guatex: se realiza una llamada telefónica a donde corresponde para que alguna persona encargada baje a recibir la correspondencia recibida; cuando se recibe se firma el formato de control de correspondencia Guatex, ir al anexo No. 87 para ver éste formato.
- Si la correspondencia es de carácter personal o para realizar algún trámite bancario, se solicita a la persona interesada para que llegue a firmar de recibido. Los trámites bancarios pueden ser: recoger cheques, entregar facturas, trámite de viáticos, entre otros.
- Aplican todos los puntos descritos en el "Manual de funciones de recepción". Ir al anexo No. 83 para ver este manual.
- La correspondencia es repartida por parte de personal auxiliar de la Sección de Servicios Generales y es recogida en la recepción todos los días a las 11:00, 13:00 y 16:00 horas.
- Los periódicos se reciben diariamente, luego deberán ser enviados a cada una de los lugares asignados donde se firmará el formato de "control de periódicos" por parte de quien reciba el periódico. Ir al anexo No. 84 para ver el formato mencionado.

Del paso 2:

- No es necesario que se apunten en el control de visitas las personas que acuden a la Sección de Tesorería.

Del paso 4:

- Si la persona visita el archivo general no se le solicita la cédula puesto que le será requerida para realizar el trámite correspondiente.

Del paso 5:

- Si visita el archivo un grupo de 5 personas, se deberá solicitar el documento de identificación y entregar carné de identificación a 3 de ellas; si los visitantes al archivo son 2 personas, por lo menos se deberá solicitar documento y entregar carné a 1 de ellos.

Del paso 1.1:

- Aplican todos los puntos descritos en el "Manual de funciones de recepción". Ir al anexo No. 83 para ver este manual.
- La planta telefónica es desconectada a las 16:30 horas y guardada por parte del celador de la Institución para evitar usos no adecuados a la misma.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

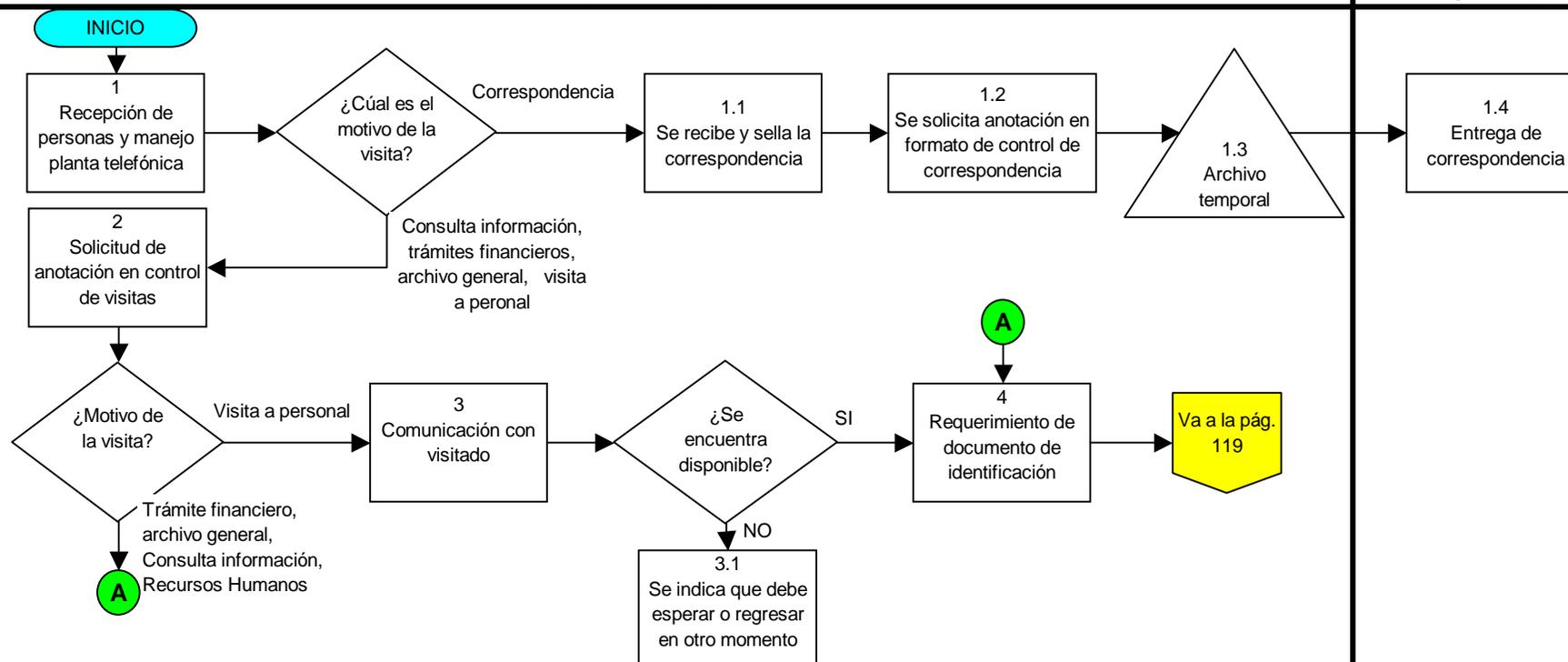
NÚMERO DE PASOS: 12	CÓDIGO: SAF 1.2.3	ALCANCE	
		INICIA: Sección de Servicios Generales	TERMINA: Sección de Servicios Generales
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales		DIRECCIÓN: Administrativa	

Procedimiento No. 8: Atención al público y manejo de planta telefónica

SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

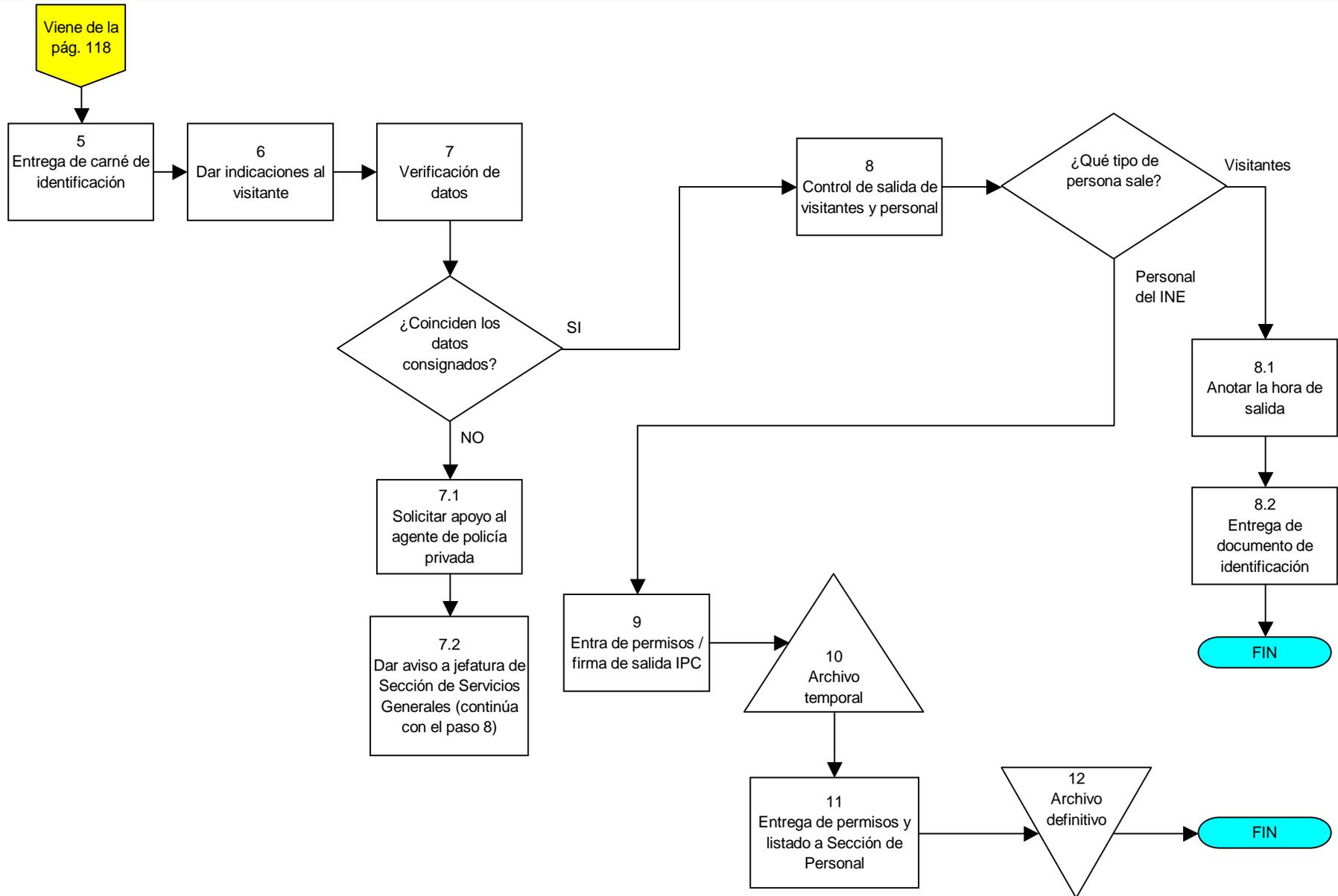
RECEPCIONISTA

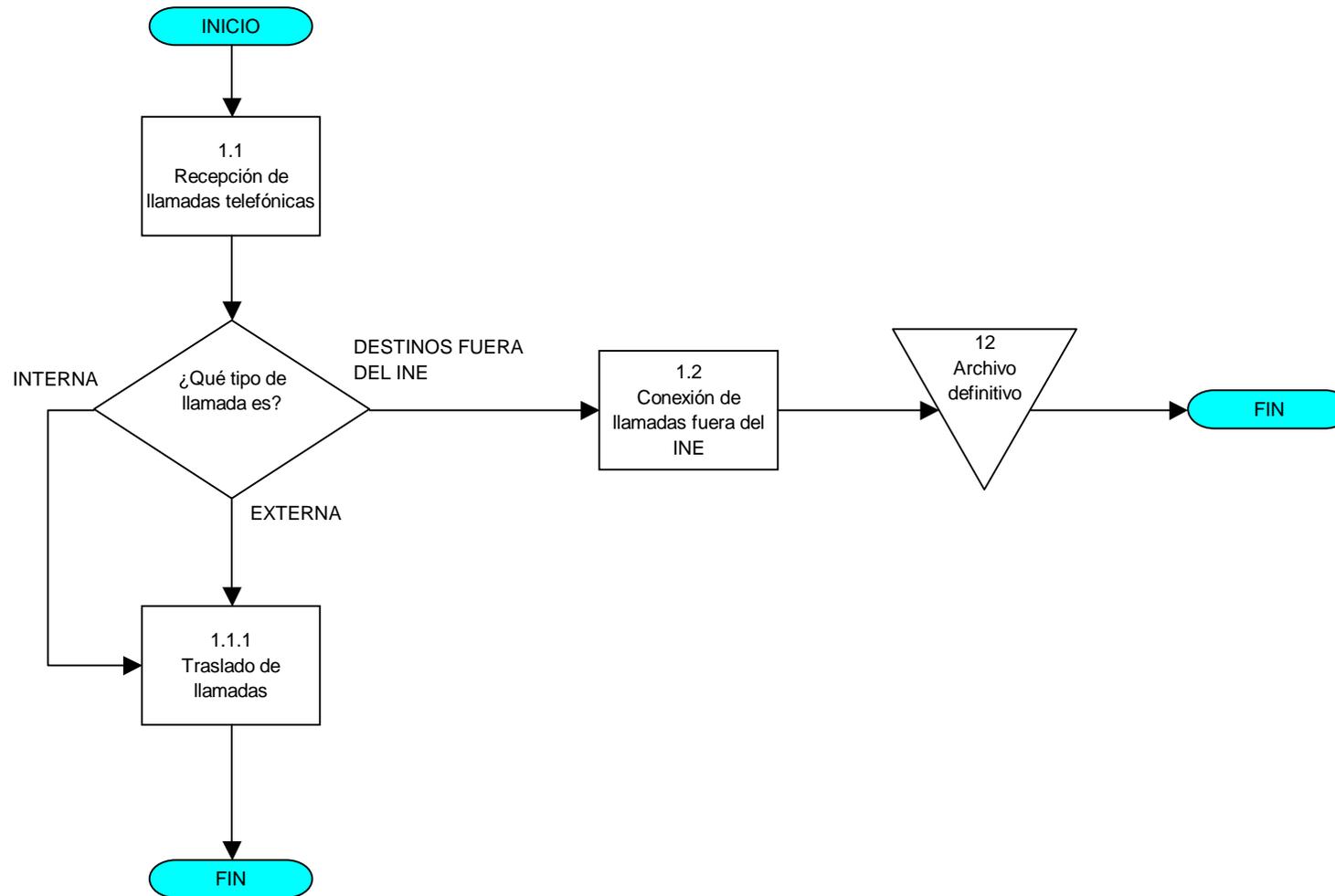
AUXILIAR



SECCION DE SERVICIOS GENERALES

RECEPCIONISTA



SUB-PROCEDIMIENTO 8.A. (5 pasos)**Paso 1: Para el manejo de la planta telefónica se deben realizar el siguiente sub-procedimiento:****SECCION DE SERVICIOS GENERALES****RECEPCIONISTA**

MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales

8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica
9. Atención a solicitudes de servicios generales
10. Trámite por robo de vehículos del INE
11. Seguridad y guardianía

<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
7	SAF 1.2.3	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Servicios Generales		Sección de Servicios Generales	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales			Administrativa		
Procedimiento No. 9: Atención a solicitudes de servicios generales					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para llevar a cabo solicitudes de servicios generales requeridas por parte de todas la Direcciones del INE.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Recepción de solicitud	Sección de Servicios Generales	Jefe (a)	Se recibe una solicitud escrita o verbal por parte del coordinador de cada área dentro del INE, para realizar algún trabajo o actividad relacionada con: traslado de documentos, reparación de muebles e inmuebles, remodelaciones, mantenimiento del edificio, distribución de invitaciones, mensajería, carpintería, plomería, fumigación, logística de eventos, etc. (Ver normas y lineamientos).	5 min
2	Verificar recursos físicos	Sección de Servicios Generales	Jefe (a)	Después de recibida la solicitud, se deberá analizar la misma para tomar decisiones en cuanto a los recursos a utilizar. Se deberá verificar existencia de recursos en la Sección de almacén. Si se cuenta con los recursos físicos (materiales) necesarios para realizar el trabajo se deberá continuar con paso 6, de lo contrario continuar con el paso 3.	10 mins
3	Determinar gasto necesario	Sección de Servicios Generales	Jefe (a)	Se determina el gasto necesario para realizar el trabajo solicitado, si éste excede los Q.500.00 se deberá continuar con el paso 4. De lo contrario aplica paso 3.1: se deberá realizar la compra de materiales necesarios por medio de la caja chica del Departamento de Servicios Internos, 3.2: firmar vale por el valor del servicio a pagar y 3.3: razonar y firmar la factura. (Ver normas y lineamientos)	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
4	Verificar recursos financieros	Sección de Servicios Generales	Jefe (a)	Se deberán comprar los materiales necesarios o contratar el servicio pertinente para la realización del trabajo. Previamente se deberá verificar la disponibilidad presupuestaria (recurso y renglón disponible) en la Sección de Presupuesto. Si no existen recursos financieros disponibles o partidas presupuestarias para realizar el gasto, aplica paso 4.1: se le notifica al solicitante las razones por las cuales no se podrá realizar el trabajo solicitado y el procedimiento finaliza. De lo contrario se continúa con el paso 5.	15 mins
5	Realizar pedido	Sección de Servicios Generales	Jefe (a)	Se deberá realizar un pedido de compra o contratación de servicio a la Sección de Compras a través del formulario de pedido. Ir al anexo No. 66. La Sección de compras deberá llevar a cabo el procedimiento de: "solicitud de compra" descrito en el manual de procesos de la Dirección Financiera.	
6	Realización del trabajo	Sección de Servicios Generales / Proveedor	Personal / Proveedor	Se procede a realizar el trabajo solicitado a través del personal de la Sección de Servicios Generales o a través del personal contratado. Si el trabajo fue realizado por parte de algún proveedor externo, se deberá verificar que satisfaga las necesidades requeridas por parte del solicitante. Si se cumplen las necesidades se continúa con el paso 7, de lo contrario aplica paso 6.1: se deberá realizar de nuevo el trabajo hasta que las necesidades se cumplan.	Variable
7	Elaboración de carta de conformidad	Sección de Servicios Generales	Jefe (a)	Se procede a elaborar una carta de conformidad donde se indica que el trabajo satisface las necesidades requeridas. Si el trabajo del proveedor externo no satisface las condiciones no se elaborará la carta de conformidad necesaria para realizar el pago correspondiente. Finaliza el procedimiento.	5 mins

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

- A parte de las solicitudes que ingresen por servicios generales se realiza diariamente, sin necesidad de solicitud, la limpieza de todas las instalaciones del INE, que incluye: limpieza de baños y oficinas, cambio de agua pura, mensajería, entrega de productos derivados del IPC a casas de beneficencia, etc.
- Todos los conserjes de la Institución deberán avocarse al Jefe (a) de la Sección de Servicios Generales para recibir instrucciones para sus tareas diarias.
- Cada conserje tiene asignado un piso para realizar las actividades cotidianas. Esta asignación se hace de forma verbal y así mismo se toma en cuenta las prioridades y cargas de trabajo del personal, por consiguiente no se cuenta con una programación escrita mensual de actividades.

Del paso 3:

- El monto total para caja chica es de Q. 10,000.00 y cada uso deberá realizarse por cantidades menores o iguales a Q.500.00



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

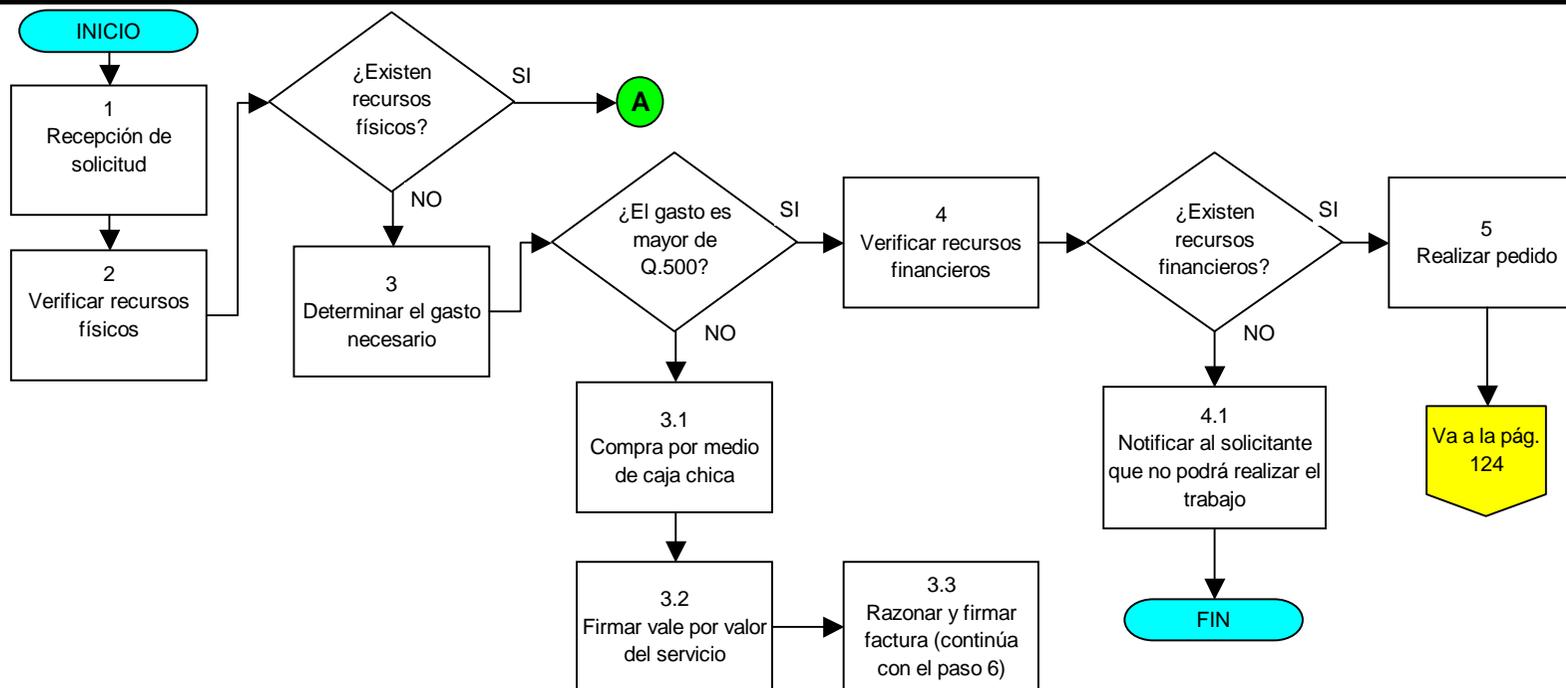
NÚMERO DE PASOS: 7	CÓDIGO: SAF 1.2.3	ALCANCE	
		INICIA: Sección de servicios generales	TERMINA: Sección de servicios generales

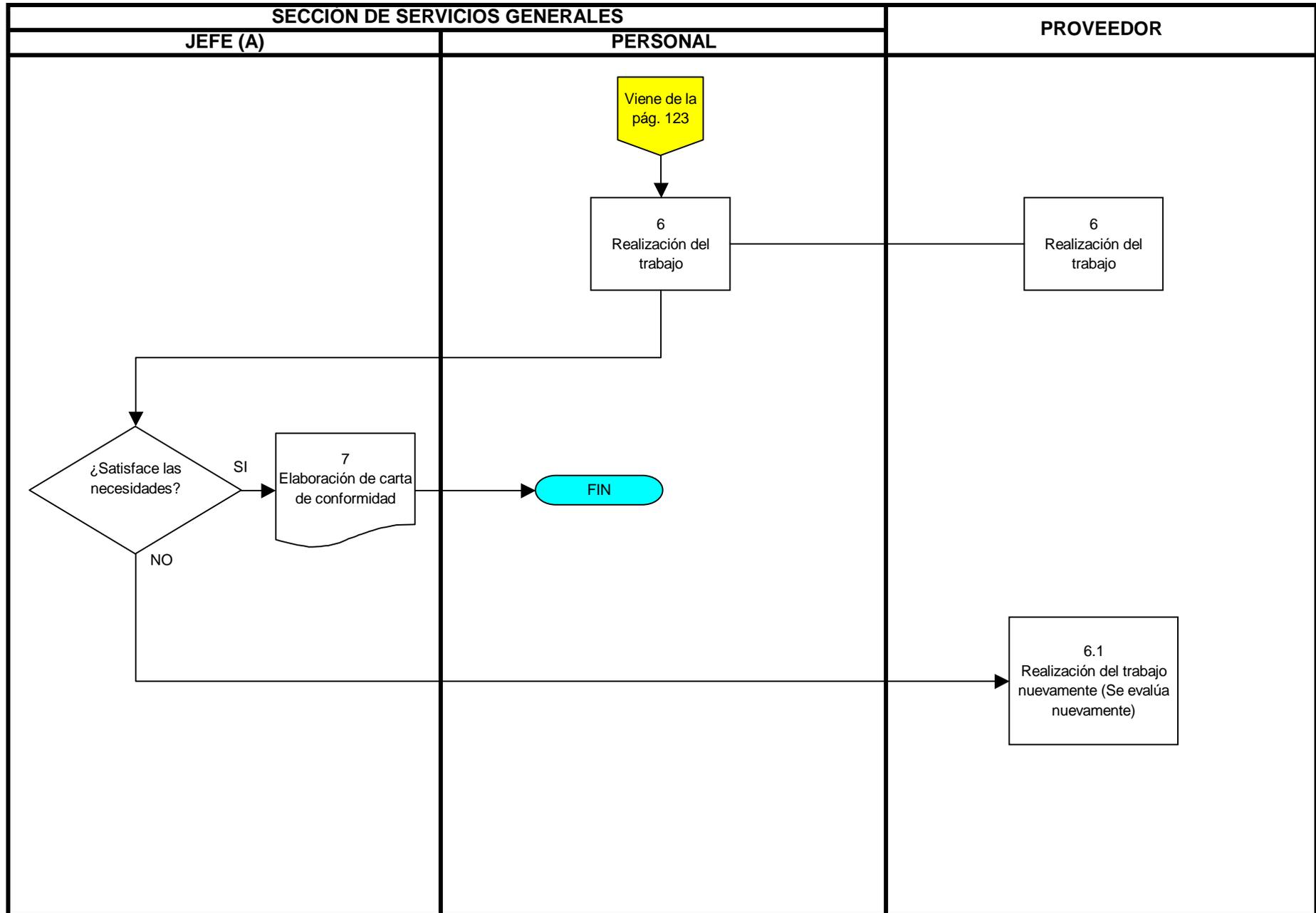
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales	DIRECCIÓN: Administrativa
--	-------------------------------------

Procedimiento No. 9: Atención de solicitudes de servicios generales

SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

JEFE (A)





MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales

8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica
9. Atención a solicitudes de servicios generales
10. Trámite por robo de vehículos del INE
11. Seguridad y guardianía

<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
17	SAF 1.2.3	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de Transportes y talleres		Unidad de inventario	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales			Administrativa		
Procedimiento No. 10: Trámite por robo de vehículos del INE					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para llevar a cabo el trámite de reclamo ante la aseguradora debido al robo de algún vehículo de la Institución.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Denuncia ante la PNC	Sección de transportes y talleres	Jefe (a) / Piloto	Se realiza la denuncia del robo ante la Policía Nacional Civil, en su delegación más cercana. Posteriormente se deberá ratificar la denuncia en los 2 o 3 días posteriores.	1 día
2	Denuncia ante Aseguradora	Sección de transportes y talleres	Jefe (a) / Piloto	Se realiza la denuncia ante la aseguradora correspondiente de manera inmediata cuando suceda el robo.	
3	Presentación de informe	Sección de transportes y talleres	Jefe (a) / Piloto	Se presenta un informe de los hechos ocurridos. Lo debe elaborar el responsable del vehículo ante el INE conjuntamente con el Jefe de la Sección de transportes y talleres. El informe se dirige al Director Administrativo.	
4	Levantado de acta	Sección de transportes y talleres	Jefe (a) / Piloto	Se levanta un acta administrativa por parte del Jefe de la Sección de transportes y talleres en el libro de actas del Departamento de Servicios Internos donde se relatan los hechos ocurridos. Esta acta deberá ser llenada el mismo día que ocurrió el robo y firmada por el Jefe (a) del Departamento de Servicios Internos, Jefe (a) de la Sección de transportes y talleres, Piloto y si es posible testigos de los hechos.	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
5	Elaboración de expediente	Departamento de servicios internos	Tramitador	Se deberá elaborar un expediente para ser presentado ante la aseguradora. Éste expediente está compuesto por: tarjeta de circulación del vehículo, título de propiedad, denuncia ante la PNC, solvencia de EMETRA, solvencia del OJ, carné de identificación del tramitador, carta de autorización del Gerente para el tramitador, cédula completa del tramitador, cédula completa, RTU, toma de posesión, acuerdo gubernativo y representación legal del Gerente del INE certificada. (Ver normas y lineamientos).	3-6 meses
6	Envío de expediente a la Aseguradora	Departamento de servicios internos	Tramitador	Se envía el expediente completo hacia la aseguradora para que se inicie el trámite de pago por reposición del vehículo. Para lo cual es necesario contar con varias cotizaciones de vehículos con características similares al vehículo robado a valor de mercado.	
7	Elaboración de carta de compromiso para aseguradora	Departamento de servicios internos	Tramitador	Se elabora una carta de compromiso donde se especifica que le será entregada la constancia de inactivación del vehículo robado por parte de la SAT a la aseguradora cuando el trámite de inactivación finalice. Esto se realiza debido a que es necesario haber realizado la cancelación del vehículo antes de realizar el trámite de inactivación del vehículo.	2 meses
8	Realizar cotizaciones	Departamento de servicios internos	Tramitador	Se deberá cotizar un vehículo con las mismas características que el robado a precio de mercado.	
9	Compra del vehículo	Aseguradora		La aseguradora compra el vehículo cotizado para cumplir con la premisa de bien por bien.	
10	Trámite de cambio de placas	Departamento de servicios internos	Tramitador	Se deberá realizar el trámite de traspaso de placas particulares a oficiales. Además cuando éste trámite finalice se deberá cumplir con otra papelería para recoger placas ante la SAT. Ir al anexo No. 92 para ver los requisitos de traspaso de placas y al anexo No. 93 para ver los documentos necesarios para recoger placas.	
11	Trámite de inactivación de vehículos	Departamento de servicios internos	Tramitador	Se debe realizar el trámite para la inactivación de vehículos por robo ante la SAT. Ir al anexo No. 91 para ver los requisitos necesarios para realizar este trámite.	

MANUAL DE PROCESOS

AGOSTO 2007

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
12	Entrega de constancia	SAT		La SAT hace entrega de la constancia de inactivación y ésta deberá ser llevada tanto a la aseguradora como a la Dirección de Bienes del Estado. Se notifica del pago a bienes del estado. Cuando se entrega la constancia de inactivación ante la Dirección de Bienes del Estado se deberá solicitar también la descarga del inventario nacional.	1 mes
13	Solicitud de expertaje	SAT		Se solicita un expertaje para el vehículo nuevo a la Policía Nacional Civil. Ir al anexo No. 94 para ver ejemplo de esta solicitud.	
14	Expertaje	Policía Nacional Civil		Se realiza el expertaje al vehículo nuevo, donde se revisa el No. de chasis, No. de motor, No. de asientos, tonelaje, cilindros, combustible, ejes, color, etc.	1 día
15	Entrega de Constancia	Policía Nacional Civil		Se extiende la constancia que avala los datos del vehículo con la tarjeta de circulación. Al tener el expertaje, se deberán enviar copias a La Dirección de Bienes del Estado y a la SAT.	
16	Entrega de título de propiedad y tarjeta de circulación	SAT		Se acude a la SAT para que se entregue el título de propiedad y la tarjeta de circulación.	1 semana
17	Dar de baja en inventarios del INE	Unidad de Inventarios	Técnicos de inventarios	Se realiza el trámite de baja de inventarios del vehículo robado y a su vez se realiza el ingreso al inventario del nuevo vehículo. Este trámite no puede realizarse sin tener la constancia que ha sido realizado el cambio en la Dirección de Bienes del Estado.	

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 5:

- Todos los documentos relacionados con el Gerente y/o Representante Legal del INE se encuentran en poder del Departamento de Servicios Internos.
- La representación legal del Gerente y/o Representante Legal deberá estar autenticada por la Asesoría Jurídica del INE.
- El pago de la solvencia de EMETRA se realiza por medio de caja chica y si existe alguna multa se deberá pagar por parte del responsable del vehículo.
- Si no existe tarjeta de circulación original se deberá realizar el trámite de reposición ante la SAT. Ir al anexo No. 88 para ver estos requisitos.
- Si el vehículo es recuperado y se encuentra sin placas, se deberá realizar el trámite de inactivación de placas. Ver anexo No. 89 para ver estos requisitos.
- Si el vehículo robado es modelo 1993 o anterior se deberá realizar el trámite de emisión de título de propiedad. Ir al anexo No. 90 para los requisitos para el trámite de emisión de título de propiedad.
- Si es necesario, se deberá solicitar una resolución de Gerencia para contar con fondos para realizar los trámites y pagos necesarios.
- Los requisitos necesarios para el expediente varían dependiendo de la Aseguradora.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

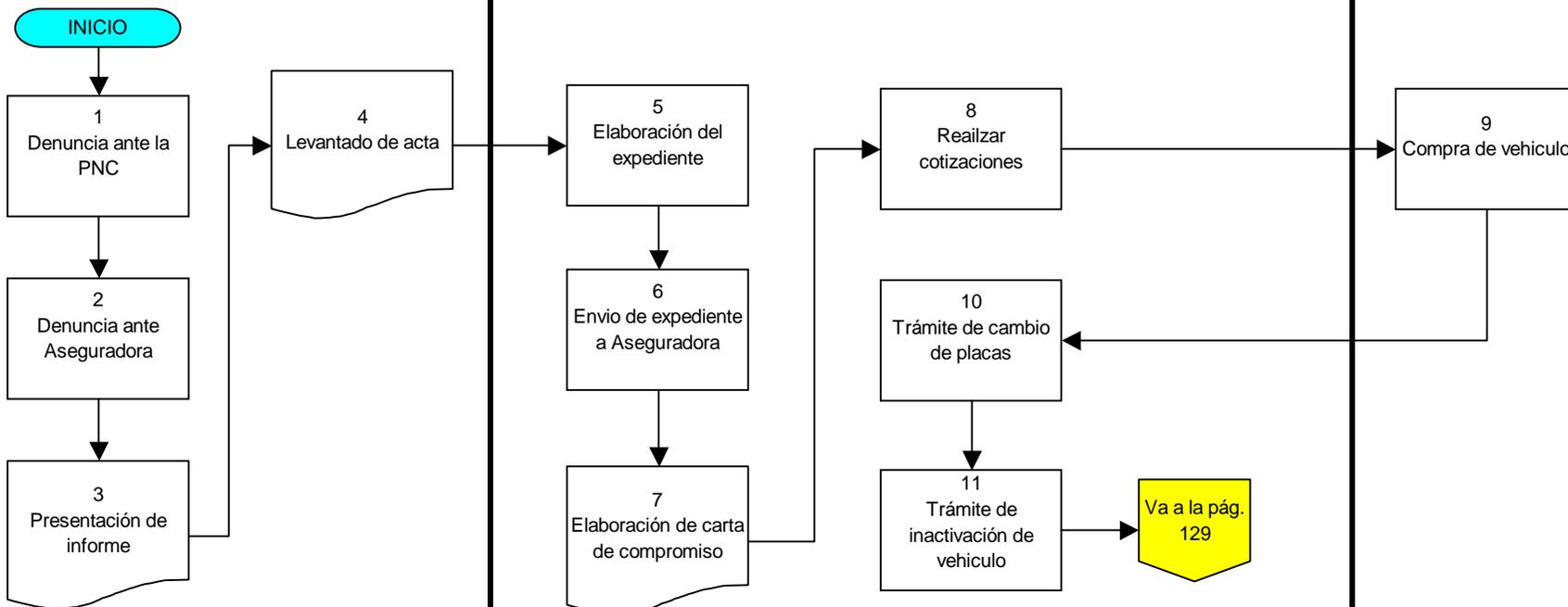
NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

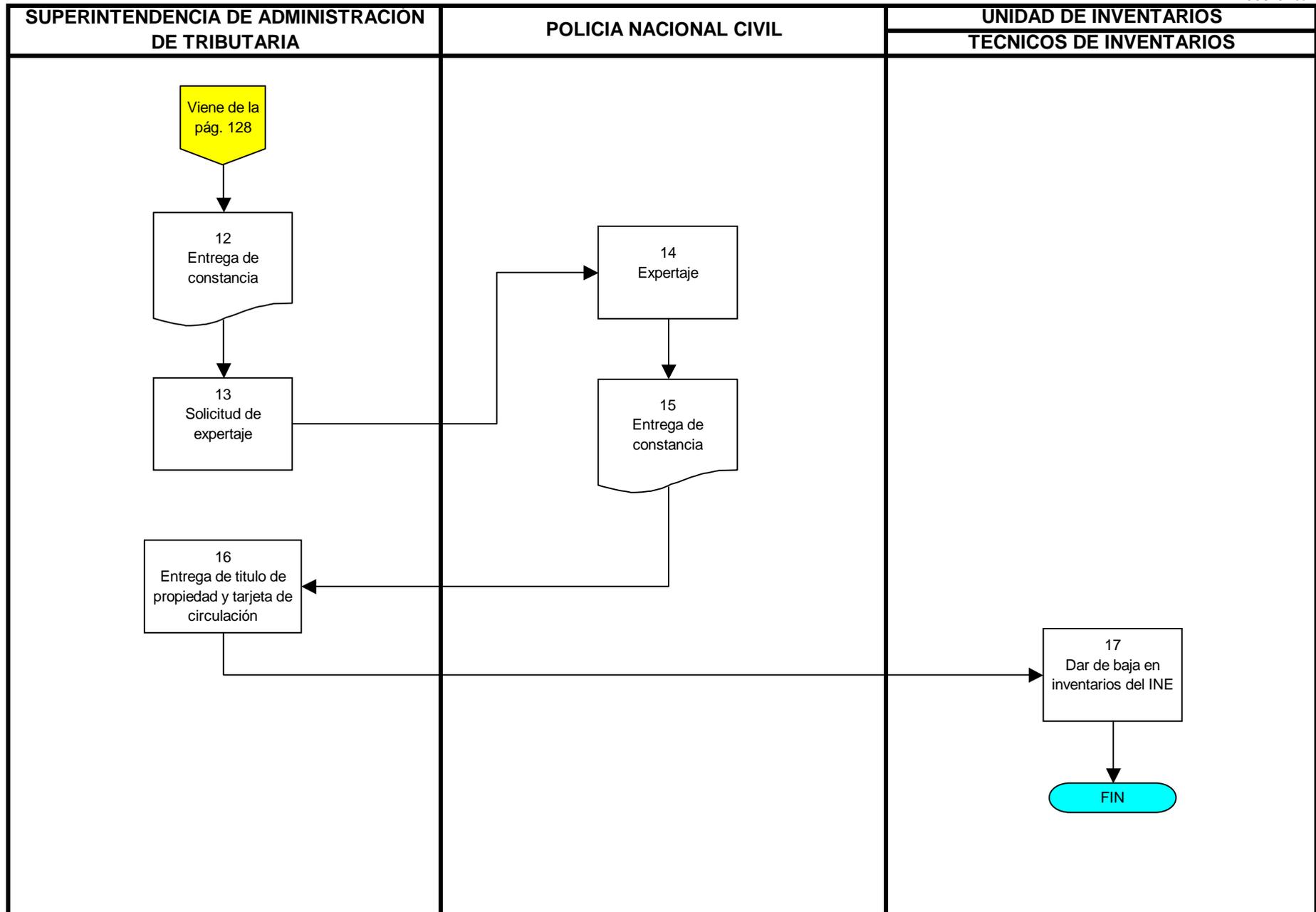
NÚMERO DE PASOS: 17	CÓDIGO: SAF 1.2.3	ALCANCE	
		INICIA: Sección de Transportes y talleres	TERMINA: Unidad de Inventarios del INE

DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales	DIRECCIÓN: Administrativa
--	-------------------------------------

Procedimiento No. 10: Trámite por robo de vehiculos del INE

SECCION DE TRANSPORTES Y TALLERES JEFE (A) / PILOTO	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INTERNOS TRAMITADOR	ASEGURADORA
--	--	--------------------





MANUAL DE PROCESOS



**INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA**

NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVOS



NOMBRE DEL PROCESO:	Prestación de Servicios Internos
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe (a) de Departamento

ESTRUCTURA DEL PROCESO:		
ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS
- Bienes, suministros y/o servicios	1. Pedido de abastecimiento de almacén	- Solicitud de pedido - Cotizaciones - Compra de bienes, suministros y/o servicios - Llenado de forma 1-H de ingreso a almacén - Descarga de tarjetas Kardex
- Solicitud de pedido - Formulario de despacho de almacén firmado	2. Despacho de almacén	- Formulario de despacho de almacén - Útiles y/o materiales - Descarga de tarjetas Kardex
- Pedido de producto o servicio - Plicas - Cotizaciones	3. Adjudicación de proveedores	- Productos o servicios contratados y recibidos - Resoluciones de Gerencia - Actas
- Solicitud escrita de vehículo - Cheque de viáticos	4. Salida de comisión (Transportes)	- Nombramiento - Formularios V.A., V.L. y V.C. llenos - Reporte diario (hoja de recorrido)
- Facturas de servicios - Cheques	5. Trámite y pago de servicios	- Pago a Instituciones - Pedidos de elaboración de cheques - Documentos archivados
- Orden de trabajo - Muestra del trabajo a realizar	6. Reproducción de publicaciones y documentos del INE	- Prueba del trabajo a realizar - Publicaciones y documentos del INE - Nota de envío
- Solicitud de boletas de hechos vitales	7. Atención al cliente y venta de fotocopias de boletas de hechos vitales	- Llenado de formulario para buscar boleta - Paquete de boletas - Orden de pago - Factura - Boleta de hecho vital - Registro de control de ventas - Reporte semanal y mensual

MANUAL DE PROCESOS

<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Visitas a personal - Llamadas internas y externas - Usuarios de estadísticas - Documentos de identificación - Permisos laborales - Periódicos diarios
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud para realizar trabajo - Recursos financieros - Materiales
<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia ante la PNC - Cotizaciones de vehículos - Vehículo nuevo - Constancia de inactivación de placas de la SAT - Nuevas placas - Constancia de expertaje de la PNC - Título de propiedad
<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de seguridad - Instrucciones diarias y especiales

8. Atención al público, manejo de correspondencia y planta telefónica
9. Atención a solicitudes de servicios generales
10. Trámite por robo de vehículos del INE
11. Seguridad y guardiana

<ul style="list-style-type: none"> - Control de visitas - Control de salida de visitantes y personal del INE - Permisos laborales a Sección de Personal - Archivo - Registro de llamadas al exterior.
<ul style="list-style-type: none"> - Vale para respaldar gastos de caja chica - Verificación de recursos financieros - Pedido de recursos monetarios - Trabajo o servicios proporcionados - Carta de conformidad - Prestación de servicios generales
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de hechos - Acta administrativa - Expediente completo para la aseguradora - Carta de compromiso para la aseguradora - Formularios y documentos para realizar diversos trámites - Vehículo descargado de la Dirección de Bines del Estado y del inventario del INE.
<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Controles y revisiones - Atención de planta telefónica - Registro de contadores de agua

RECURSOS Y/O DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO:
<ul style="list-style-type: none"> - Tarificador de control de extensiones telefónicas - Planta telefónica - Teléfonos - Vehículos - Maquinaria de imprenta - Mobiliario y equipo - Computadoras - Red interna - Repuestos - Fotocopiadora - Gasolina - Archivo general de boletas de hechos vitales - Materiales para reparaciones, remodelaciones y servicios generales - Personal de seguridad externo

ELABORACIÓN DEL MANUAL
FECHA INICIO Agosto 2006
FECHA FINAL Julio 2007
TOTAL DE PAGINAS MANUAL 153 páginas

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA</p>		<p>NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS</p>			
No. DE PASOS:	CÓDIGO:	ALCANCE			
7	SAF 1.2.3	INICIA:		TERMINA:	
		Sección de servicios generales		Sección de servicios generales	
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN:			DIRECCIÓN:		
Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales			Administrativa		
Procedimiento No. 11: Seguridad y guardiana					
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO					
Describir los pasos para proveer de seguridad y guardiana al personal e instalaciones del INE					
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
1	Ingreso a turno	Sección de servicios generales	Policía (s)	Se debe integrar cada elemento de la seguridad a su turno correspondiente que es de 08:00 a 17:00 horas para la mayoría y de 24 horas para un elemento que permanecerá todo el día y la noche hasta ser relevado. (Ver normas y lineamientos)	10 horas
2	Recepción instrucciones	Sección de servicios generales	Policía	Todos los elementos de seguridad tienen asignadas sus funciones, rutinas e instrucciones diarias y serán informados por parte del turno anterior de alguna novedad o instrucción nueva. Además existen instrucciones especiales para algunos días como por ejemplo: dejar entrar a algunos vehículo o no. Las instrucciones o solicitudes especiales se dictan por medio de radio o verbalmente.	
3	Controles y revisiones	Sección de servicios generales	Policía (s)	Se llevan a cabo controles a todos los vehículos que ingresan a las instalaciones mediante la anotación de las placas, nombre de los pilotos y el kilometraje recorrido. Además, a la hora de salida del personal se deberán registrar los bolsos o maletas que lleven las personas.	
4	Cambio de turno	Sección de servicios generales	Policía (s)	Se deberá realizar el relevo por parte de los elementos de seguridad a la hora asignada. Además se deberá entregar el arma de fuego a su cargo e informar de las novedades o instrucciones nuevas recibidas. Se debe llevar un registro de estos cambios de turno.	

No. DE PASO	ACTIVIDAD	UNIDAD EJECUTORA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
5	Cambio de turno a guardiana	Sección de servicios generales	Guardián / policía	Al momento de cambiar de turno y dejar encargado al guardián, éste deberá cerrar las puertas de salida y realizar rondas durante su estadía en noche. (Ver normas y lineamientos)	5 mins
6	Atención de planta telefónica	Sección de servicios generales	Guardián	Se deberá atender la planta telefónica durante las horas de la noche para poder avisar o recibir llamadas en caso de emergencia.	Variable
7	Lectura de contadores de agua	Sección de servicios generales	Guardián	Se da lectura y registro a los contadores de agua de las instalaciones del INE. La hora de trabajo del guardián es de 16:30 a 8:00 horas. Finaliza el procedimiento.	15 mins

NORMAS Y LINEAMIENTOS

Del paso 1:

- Al final de cada viernes se deberá entregar una lista por parte del Jefe (a) de la Sección de servicios generales donde se especifican los nombres de las personas que tienen permiso para acceder a las instalaciones del INE durante el fin de semana.
- Cada personal que ingrese durante los fines de semana deberá firmar el formato correspondiente para hacer ingreso.
- Cada seis meses se deberá evaluar la continuidad del personal de seguridad bajo criterios de eficiencia y cumplimiento con el deber.
- Cuando se integra un nuevo elemento de seguridad, éste deberá ser presentado ante el Jefe (a) de la Sección de Servicios Generales y se le deberá girar instrucciones de comportamiento, procedimientos y horarios.

Del paso 5:

- Cualquier anomalía o emergencia que se presentase deberá ser informada al Director Administrativo y/o al Jefe (a) de la Sección de servicios generales.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

NOMBRE DEL PROCESO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

NÚMERO DE PASOS: 7	CÓDIGO: SAF 1.2.3	ALCANCE	
		INICIA: Sección de Servicios Generales	TERMINA: Sección de Servicios Generales

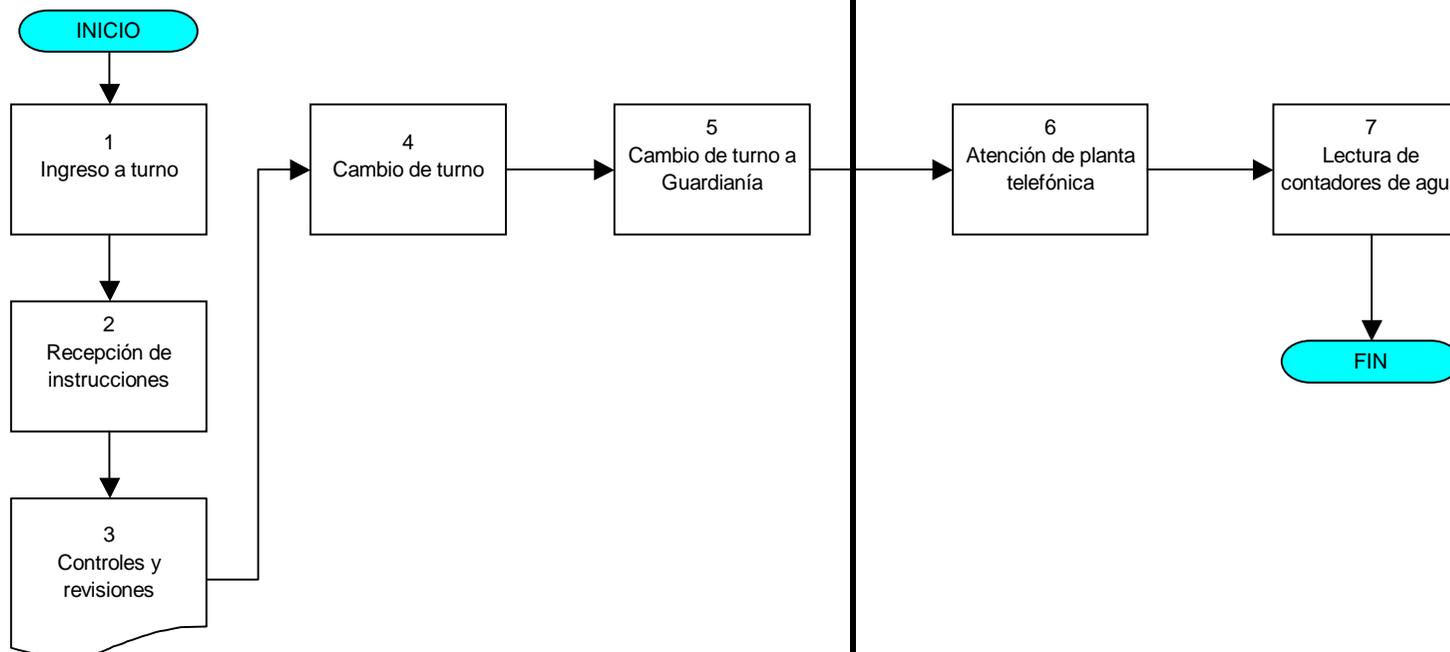
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Servicios Internos, Sección de Servicios Generales	DIRECCIÓN: Administrativa
--	-------------------------------------

Procedimiento No. 11: Seguridad y guardia

SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

POLICIA (S)

GUARDIAN



DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

GLOSARIO

Acta	Instrumento de relación escrita de los asuntos tratados en una reunión de miembros de una junta directiva, asociación, u otra clase de reuniones de personas, que se levanta para dejar constancia de un acto determinado y las circunstancias que en ella se han producido.
Actividad	Categoría presupuestaria relativa a un conjunto especializado de acciones íntimamente relacionadas y complementarias entre sí, para el logro de los programas y subprogramas; comprende el conjunto de acciones, los recursos humanos, físicos, materiales y financieros, necesarios para su realización. Cada actividad se compone de las relaciones insumo –proceso - resultado (producto).
Acuerdo	Resolución tomada unilateralmente, por unanimidad o mayoría sobre cualquier asunto, por tribunales, corporaciones o juntas.
Adquirir	Entrar en propiedad y posesión de ciertas propiedades, bienes o servicios.
Adquisición	Acto por el cual se hace uno, dueño de alguna cosa o derecho; y también la cosa adquirida. Comprende todo cuanto logramos o nos viene por compra, donación, u otro título cualquiera.
Ajuste	Arreglo, liquidación y comparación del cargo y data, del debe y el haber.
Almacén	Edificio público o privado donde se guardan géneros,
Almacén	Edificio público o privado donde se guardan géneros, productos o materiales, hasta disponerse su traslado o distribución.
Almacenamiento	Es el depósito de mercancías en los almacenes sujetos a la jurisdicción aduanera, en espera de que se autorice su destinación.
Análisis	Descomposición de un todo en sus partes. Examen y división de cualquier cosa en sus componentes principales.
Analista	Profesional o técnico que realiza labores de investigación y análisis.
Anexo	Unido o agregado a otra cosa, y dependiente de ella.
Anticipo	Dinero que se adelanta.
Anual	Lo que tiene un año de duración. Relativo a un año.
Aprobado	Representa la afectación definitiva de las asignaciones débito y crédito, involucradas en la modificación
Aprobado	Representa la afectación definitiva de las asignaciones débito y crédito, involucradas en la modificación
Aprobado:	Representa la afectación definitiva de las asignaciones débito y crédito, involucradas en la modificación
Aprobar	Calificar o dar por bueno o suficiente algo o a alguien. Admitir como válida y conveniente una ley o disposición.
Archivo	Conjunto orgánico de documentos que una persona, sociedad o entidad, produce en el ejercicio de sus funciones o actividades. Lugar donde se custodia un archivo o varios.
Articulación	Unión de dos huesos del cuerpo humano.
Banca	Negocio de custodiar depósitos y prestar dinero. Los bancos en general.
Banca Virtual	Moderna herramienta tecnológica que ofrecen los bancos y que facilita al usuario, mediante una simple conexión a través de Internet, efectuar una operación bancaria, la que puede ser un crédito, un débito, una transferencia, por ejemplo. La Banca Electrónica ofrece medidas de seguridad adecuadas a los usuarios para evitar que otras personas ajenas puedan acceder a la información mientras ésta viaja en la red. También es importante indicar que la Banca Electrónica ha adquirido una importancia sin precedentes pues sirve de apoyo logístico al comercio electrónico y comercio a través de Internet. En esta era de avances tecnológicos, existe una tendencia de mercadotecnia (marketing), enfocada a la satisfacción del cliente, no sólo a través de un producto o servicio sino adicionarle algo más un valor agregado, y a ello va orientándose el marketing de los servicios, para brindar un servicio de calidad por los bancos, es necesario respaldar la atención a los clientes con avances tecnológicos que permitan apoyar y es ahí donde entra el avance de la Banca Electrónica.

Banco	Empresa dedicada a recibir capitales ociosos, dándoles una inversión útil, al mismo tiempo que facilita las operaciones de pago y negocia con valores.
Bienes	El nombre de "bien", tiene normalmente un carácter abstracto que significa utilidad, beneficio, pero el plural "bienes" denota la cristalización concreta de esta utilidad, en resumen, las mercancías. Debido a que la economía está interesada por la acumulación de capital, y el capital es una suma de bienes, la clasificación de los bienes tienen una gran importancia teórica. Entre los economistas tan sólo existe un acuerdo general en el elemento de la escasez, puesto que los bienes cuya abundancia es general y en los que no es precisa ninguna "economía", son bienes que no tienen interés para el economista.
Boleta de Nacimiento	Documento donde se registra el nacimiento de una persona. También llamada partida de nacimiento.
Caja	Cualquier valor ampliamente aceptado por los bancos comerciales como perfectamente líquido, o una pronta alternativa a los billetes. Oficina o lugar destinado en establecimientos públicos para recibir dinero y valores, guardarlos y efectuar los pagos.
Caja Chica	Cantidad relativamente pequeña de dinero en efectivo, en caja o en depósito, disponible para desembolsos menores, que generalmente se lleva bajo el sistema de fondo fijo.
Caja Fiscal	Es la caja o fondo de recursos públicos que maneja la Tesorería Nacional. En Guatemala, se denomina caja fiscal a la rendición de cuentas mensual que cada Cuentadante debe presentar a la Contraloría General de Cuentas, y que incluye los ingresos y egresos de ese mes.
Cantidad	Todo lo que es susceptible de aumento o disminución. Todo lo que se puede contar, medir o pesar. Suma de dinero
Cheque	Orden de pago pura y simple, librada contra un banco, en el cual el librador tiene fondos depositados a su orden en cuenta corriente bancaria o autorización para girar en descubierto.
Cierre	Asientos de cierre que se formulan y registran al final de un ejercicio fiscal. Permite que el cierre contable del presupuesto se da prácticamente el 31 de enero, un mes después de finalizado cada ejercicio, se realiza con base en el cierre presupuestario del ejercicio, y permite únicamente la contabilización de compromisos adquiridos con anterioridad al 31 de diciembre del año de que se trate.
Código	Cuerpo de leyes dispuestas según un plan metódico y sistemático. Recopilación de las leyes o estatutos de un país.
Código	Cifra para formular y comprender mensajes de manera reducida o secreta, principalmente para el manejo de la información. Cualquier representación de datos por medio de otro.
Comisión	En términos administrativos, es el conjunto de personas encargadas, por autoridad competente, para resolver o atender un asunto determinado.
Complemento	Lo que hace falta agregar a una cosa para completarla.
Comprar	En general, adquirir algo mediante dinero. Antiguamente equivalía a pagar.
Comprobante Único de Registro	Es el documento que genera el SICOIN por todas y cada una de las transacciones que se registran en los diferentes módulos que lo integran (sean manuales o automáticos), y por tanto, representa el respaldo documental de dichos registros compuesta de varias partidas que al fin se suman o se restan.

Compromiso Presupuestario	Etapa del gasto que se utiliza para afectar preventivamente la disponibilidad de los créditos presupuestarios o asignaciones, por un gasto que inicia su trámite frente a terceros, luego de cumplir las etapas internas de solicitud, cotización y adjudicación; generalmente se registra con una orden de compra y pago, de trabajo o un contrato. En esta etapa no se genera ninguna obligación efectiva frente a terceros, se trata de una reserva de crédito presupuestario para atender futuras obligaciones, si se dan las condiciones preestablecidas. Al final del ejercicio, las partidas comprometidas que no se transforman en compras efectivas, se pierden, salvo que se realicen con cargo a las asignaciones del próximo presupuesto.
Computadora (Ordenador)	Máquina de propósito general que procesa datos de acuerdo con el conjunto de instrucciones que tiene almacenadas internamente, ya sea temporal o permanentemente, y produce información. La máquina en sí misma y todo el equipo conectado a ella se denomina hardware o soporte físico, las instrucciones que ordenan lo que tiene que hacer se llaman software o soporte lógico, y los conjuntos de instrucciones que llevan a cabo tareas específicas, se denominan programas, programas de software, o programas de aplicación.
Conciliación de Cuentas	Determinación de las partidas necesarias para que los saldos de dos o más cuentas relacionadas o estados concuerden entre sí. Acción de hacer compatibles mediante la igualdad de los resultados de dos o más cantidades, obtenidas de diferentes movimientos, de una misma cuenta.
Conciliar	Conformar dos o más proposiciones o doctrinas al parecer contrarias. Componer y ajustar ánimos, posiciones o cuestiones que estaban opuestas entre sí.
Consolidación	Contablemente, se refiere a los estados financieros consolidados que presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones y el flujo de efectivo de una entidad. En contabilidad es anular las duplicaciones, anulando las transferencias entre agentes de la misma clase, para obtener así el valor real de los flujos entre los grandes agregados.
Consolidada	Corresponde a los casos en que los registros presupuestarios se realizan a nivel de unidad ejecutora, y por tanto, cuando las modificaciones involucran varias unidades ejecutoras, deben consolidarse en un solo registro a nivel institucional.
Consolidar	Reunir, volver a juntar lo que antes se había separado.
Contabilidad	Técnica utilizada para producir sistemáticamente y estructuralmente información financiera expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos interesados la toma de decisiones en relación con dicha entidad económica. La contabilidad presenta información de carácter general sobre la entidad económica mediante estados financieros. Una representación razonablemente adecuada de la entidad se compone del balance general, estado de resultados, estado de utilidades retenidas y estado de flujo de efectivo.
Contador	Persona experta en contabilidad.
Contraloría General de Cuentas	Institución técnica descentralizada de carácter constitucional, con funciones fiscalizadoras de los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como de cualquier persona que reciba fondos del Estado o que haga colectas públicas. También están sujetos a esta fiscalización los contratistas de obras públicas y cualquier otra persona que por delegación del Estado, invierta o administre fondos públicos.
Contrato	Pacto o convenio entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. Convenio en el que entra, como solemnidad y como sanción, la garantía de la "Fe Pública".

Corrección	Responder satisfactoriamente a las pruebas de interés público, costumbres y normas de conducta comúnmente aceptadas, y, de modo particular, forma en que se aplica el ejercicio profesional, las disposiciones gubernamentales y los códigos de ética.
Correo Electrónico (email)	En de transmisión de información (texto, imágenes, sonido) por medio de Internet / Intranet; es una gran facilidad para la administración moderna, debido a que facilita la comunicación, da acceso a la información y disminuye la administración de papeles.
Cuenta	Registro formal de un tipo particular de transacción, expresado en dinero u otra unidad de medida, y que se lleva en un libro mayor. Unidad de clasificación de las operaciones contables en la que se registran asientos según un orden lógico.
Cuenta	Pliego, papel o sistema en que está escrita alguna razón compuesta de varias partidas que al fin se suman o se restan
Decreto	Instrumento legal por medio del cual el Congreso de la República, y en algunas ocasiones el Presidente de la República, permiten leyes o disposiciones sobre cualquier materia o negocio, para que sea cumplida por las personas en el lugar donde ejercen mando.
Decreto Ley	Disposición de carácter legislativo que, sin ser sometida al Órgano adecuado, se promulga por el Poder Ejecutivo, ven virtud de alguna excepción circunstancial.
Depósito	Entrega de una cosa o valor, para ser custodiada y devuelta por quien la recibe.
Depreciación	Disminución del valor o precio de una cosa, por la disminución de su valor de uso u obsolescencia, especialmente de bienes como maquinaria, equipo, edificaciones, vehículos y mobiliario.
Diagrama	Dibujo en que se muestran las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto o sistema.
Diagrama de Flujo	Representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones.
Dietas	Son las retribuciones que, los organismos e instituciones del Estado y sus entidades descentralizadas y autónomas, fijan a funcionarios y servidores públicos, que forman parte del Cuerpo Legislativo, de juntas directivas, consejos directivos, cuerpos consultivos, comisiones, comités asesores y otros de similar naturaleza, por su asistencia a las sesiones o reuniones de las mismas.
Dígito	Cualquier símbolo individual que exprese una cantidad; en el sistema decimal, cualquiera de los símbolos 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 ó 9.
Dinero	Cualquier mercancía ampliamente aceptada como un medio de cambio y medida de valor en pago de bienes y servicios o como descargo de deudas y obligaciones.
Dirección	Conducción de una organización, empresa o entidad para alcanzar el logro de los objetivos de la misma, trabajando en equipo, con un grupo de personas y por medio de ellas.
Dirección	Nombre que generalmente reciben las dependencias administrativas que conforman a las instituciones del sector público.
Disponible	Parte del crédito en cuenta corriente no utilizado aún. Saldo libre de una cuenta corriente. Fondos líquidos de una
Distribuir	Dividir una cosa entre varios, designando o asignando lo que a cada uno corresponde. Repartir el valor del producto entre los factores de la producción.
Documento	Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo. El que, autorizado por funcionario para ello competente, acredita los hechos que refiere y su fecha.
Egresos	El concepto de egresos se refiere al momento de pago, salida de fondos o disminución de pasivos; ya sea para cancelar obligaciones directamente, o para entregar fondos a responsables de su manejo. Supone, en consecuencia, la existencia del compromiso y la obligación debidamente registrados.

Factura	Documento que muestra el carácter, la cantidad, el precio, las condiciones, la forma de entrega y otras particularidades de las mercancías vendidas o de los servicios prestados. Documento obligatorio; los contribuyentes afectos al impuesto de esta ley están obligados a emitir y entregar al adquirente, y es obligación del adquirente exigir y retirar Facturas en las ventas que realicen y por los servicios que presten incluso respecto de las operaciones exentas.
Fé de edad	Documento extendido por las municipales del país, donde se certifica la fecha de nacimiento de una persona.
Fin	Es el objetivo más elevado para un sujeto, sea este el Estado, una institución, una dependencia, un programa, un proyecto o una persona.
Flete	Carga de un buque. Precio del alquiler de un buque. Precio del transporte de mercancías, tanto por tierra, aire y agua. Por extensión la propia carga transportada.
Gasto	Erogación necesaria para cumplir los objetivos de la institución o empresa. Todo gasto responde a una determinada función productiva, comercial, administrativa o financiera, personal, etc.
Gastos	Conjunto de desembolsos pecuniarios, o de valores y bienes equivalentes, realizados en el ejercicio o desempeño de una actividad periódica, permanente o compleja, o a veces discontinua. En el patrimonio particular de una persona física o abstracta y en el presupuesto del Estado, los gastos o pagos se contraponen a los ingresos o cobros.
Hecho Vital	Es un nacimiento, defunción, defunción fetal (mortinato), matrimonio, divorcio, adopción, reconocimiento de hijos, tutela, protutelas y otros hechos semejantes que pueden ser registrados en el Registro Civil.
Hecho Vital	Es un nacimiento, defunción, defunción fetal (mortinato), matrimonio, divorcio, adopción, reconocimiento de hijos, tutela, protutelas y otros hechos semejantes que pueden ser registrados en el Registro Civil.
Hipodermia	Que está o se pone debajo de la piel.
Honorarios	Retribuciones o estipendios que se dan a alguien por su trabajo en alguna profesión, arte u oficio liberal. Remuneraciones por servicios prestados, que se pagan a los profesionales o técnicos que trabajan sin relación de dependencia.
Infiltración	Introducir gradualmente un líquido en un cuerpo sólido.
Informe	Parte, noticia o comunicación que se da acerca de determinados hechos, situaciones, negocios o sucesos. Colección de hechos impresos en papel.
Ingreso	Caudal que entra en poder de alguien, y que le es de cargo en las cuentas. Caudal o suma que se recibe, y queda a cargo de la cuenta propia.
Ingreso de Inventario	Es el acto oficial de registrar y codificar todos aquellos bienes, suministros o equipos
Institución	Cada una de las organizaciones principales de un Estado.
Integración	Se da esta denominación a las diversas formas de reunión, algunos con alcances limitados, como el de formar un ente con distintas empresas dedicadas al mismo ramo. Constitución de un todo reuniendo sus partes.
Inventario	Relación ordenada de cosas o efectos que se encuentran en un lugar o los bienes que pertenecen a una persona o institución; ya con la indicación de su nombre, número y clase o también con una somera descripción de su naturaleza, estado y elementos que puedan servir para su identificación o avalúo, así como para fijar la responsabilidad en la custodia de los mismos.
Inventarios	Son bienes tangibles propiedad de una entidad, que se tienen para la venta y/o para usarse en la producción de bienes y/o servicios.
Junta Directiva	Grupo estable de personas que ejerce, por designación de sus iguales o por nombramiento de alguna autoridad, el gobierno de una asociación o entidad.
Ley	Regla, norma o precepto de la autoridad pública, que manda, prohíbe o permite algo.

Licitación	Venta o compra de una cosa en subasta o almoneda. Procedimiento de contratación administrativa, cuya finalidad es determinar a la persona individual o jurídica que ofrece bienes, servicios u obras en condiciones más ventajosas para el Estado, en calidad y precio, de conformidad con la Ley de Contrataciones del Estado.
Manual	Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia. Breve tratado de carácter administrativo que contiene en forma ordenada y sistemática información, políticas, estrategias, guías de acción, y funciones y procedimientos sobre una materia determinada.
Matriz	Conjunto de números o símbolos algebraicos colocados en líneas horizontales y verticales y dispuestos en forma de rectángulo. Reporte o salida de una base de datos, con información resumida a diferentes niveles de agregación.
Monetario	Lo concerniente a la moneda y al dinero en general
Montepío	Depósito de dinero, formado por los descuentos hechos a los individuos de un cuerpo, o de otras contribuciones, para socorrer a sus viudas o huérfanos.
Mortinato	Se define como nacido muerto, llamado también defunción fetal o mortinato; a la muerte del feto ocurrida con anterioridad a la expulsión completa del cuerpo de la madre, cualquiera que haya sido la duración del embarazo; manifestándose por el hecho que después de tal expulsión, el feto no respira, ni muestra cualquier signo de vida, como latidos de corazón, pulsación del cordón umbilical, etc.
Municipio	Es el conjunto de personas individuales que, caracterizadas primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad y asentadas en determinado territorio, están organizadas en institución de derecho público, para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito.
Municipio	Sociedad política, autónoma, subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, la atención de las necesidades básicas de su jurisdicción, tanto de la ciudad como de su radio rural.
Nebulizar	Proyectar un líquido en pequeñísimas gotas.
Nómina	Lista, relación ordenada de nombres de personal que ha de recibir haberes, y donde firman los interesados al recibir su paga.
Nómina 029	Es el cuadro donde se incluye a todo personal por contrato, por pago de honorarios de un mes determinado.
Obligación	Título, comúnmente amortizable, al portador y con interés, que presenta una suma prestada o exigible por otro concepto a la persona o entidad que la emitió.
Obligaciones	Se generan obligaciones y produce afectación presupuestaria, cuando se reciben de terceros obras, bienes adquiridos por autoridad competente, mediante acto administrativo válido, haya habido o no, compromiso previo, y cuando ineludiblemente deban realizarse pagos, de acuerdo con lo que disponga la Ley de Contrataciones del Estado.
Oficio	Ocupación manual que requiere aprendizaje extensivo y un alto grado de destreza.
Operación	Ejecución de una cosa. En planificación, la operación de un proyecto empieza con su funcionamiento, es decir, que es el estado en que se pone en marcha el proyecto para producir los bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la comunidad.
Ordenar	Mandar; dar órdenes. Exigir con derecho y autoridad.
Órdenes de Compra	Certificados emitidos por la institución que recibe bienes o servicios, en los que indica que se ha efectuado el aprovisionamiento y que se realizará la compra de la obligación en que se ha incurrido.
Órdenes de Compra	Los organismos, instituciones del Estado y sus dependencias deben girar sus gastos con cargo a las cuotas asignadas, mediante el uso de este documento.

Organigrama	Gráfico que muestra la organización formal de las diferentes unidades o puestos de una estructura administrativa, sus relaciones, los niveles de autoridad y principales funciones.
Organismo	Entidad compuesta de diversas ramas u oficinas al servicio de una finalidad. Cada uno de los tres órganos del Estado (Legislativo, Ejecutivo y Judicial).
Pagado	Es la etapa de registro cuando una obligación generada en el devengado, se honra mediante el pago.
Partida de nacimiento	Documento donde se registra el nacimiento de una persona. También llamada Boleta de nacimiento.
Pendiente	Por resolver o concluirse. En curso o trámite.
Personal	Empleados y obreros de una empresa o institución. Todos los empleados de una organización, desde su máxima autoridad hasta el último empleado.
Plica	Sobre cerrado y sellado en que se reserva algún documento o noticia que no debe publicarse hasta fecha u ocasión determinada.
Presupuesto	Es una estimación o cómputo anticipado de ingresos y egresos para un fin y período determinados. Es un instrumento de asignación de recursos para producir bienes y servicios, descansa en una construcción lógica y debe tener coherencia interna y externa.
Procedimiento	Sistema, método de ejecución, actuación o fabricación. Modo de tramitar las actuaciones administrativas. Conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisa la forma sistemática de hacer determinado trabajo.
Procesamiento	Manipulación de datos en la computadora.
Proceso	Cualquier serie ininterrumpida de actos, pasos o eventos. Secuencia de operaciones que constituyen un plan de producción.
Proceso	Serie de actividades relacionadas entre sí, que convierten los insumos en productos.
Programación	Se constituye en la primera programación de cuotas de compromiso y de devengado que se realiza y aprueba para cada uno de los trimestres del ejercicio presupuestario. Las programaciones deberán quedar registradas, recomendadas y aprobadas, antes del día 1 de cada mes.
Proveedor	El encargado de la provisión, abastecimiento o suministro de lo necesario para el mantenimiento de establecimientos públicos, colectividades y otros centros de gran consumo.
Proveer	Preparar o reunir provisiones u otros mantenimientos necesarios para un fin o colectividad. Abastecer, suministrar.
Publicar	Dar a conocer. Divulgar por medio del Diario Oficial o la prensa escrita.
Puesto	Cargo, empleo, destino, dignidad, oficio, ministerio.
Reembolso	Cobro o pago de lo dado o recibido en préstamo, según la posición de acreedor o deudor que se considere. Vuelta de una suma a poder del que la había desembolsado o al de su derecho habiente.
Registrado	Corresponde a la elaboración de un comprobante que no tiene ningún efecto presupuestario sino únicamente existe como un formato elaborado en el SICOIN WEB
Registrar	Contabilizar una transacción en los libros de cuentas; asentar o dar entrada.
Registro	Libro o documento destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacciones, con indicación de los detalles esenciales que puedan necesitarse para consulta posterior.
Registro	Grupo de campos relacionados que se usan para almacenar datos acerca de un tema o actividad. Bloque de datos que se leen o escriben de una sola vez.
Reglamento	Disposición complementaria o supletoria de una ley, dictada por el Poder Ejecutivo, sin intervención del Legislativo, y con ordenamiento de detalle, más expuesto a variaciones con el transcurso del tiempo. En general, instrucción escrita para el régimen de gobierno de una institución o empresa.

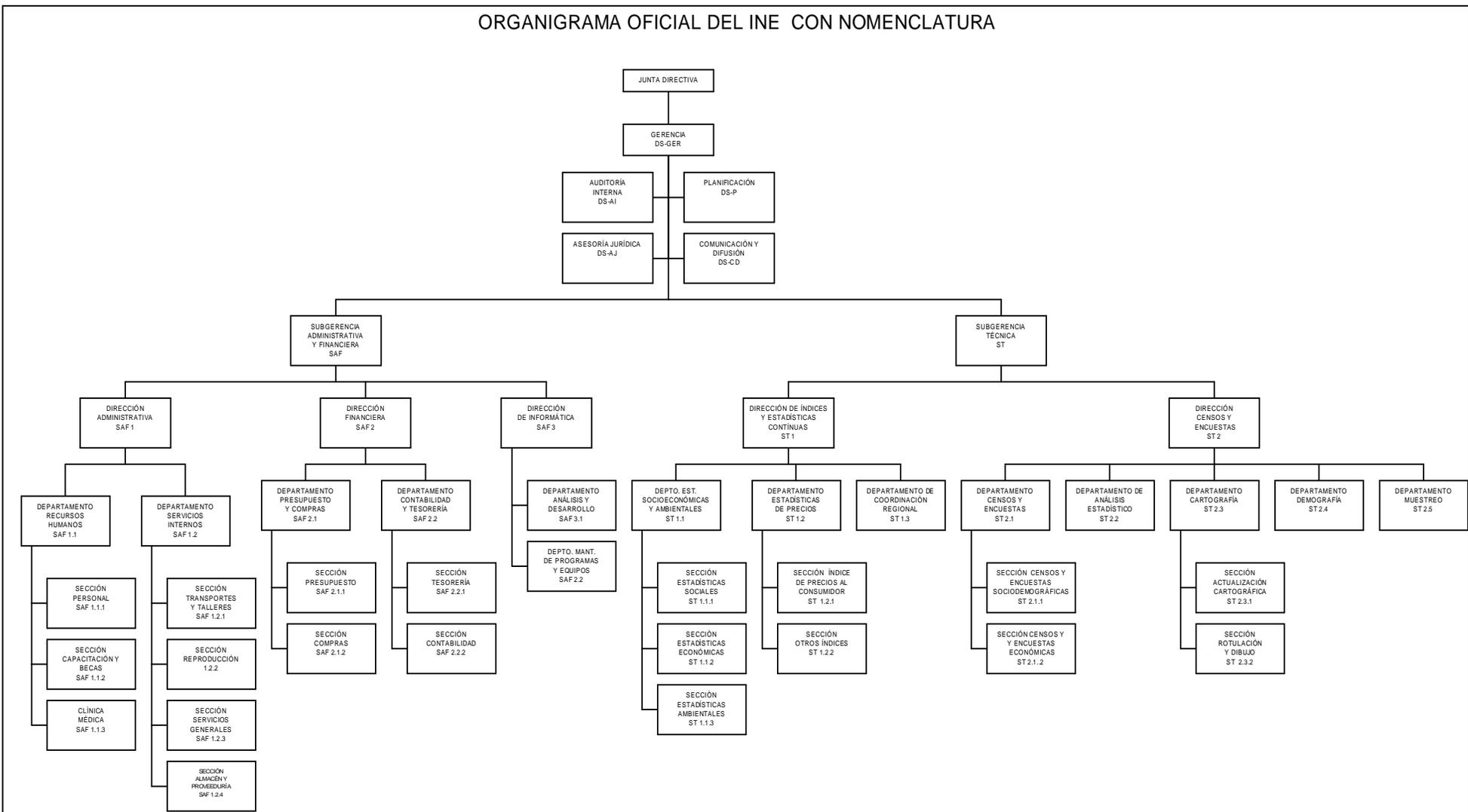
Reintegrar	Satisfacer deudas. Devolver algo que se cobró de más o sin base legal. Devolver lo mal habido o malversado.
Rendición de Cuentas	Presentación, al conocimiento de quien corresponda, para su examen y verificación, de la relación minuciosa y justificada de ingresos y gastos de una administración o gestión. Todos los servidores públicos tienen la obligación de rendir cuentas de una manera clara y oportuna de su gestión, especialmente los que tienen a su cargo la ejecución de los programas presupuestarios, recaudan, administran o custodian recursos, bienes, fondos o valores
Requisito	Circunstancia o condición necesaria para la existencia o el ejercicio de un derecho o una facultad, para la exigencia de obligaciones o deberes.
Resumen	Exposición sucinta de un caso o materia.
Revisar	Examinar críticamente cualquier operación, procedimiento, estado, evento, suceso serie de transacciones.
Salario	Estipendio, paga o remuneración. E n especial cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores manuales. Salario es la remuneración del trabajo, entendido éste en el sentido de la actividad humana desarrollada en el proceso productivo, bajo la dirección y guía del empresario. En otras palabras, el salario es el precio del trabajo y al igual que los precios de los otros factores de la producción, éste se determina por la interacción de la oferta y la demanda.
Servidor	En una red, computador que es compartido por múltiples usuarios.
Sistema de contabilidad integrada	Herramienta informática del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), es un sistema de información contable, que integra los subsistemas de presupuesto, contabilidad y tesorería, registra una transacción una sola vez y reside en la Contabilidad.
Sistema	Ordenado y armónico conjunto que contribuye a una finalidad. Conjunto de principios, normas o reglas, lógicamente enlazados entre sí.
Sistema (s)	Conjunto (s) de partes interdependientes e interactuantes, cuyas relaciones entre sí, o entre sus atributos, determinan un todo unitario que realiza un efecto, función u objetivo. Sus características generales son las siguientes a) Tiene un sentido específico al cual todos sus componentes contribuyen con sus interrelaciones; b) Sus partes forman una unidad o un todo, ya porque estén sujetas a un plan o porque sirven a un propósito común; y, c) Es complejo, en el sentido que los cambios en cualquiera de sus partes afectan al resto de sus componentes.
Sistematización	Acción y efecto de reducir las actividades de una institución, dependencia o empresa mediante sistemas racionales de trabajo e integrados. En sentido estricto, comprende al empleo de toda clase de máquinas y equipos de oficina, sin embargo, se utiliza por lo general para referirse a la adopción de máquinas y sistemas de computación electrónica.
Sitio Web	Es un conjunto de páginas HTML que despliegan información en distintos formatos (texto, audio, video, gráficos) acerca de una empresa o persona, por ejemplo se publican documentos, servicios que provee, noticias.
Solicitado	Corresponde a un documento que además de estar elaborado deja en estado de "Reserva" sin posibilidades de giro, tanto los débitos como los créditos presupuestarios involucrados en la modificación.
Solicitud	Pretensión o petición por escrito.
Sueldo	Remuneración asignada a un individuo por el desempeño de un cargo o servicio.
Suministro	Provisión, por lo común con carácter regular y en cantidad importante.
Tesorería	Sistema directamente vinculado a los movimientos de efectivo (caja y bancos). Dentro del Sistema Integrado de Administración Financiera, es el módulo que realiza el control del flujo de efectivo, de acuerdo al diseño y la metodología del Sistema. La tesorería consiste en disponer en el tiempo de los recursos, para hacerlos corresponder a los gastos Por medio de los empréstitos, se anticipan recursos futuros para hacer frente inmediatamente a los gastos; por medio del ahorro se conservan recursos para encarar futuros gastos.

Unidad	Singularidad numérica o en lo cualitativo. Medida que sirve de comparación o para cómputo.
Unidad Ejecutora	Son las dependencias administrativas, o subdivisiones de ellas, como los departamentos o secciones, que realizan subprogramas, actividades o proyectos específicos.
V,C,	Viático Constancia, sirve para ser firmado por alguna autoridad de cada Departamento de acuerdo al Reglamento de Viáticos del INE, cuando se realizan viajes de comisión hacia algún Departamento.
V.A.	Viático Anticipo, sirve para la elaboración de los cheques de viáticos cuando se realizan viajes de comisión hacia algún Departamento.
V.L.	Viático Liquidación, sirve para realizar la liquidación de los viáticos.
Valor	El grado de utilidad o aptitud de un bien para satisfacer las necesidades humanas o para ser cambiado por otro. Valor es también la equivalencia en dinero de un bien en el momento presente, en atención al uso a que se le destina, a su cotización presente, al importe por el que aparece contabilizado, o a otras circunstancias sometidas a las mismas leyes de sustitución de utilidad.
Verificar	Confirmar la verdad, exactitud o probabilidad de una cuenta mediante un examen adecuado. Determinar la verdad de lo informado.
Viático	Dinero y prevención de otras cosas para un viaje. El viático comprende los gastos de viaje como los mayores desembolsos por alimentación, hospedaje y demás, cuando el traslado fuera del lugar ordinario de trabajo, es imperativo e impuesto por el servicio que el trabajador debe prestar.
Vigente	En vigor y observancia. Cuanto precepto o mandato obliga al cumplimiento por haberse emitido debidamente y no estar derogado. Se refiere a leyes, ordenanzas, reglamentos, costumbres, usos, prácticas y convenciones de aplicación ineludible.
Web	Nombre por el que se conoce coloquialmente a un "World Wide Web" o "WEB". Es un sistema para organizar toda la información que una entidad quiera hacer pública a través de la Internet, de modo atractivo visualmente y fácil de utilizar.
Windows	Sistema operativo de computadores personales, de interfase gráfica y utilización de iconos de gran difusión, uso y versatilidad.
WWW (<i>Telaraña Mundial</i> en castellano)	Es el acceso a documentos multimedia (con gráficos, sonido, animación), conteniendo una gran variedad de información. Una vez hojeamos un documento podemos pasar a través de sus enlaces a otros documentos relacionados (esta acción es la que se suele denominar <i>navegación</i> o navegar por Internet).

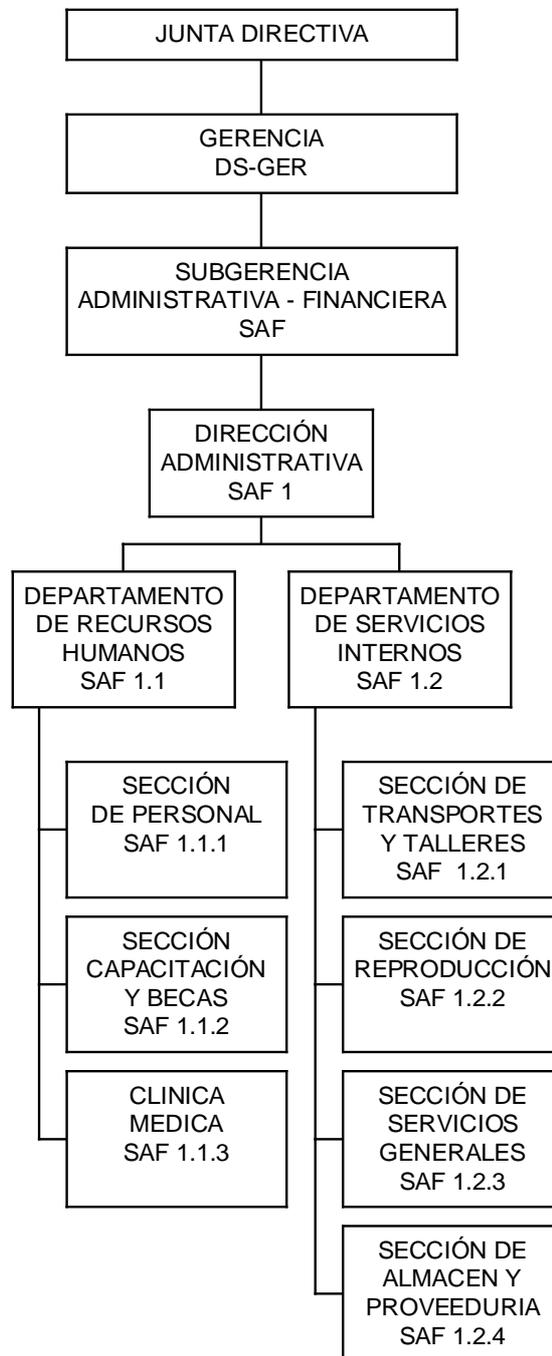
ACRÓNIMOS

ACEP	Asociación de Empleados Públicos
ANAPEP	Asociación Nacional de Empleados Públicos
BANGUAT	Banco de Guatemala
BANRURAL	Banco de Desarrollo Rural
CHN	Banco Crédito Hipotecario Nacional
COLEGIO CCEE	Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas
CUR	Comprobante Único de Registro
DTP	Dirección Técnica del Presupuesto
G&T Continental	Banco Granai & Townson Continental
IGGS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INE	Instituto Nacional de Estadística
ISR	Impuesto Sobre la Renta
MINECO	Ministerio de Economía
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
ONSEC	Oficina Nacional de Servicio Civil
PCVP	Permiso a cuenta de vacaciones pendientes
PNC	Policía Nacional Civil
RR.HH	Recursos Humanos
RTU	Registro tributario unificado
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera
SICOIN WEB	Sistema de contabilidad integrada a través de la red de información electrónica
SIGES	Sistema de Gestión
TAS	Tecnología de Acceso y Seguridad
UFM	Universidad Francisco Marroquín
VA	Viático Anticipo
VC	Viático Constancia
VL	Viático Liquidación

ORGANIGRAMA OFICIAL DEL INE CON NOMENCLATURA



ORGANIGRAMA OFICIAL DEL INE (PARCIAL) CON NOMENCLATURA



RECOPIACIÓN DE LEYES

DECRETO LEY No. 3-85, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA.

Artículo No. 3. Son funciones del INE:

Numeral 6. Recolectar, elaborar y publicar las estadísticas oficiales, salvo las expresamente asignadas a otras entidades o dependencias.

Artículo No. 24. Los funcionarios y empleados públicos, las personas individuales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras y los residentes o transeúntes, están obligadas a suministrar la información que le sea requerida por autoridad competente que por su naturaleza y finalidad, tengan relación con la formación de estadísticas oficiales.

Artículo 25.- Salvo disposición legal en contrario o autorización expresa concedida por los informantes, los datos que de acuerdo con esta ley obtengan las entidades y dependencias que integran el Sistema Estadístico Nacional son confidenciales, en consecuencia, no hacen fe en juicio, ni pueden utilizarse para fines tributarios, investigaciones judiciales o cualquier otro propósito que no sea de carácter estadístico.

Artículo 26- Sin perjuicio de lo que establecen otras Leyes especiales, los empleados y funcionarios de las entidades y dependencias que integran el Sistema Estadístico Nacional, son responsables de los daños y perjuicios que se causen por los actos u omisiones en que incurran en el ejercicio de sus cargos, con motivo de la aplicación de esta ley.

Incurrirán también en responsabilidad quienes sin estar autorizados divulguen información sobre los asuntos que conozcan por razón de su cargo, o que aprovechen dicha calidad para fines personales en perjuicio del país, de la Institución o de terceros.

Artículo No. 27. Se declara de utilidad y necesidad pública, la realización de los estudios e investigaciones que con fines estadísticos, lleve a cabo el Sistema Estadístico Nacional, de conformidad con las normas de esta ley los convenios internacionales ratificados por Guatemala.

Artículo 38.- Son infracciones graves: La violación a las disposiciones de garantía de confidencialidad, a que se refiere el artículo 25 de esta ley.

ACUERDO NO. 09-2003 CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

Numeral 1.10. MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS. La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad.

Los Jefes, Directores y demás Ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación de las funciones y actividades asignadas a cada puesto de trabajo.

ACUERDO GUBERNATIVO NO. 526-99 REGLAMENTO DE GASTO DE VIÁTICO DEL INE

Ver anexo No. 76

REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO

Ver anexo No. 77

LEY DE SERVICIO CIVIL

Ver anexo No. 78

REGLAMENTO DE LA LEY DE SERVICIO CIVIL

Ver anexo No. 79

ANEXOS

(Ver CD del manual de procesos)

INDICE DE ANEXOS

ANEXO NO. 1:	Ejemplo de formato de convocatoria interna.
ANEXO NO. 2:	Manual de especificaciones de clases de puestos de ONSEC (Documento Adjunto)
ANEXO NO. 3:	Ejemplo de informe de resultados
ANEXO NO. 4:	Ejemplo de resumen del proceso
ANEXO NO. 5:	Requisitos necesarios para completar procedimiento de reclutamiento y selección para personal 011, 022 y 029
ANEXO NO. 6:	Ejemplo de providencia para revisión de partidas presupuestarias
ANEXO NO. 7:	Ejemplo de contrato del renglón presupuestario 029
ANEXO NO. 8:	Ejemplo de Fianza
ANEXO NO. 9:	Ejemplo del formato de Acuerdo de contrato y formato para solicitar elaboración de contrato 029
ANEXO NO. 10:	Ejemplo de suspensiones
ANEXO NO. 11:	Ejemplo de un corte de salario
ANEXO NO. 12:	Ejemplo de una nómina de pago
ANEXO NO. 13:	Ejemplo de resumen presupuestario
ANEXO NO. 14:	Ejemplo de boleta de pago (voucher)
ANEXO NO. 15:	Ejemplo de circular con calendarización
ANEXO NO. 16:	Ejemplo de factura de personal 029
ANEXO NO. 17:	Ejemplo de circular
ANEXO NO. 18:	Listado de asistencia a Junta Directiva
ANEXO NO. 19:	Ejemplo de la nómina de dietas
ANEXO NO. 20:	Ejemplo de cortes de salario
ANEXO NO. 21:	Ejemplo de boleta de pago

INDICE DE ANEXOS

- [ANEXO NO. 22:](#) Artículo No. 77 del Reglamento de la Ley de Servicio Civil
- [ANEXO NO. 23:](#) Formato final del Reporte de entradas tarde y ausencias exportado a Excel
- [ANEXO NO. 24:](#) Formato final del Reporte de entradas y salidas exportado a Excel
- [ANEXO NO. 25:](#) Formato del formulario de solicitud de permiso a cuenta de reposición de tiempo
- [ANEXO NO. 26:](#) Formato del formulario 409 para solicitud de permiso por asistencia al IGSS
- [ANEXO NO. 27:](#) Formato del formulario para solicitud de permiso por asuntos personales
- [ANEXO NO. 28:](#) Formato del formulario para solicitud de permiso debido a comisión oficial.
- [ANEXO NO. 29:](#) Formulario PCVP para solicitar permiso a cuenta de vacaciones pendientes
- [ANEXO NO. 30:](#) Constancia de vacaciones
- [ANEXO NO. 31:](#) Formato en Excel donde se lleva el control de los días pendientes de cada persona a cuenta de vacaciones.
- [ANEXO NO. 32:](#) Cuestionario para llevar a cabo el diagnóstico de las necesidades de capacitación
- [ANEXO NO. 33:](#) Notificación a Directores de los cursos o actividades a realizar
- [ANEXO NO. 34:](#) Notificación a participantes
- [ANEXO NO. 35:](#) Ejemplo de diploma otorgado
- [ANEXO NO. 36:](#) Invitación proveniente de organismo internacional
- [ANEXO NO. 37:](#) Notificación a participantes del curso a recibir
- [ANEXO NO. 38:](#) Formulario de inscripción de participante
- [ANEXO NO. 39:](#) Carta de presentación
- [ANEXO NO. 40:](#) Constancia de viático al exterior firmado por migración en aeropuerto entrada-salida
- [ANEXO NO. 41:](#) Artículos 74 y 76 de la ley de servicio civil
- [ANEXO NO. 42:](#) Ejemplo de Acuerdo de despido
- [ANEXO NO. 43:](#) Artículo 80 del Reglamento de la ley de servicio civil
- [ANEXO NO. 44:](#) Formato donde se registran los medicamentos administrados en la clínica del INE
- [ANEXO NO. 45:](#) Ejemplo de una receta médica
- [ANEXO NO. 46:](#) Ficha médica
- [ANEXO NO. 47:](#) Libro de control de consultas médicas
- [ANEXO NO. 48:](#) Nota de traslado
- [ANEXO NO. 49:](#) Planificación de jornadas médicas
- [ANEXO NO. 50:](#) Solicitud para realizar jornadas médicas
- [ANEXO NO. 51:](#) Propaganda de jornada médica

INDICE DE ANEXOS

ANEXO NO. 52:	Formato de pedido
ANEXO NO. 53:	Cotización de útiles y materiales
ANEXO NO. 54:	Ejemplo de una factura
ANEXO NO. 55:	Formulario de ingreso al almacén
ANEXO NO. 56:	Tarjeta de Kárdex
ANEXO NO. 57:	Formulario de despacho de almacén
ANEXO NO. 58:	Formato de nombramiento de comisión
ANEXO NO. 59:	Formulario Viático Anticipo (V.A.)
ANEXO NO. 60:	Formulario Viático Liquidación (V.L.)
ANEXO NO. 61:	Formulario Viático Constancia (V.C.)
ANEXO NO. 62:	Reglamento de viáticos del INE (Documento Adjunto)
ANEXO NO. 63:	Reporte Diario (hoja de recorrido)
ANEXO NO. 64:	Ejemplo de factura razonada
ANEXO NO. 65:	Formato del informe
ANEXO NO. 66:	Formato de pedido
ANEXO NO. 67:	Ejemplo de una orden de trabajo
ANEXO NO. 68:	Nota indicando material a utilizar
ANEXO NO. 69:	Nota de envío de materiales
ANEXO NO. 70:	Formulario para solicitar fotocopia de partida de nacimiento
ANEXO NO. 71:	Orden de pago
ANEXO NO. 72:	Ejemplo de factura
ANEXO NO. 73:	Formato de control de boletas entregadas
ANEXO NO. 74:	Reporte semanal
ANEXO NO. 75:	Reporte mensual
ANEXO NO. 76:	Reglamento de viáticos del INE (Documento Adjunto)
ANEXO NO. 77:	Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado (Documento Adjunto)
ANEXO NO. 78:	Ley de servicio civil (Documento Adjunto)
ANEXO NO. 79:	Reglamento de la Ley de servicio civil (Documento Adjunto)
ANEXO NO. 80:	Proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal para encuestas
ANEXO NO. 81:	Formato de control de correspondencia
ANEXO NO. 82:	Formato de control de visitas
ANEXO NO. 83:	Manual de funciones de recepción (Documento Adjunto)
ANEXO NO. 84:	Formato de control de periódicos
ANEXO NO. 85:	Lista de número de extensiones telefónicas del INE
ANEXO NO. 86:	Formato de control de uso del teléfono
ANEXO NO. 87:	Formato de control de correspondencia de Guatex
ANEXO NO. 88:	Requisitos para el trámite de reposición de tarjeta de circulación
ANEXO NO. 89:	Requisitos para el trámite de inactivación de placas.
ANEXO NO. 90:	Requisitos para la emisión de título de propiedad de vehículos
ANEXO NO. 91:	Trámite de inactivación de vehículos ante la SAT.
ANEXO NO. 92:	Requisitos para placas oficiales
ANEXO NO. 93:	Documentos necesarios para la recolección de placas.
ANEXO NO. 94:	Carta de solicitud de expertaje extendida por la SAT
ANEXO NO. 95:	Formularios utilizados para la evaluación del desempeño.



INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA -INE-

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Guatemala, Julio 2007

INDICE

	Página
1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	4
2.1 De la Guía	4
2.2 De los procesos	4
2.3 De los manuales de procesos	4
3. PASOS PRIMORDIALES EN EL DISEÑO DE PROCESOS	4
3.1 Investigación	4
3.2 Análisis	5
3.3 Diseño	6
4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INE	7
4.1 Concepto	7
4.2 Funciones	7
5. LINEAMIENTOS BÁSICOS	7
5.1 De presentación o forma	8
5.1.1 Portada	8
5.2 De contenido	8
5.2.1 Índice	8
5.2.2 Introducción	8
5.2.3 Ficha de proceso	8
5.2.4 Matriz para el levantamiento de procesos	10
5.2.4.1 Marginado superior	10
5.2.4.2 Encabezado (header)	10
5.2.4.3 Cuerpo de la matriz	13
5.2.4.4 Numeración de los procedimientos	14
5.2.5 Diagrama de flujo	14
5.2.5 Glosario	16
5.2.6 Acrónimos	18
5.2.7 Informe	17
5.2.8 Justificación en caso de actualización (si aplica)	17
5.2.10 Validación	17
5.2.11 Visto Bueno	18
5.2.12 Anexos	19
6. CONSIDERACIONES FINALES	19
6.1 Responsables de elaborar el manual de procedimientos	19
6.2 Causas que originan su revisión y actualización	19

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

1. PRESENTACIÓN

La Gerencia, de conformidad con lo que establece el Decreto Ley No. 3-85, artículo 17, numeral 15, Ley Orgánica del Instituto Nacional de Estadística y su Reglamento, es responsable de crear los mecanismos para la elaboración e implementación de procesos y metodologías; de ordenar el cumplimiento de la normalización de los documentos, manuales y de promover el fortalecimiento y desarrollo institucional, por lo que presenta la guía que describe las secciones mínimas que se deben incluir en la documentación de procedimientos. Así mismo se deberá llevar a cabo la revisión y actualización de los manuales de procesos cada vez que se presenten cambios en la normatividad y funcionalidad del INE.

Por lo que se le da cumplimiento a lo establecido en las Normas Generales de Control Interno, emitidas y aprobadas por la Contraloría General de Cuentas mediante el Acuerdo No. 09-2003 en su Numeral 1.10 que literalmente dice: “La máxima autoridad de cada ente público, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad. Los jefes, directores y demás ejecutivos de cada entidad son responsables de que existan manuales, su divulgación, capacitación al personal para su adecuada implementación, aplicación de las actividades asignadas a cada puesto de trabajo”.

Con esta guía se pretende la elaboración de manuales de procesos y procedimientos que se constituyan como un instrumento administrativo cuyo fin primordial sea dar a conocer de forma simple y sucesiva la manera en que se desenvuelven las actividades que se han delegado a las distintas áreas y dependencias tanto técnicas como administrativas, además que permitan las consultas en el desarrollo de procedimientos dentro de procesos continuos.

El INE, está enfrentando una etapa de modernización institucional, por lo que es de suma importancia que existan estas herramientas para que contribuyan a la mejora continua de sus procesos, el fortalecimiento institucional y la calificación bajo normas ISO de calidad.

2. OBJETIVO

2.1 De la guía

Estandarizar la elaboración de manuales de procesos y procedimientos que se realizan en las distintas unidades técnicas y administrativas, contribuyendo a la mejora de metodologías, prácticas de elaboración, actualización y levantamiento de procesos en las unidades que se disponga hacerlo, con lo que se evita que exista una asimetría en la presentación y contenido de dichos manuales.

2.2 De los procesos

Hacer una descripción de la metodología y sucesión de actividades que deben realizarse para elaborar un proceso. Esto para tener una claridad y delimitación de cada una de las actividades que se realizan en las unidades técnicas y administrativas de la institución.

2.3 De los manuales de procesos

Integrar los procedimientos institucionales y / o específicos del INE mediante una metodología estandarizada, propia y ordenada que permita el conocimiento de la operativización en cada una de las unidades técnicas y administrativas que integran la institución.

3. PASOS PRIMORDIALES EN EL DISEÑO DE PROCESOS

La tarea de realizar manuales de procedimientos conlleva la elaboración de metodologías mínimas que se estarán usando en el levantamiento de la información. Para lo cual se detallan los pasos mínimos que se usarán para el diseño de dichas herramientas.

3.1 Investigación

- La investigación encaminada a la elaboración de manuales de procedimientos deberá tener imprescindiblemente un plan de investigación que presentará los siguientes pasos:
- Revisión de las unidades responsables, ¿Cómo se conforman?, ¿Cuáles son las fuentes de información que están disponibles?, ¿Qué tipo de estructura organizacional existe?, ¿Qué normas, manuales u otros documentos que sean de utilidad? Además realizar reconocimientos visuales de las áreas, opiniones y descripciones de los que laboran en la unidad.

- El establecimiento de los métodos y mecanismos para la investigación como: la visita guiada, la observación directa, la lectura de documentos, la entrevista abierta o dirigida, entre otras. Se recomienda que en simultáneo se identifiquen las actividades de la unidad técnica o administrativa.
- La elaboración y aplicación de instrumentos que ayuden en la investigación, tales como: encuestas, guías de entrevista u observación; cuestionarios y análisis FODA (si aplica), entre otros, con los que se pueda disponer de la información necesaria para la elaboración del manual.
- El reconocimiento de las normas, atribuciones, procedimientos y actividades básicas y complementarias.
- La identificación de la depuración, actualización, modificación, sistematización ó creación de nuevos procedimientos.

La consolidación de la información se realizará con el fin de facilitar la identificación de las necesidades, análisis de resolución de problemas (de operación o productividad) y jerarquía de secuencias lógicas en las actividades de acuerdo al marco funcional y normativo de las unidades técnicas y administrativas.

3.2 Análisis

La fuente de información para la elaboración del análisis de los procedimientos está compilada en los resultados de la investigación.

El análisis en sí plantea una metodología que persigue identificar, estudiar y diferenciar las partes de un todo (Dirección, unidad responsable, etc.). Esto con el fin de conocer las atribuciones, estructura, procesos, procedimientos, recursos, interacciones, objetivos, metas y resultados.

Para alcanzar dicho análisis se plantean las siguientes tres fases:

1ª. Fase. Un exhaustivo estudio de la situación para conocer el inicio y la evolución de cada unidad técnica o administrativa. Así como su funcionamiento, eficacia y formas en que se llevan a cabo una o varias operaciones. Esto con la finalidad de entender la situación actual y facilitar las acciones de mejoramiento continuo.

2ª. Fase. El análisis de la situación actual de la institución y de las unidades responsables tiene como fin comprender la conformación y relación de atribuciones, objetivos, ordenamiento organizacional, normas, políticas, competencias, procesos, procedimientos, actividades, y operaciones dentro de las unidades. Paralelamente es importante conocer la situación que impera en cuanto a control, asignaciones de trabajo, comunicación, coordinación y las relaciones funcionales del personal.

3ª. Fase. El examen de la información se hace mediante indagaciones respecto a los siguientes temas:

- ¿Qué actividades más importantes (macroprocesos) se llevan a cabo en su unidad? Respecto a la naturaleza y los fines de la función de la que se derivan las actividades sujetas a documentar en los procesos y procedimientos,
- ¿Para qué? Objetivo de las actividades y de las consecuencias de la ejecución.
- ¿Quiénes? Detalle de las unidades o puestos responsables de la ejecución de las actividades.
- ¿Cómo se realiza? Desglose del método con que se trabaja y de la utilización de instrumentos, equipos, espacios y materiales, para alcanzar los objetivos de una acción.
- ¿Cuándo se realiza? Cuantificación de tiempos en la ejecución y obtención de resultados dentro de las actividades.
- ¿Dónde se realiza? Referencia del lugar tanto de la unidad responsable y puestos de trabajo.
- ¿Con qué se realiza? Indicación de los insumos, equipo y otros medios usados para la operación y consecución de los resultados.
- ¿Cuáles son sus principales resultados? Indicación de los principales productos.
- ¿Quiénes son sus usuarios? Descripción de las personas que reciben el servicio prestado o se benefician del mismo.
- ¿Cómo considera el desempeño de su unidad? ¿Por qué? Especificar si se considera bueno, malo, regular. Y explicar los motivos que impulsan el desempeño descrito.

3.3 Diseño

Son los métodos y técnicas que permiten interpretar en forma cronológica las actividades y procedimientos.

4. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL INE

4.1 Concepto

Es un documento de apoyo y consulta integrado por procesos y procedimientos de carácter técnico y administrativo debidamente estructurados. Con el fin de sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios de las distintas unidades que integran la institución.

4.2 Funciones

Este documento tiene las siguientes funciones:

- Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la manera de ejecutar un trabajo determinado.
- Documentar procedimientos e interrelaciones entre secciones técnicas y administrativas permitiendo una adecuada visualización integral del que hacer institucional.
- Presentar una visión integral de como opera una unidad responsable.
- Apoyar la continuidad de la ejecución de actividades técnicas o administrativas públicas independientemente de que cambien los responsables del mismo.
- Servir como mecanismo de inducción y orientación para el personal de nuevo ingreso en una unidad técnica y administrativa para facilitar su incorporación.
- Ser uno de los insumos principales para la revisión, simplificación y mejora de los procesos.
- Facilitar a los niveles gerenciales la supervisión del trabajo mediante la supervisión y verificación del cumplimiento de las tareas y/o productos delegados.

5. LINEAMIENTOS BÁSICOS

Todo proceso que se realice dentro de la Institución debe ser documentado velando su apego a los lineamientos mínimos establecidos en la presente guía. Esto con el fin de mantener la normalización de los documentos que se elaboran en la institución.

En este apartado se mencionan los principales elementos estandarizados que han de aplicarse a los manuales de procesos. Los cuales se describen a continuación.

5.1 De presentación o forma

5.1.1 Portada

Se refiere a la portada o carátula del manual de procedimientos que ha de contener:

- Logotipo de la institución de acuerdo al manual de identidad. (Centrado), en la parte superior de la hoja.
- Nombre de la institución (Arial 20, negrita, centrado y todo en mayúsculas)
- Nombre y código¹ de la dirección. (Arial 18, negrita, centrado y todo en mayúscula)
- Fundamentación legal (Arial 12, negrita, mayúsculas, justificado). La palabra “**FUNDAMENTACIÓN LEGAL**” se escribirá centrada, con tipo de letra Arial Black 14, todo en mayúscula)
- Lugar y fecha de elaboración (Arial 12, negrita, con inicial mayúscula).

5.2 De contenido

5.2.1 Índice

Aquí se enumeran los elementos del contenido del manual, así como el número de página correspondiente. La palabra índice deberá escribirse al centro, con letra Arial 14, con negrita; y el listado de elementos que lo integran deberá aparecer a la izquierda, escritos con letra inicial mayúscula y a su derecha el número de página de acuerdo al orden en que aparecen en el referido documento, con letra Arial 12.

5.2.2 Introducción

En este punto se contempla la presentación del documento, su objetivo, así como su utilidad. El formato para la presentación del mismo será en orientación vertical. La palabra “introducción” se escribirá en Arial 14, todo en mayúscula, centrado, con negrita. El contenido se redactará con letra inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 12 a espacio sencillo.

5.2.3 Ficha de proceso

La ficha de proceso es un resumen de todos los procedimientos que comprende un proceso específico. En ella se pueden visualizar todos los insumos que ingresan a un determinado procedimiento y sus productos resultantes después de su realización. Se deberá elaborar una ficha por cada proceso documentado. Ver ejemplo a continuación:

¹ Los códigos pueden consultarse en el anexo No. 1 titulado “Organigrama Oficial del INE con nomenclatura”.

MANUAL DE PROCESOS

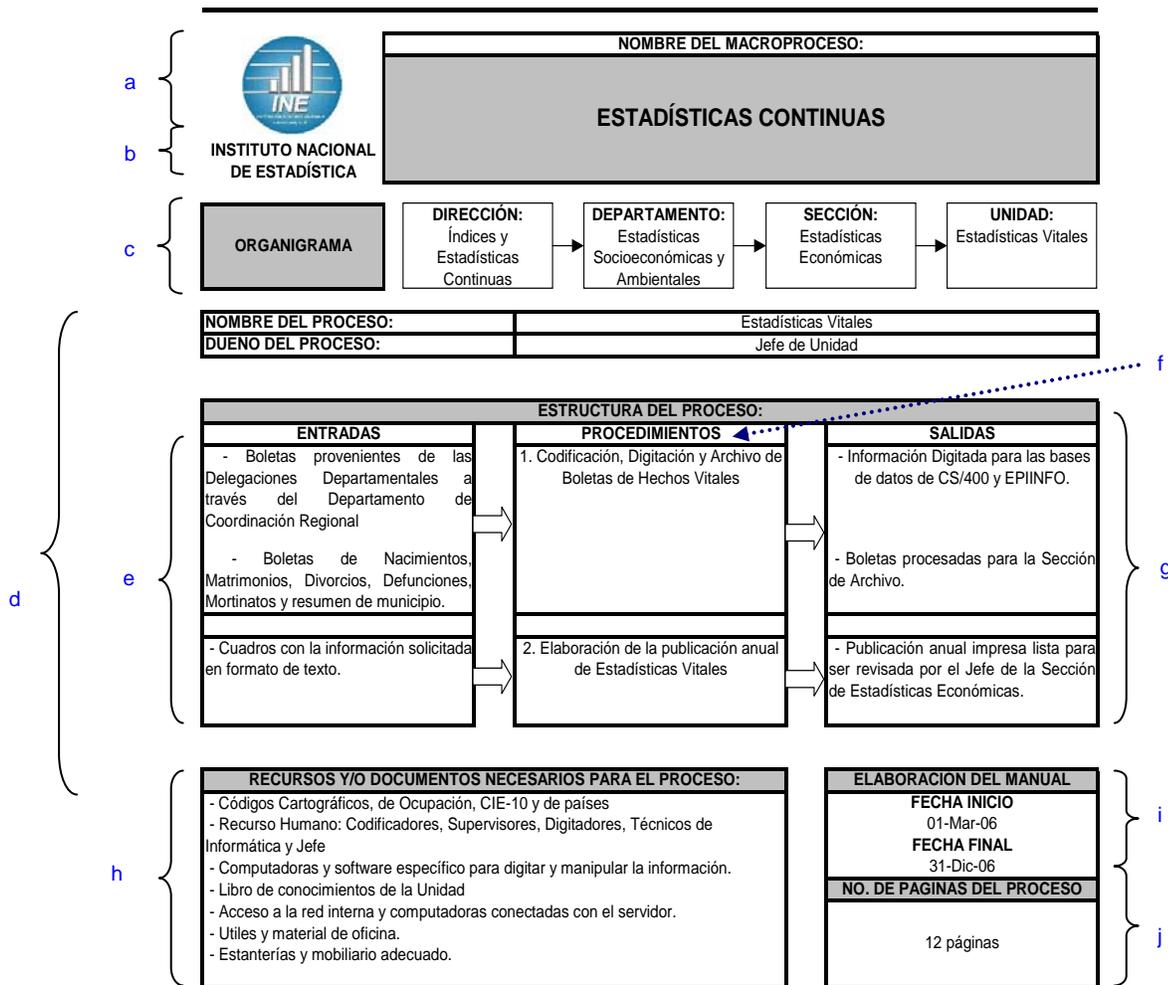


Fig. 1

Se deben considerar los siguientes lineamientos:

- Logotipo de la institución de acuerdo al manual de identidad en la parte superior izquierda de la hoja. (Fig. 1. a)
- Nombre de la institución con letra Arial 10, negrita, centrado y todo en mayúsculas. (Fig. 1. b)
- La narrativa y títulos de la descripción del organigrama deberá escribirse con letra Arial 10, centrada con alineación del texto vertical superior. (Fig. 1c)
- Títulos con letra Arial 10, negrita, centrado y sombreada dentro de la celda. Narrativa del contenido con letra Arial 10 con alineación del texto vertical superior y horizontal izquierda. (Fig. 1 d)
- Las entradas son todos los insumos, servicios, documentos y/o información que ingresa directa o indirectamente a los procedimientos. (Fig. 1 e)
- Los procedimientos es el conjunto de actividades que generan valor agregado y servicio al proceso en general. (Fig. 1. f)

- Las salidas son los productos, servicios, documentos (finales o preliminares) y/o información que se obtienen directamente de los procedimientos. (Fig. 1. g)
- Los recursos y/o documentos son parte de los insumos necesarios para el inicio, procesamiento y agilización de los procesos. (Fig. 1. h)
- En “elaboración del manual” se colocará la fecha de inicio y final. (Fig. 1. i)
- En “No. de páginas del proceso” se escribirá la cantidad total de páginas que conforman cada proceso incluyendo matrices y flujogramas. (Fig. 1. j)

5.2.4 Matriz para el levantamiento de procesos

Este apartado enuncia lo relacionado con todos los procesos que se van a describir en el manual, se recomienda que se redacten de forma sencilla, sintetizada, de tal manera que expresen la esencia del servicio. Se han de considerar la inclusión de los puntos siguientes:

5.2.4.1 Marginado superior

Se escribirá “**MANUAL DE PROCESOS**”, el cual debe aparecer en la parte superior centrado, en letra mayúscula, con negrita, Arial 14. Línea divisora, la cual debe aparecer debajo de la frase enunciada anteriormente. El grosor de la línea debe ser 2 pt. (Ver Fig. 2)

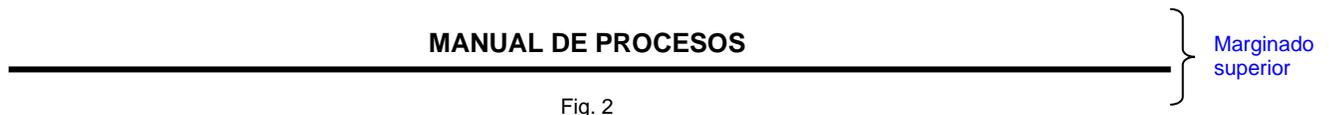


Fig. 2

5.2.4.2 Encabezado

A continuación se muestra un ejemplo del encabezado (Fig. 3) que irá en la primera página de cada matriz de procedimiento. Todos los puntos van con letra Arial 10 y centrado dentro de la celda. El único que no va centrado es la descripción del objetivo del procedimiento, ira justificado.

Encabezado

	NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO		
No. DE PASOS: 32	CÓDIGO: SAF 1.1.1	ALCANCE	
		INICIA: Departamento de Recursos humanos	TERMINA: Gerencia
DEPARTAMENTO Y/O SECCIÓN: Departamento de Recursos Humanos, Sección de Personal		DIRECCIÓN: Administrativa	
Procedimiento No. 1: Reclutamiento y Selección de personal de los renglones presupuestarios 011, 022 y/o 029			
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			
Describir las actividades que se realizan para el reclutamiento y selección del personal que ingresa al INE bajo los renglones presupuestarios del Estado 011, 022 y/o 029.			

Página 01 - V01 - SAF 1.1.1

Logotipo

Únicamente en la primera hoja de la matriz se colocará el logotipo del INE (de acuerdo al manual de identidad de la institución) y debajo, el nombre de la institución (Arial 14, centrado, negrita, mayúscula).

Nombre del proceso

Con este se identifica el nombre del proceso actual que refleje y englobe las actividades que lo conforman. (Arial 14, negrita, centrado, todo mayúscula)

Número de pasos

El título deberá ir con letra Arial 10 negrita y mayúscula. "No. DE PASOS". Y ha de indicar la totalidad de las actividades desde su inicio hasta la finalización (Arial 10, centrado).

Nomenclatura

La nomenclatura del proceso deberá integrarse por el código de la subgerencia, código de la dirección y número de departamento y/o sección de acuerdo al organigrama institucional (Arial 10, negrita, todo mayúscula). Ver Fig. 4.

En el caso que existan unidades de trabajo o proyectos que no aparezcan dentro del organigrama se deberá extender el código asignando un número a cada una de las unidades o proyecto donde se realizan los procedimientos.

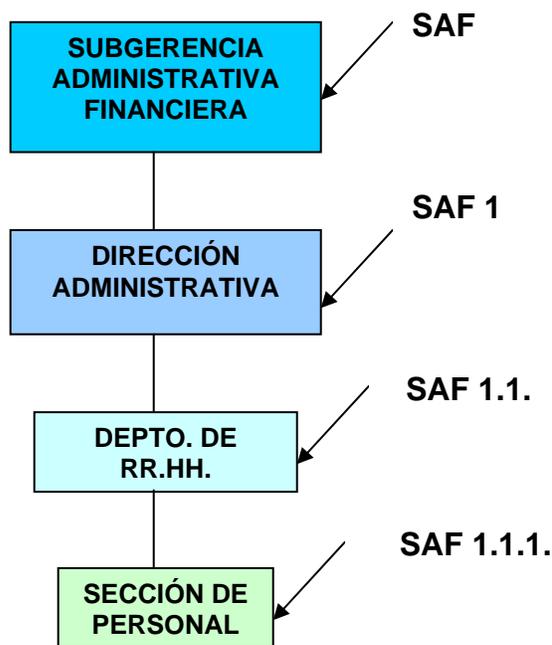


Fig. 4

Alcance

Permite conocer en qué dirección, departamento, sección etc. inicia un procedimiento y en dónde termina. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula).

Nombre del procedimiento

Muestra el nombre del procedimiento dado que englobe las actividades en la que se compone. Así mismo será importante diferenciar los procedimientos colocando el número correspondiente además del nombre de cada uno de ellos. (Arial 10, negrita, centrado, con inicial mayúscula).

Objetivo del procedimiento

En este apartado se debe incluir los propósitos fundamentales del proceso que debido a la particularidad del mismo se hace necesario especificar, este debe ser claro y conciso. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, justificado).

Marginado Inferior

En el lado inferior derecho de las hojas del manual, aparecerá una nomenclatura que relaciona el número de página, la versión del manual y el código.

5.2.4.3 Cuerpo de la matriz

Para la redacción de los procesos se debe utilizar la herramienta Word ® Microsoft, tipo de letra Arial 10, a renglón cerrado, orientación vertical y los márgenes del documento de acuerdo a los formatos adjuntos en esta guía.

Denominación de la actividad

Se señala brevemente cuál es la actividad. (Arial 10, inicial mayúscula, verticalmente centrado y alineado a la izquierda).

Nombre de la unidad ejecutora del procedimiento

En este apartado se pretende dejar constancia del nombre de la unidad que es parte activa del proceso. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, verticalmente centrado y alineado a la izquierda).

Cargo del responsable del procedimiento

Se considera importante dejar plasmado el nombre del puesto de quien realiza una actividad en determinado procedimiento, ya que de esta manera se delimitan responsabilidades evitando la inadecuada y equivocada distribución del trabajo. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, centrado).

Descripción de la actividad

En este apartado se deben detallar secuencialmente las actividades que se realizan de una forma sencilla y amigable al usuario. (Arial 10, negrita, inicial mayúscula, justificado). En la descripción también debe hacerse referencia sobre algún anexo, norma o lineamiento que apoye o justifique la información que se está dando en determinado paso.

Tiempo

A cada paso se le colocará el tiempo estimado que toma realizarlo, se puede colocar en minutos, horas, días, meses etc. Además si dentro del paso existen sub-pasos se debe colocar el tiempo de cada uno de estos.

Normas y / o lineamientos

Se deben incluir en los casos que aplique el conjunto de reglas o parámetros de decisión que se deben observar durante el desarrollo de las tareas o actividades del proceso. Así mismo se deberán mencionar las bases legales que apoyan dicha norma. Se identificarán en cada descripción de la actividad dentro de paréntesis con la frase “(Ver normas y lineamientos)”. Las normas y / o lineamientos deberán aparecer al final de cada procedimiento y sus subprocedimientos y deberán indicar a que paso o sub-paso hacen referencia. (Arial 10, inicial mayúscula, justificado).

5.2.4.4 Numeración de procedimientos

La numeración para los procedimientos será en un orden correlativo de 1 a n.... de acuerdo a cada proceso. Por ejemplo los procedimientos que integran el proceso No. 1 deberán llevar un orden correlativo, cuando se trabajan los procedimientos del proceso No. 2 deberá iniciar de nuevo la numeración del 1 al n....

5.2.5 Diagrama de flujo

Es la representación gráfica con secuencia lógica de los pasos interrelacionados, que se realizan en un procedimiento. Se deben considerar los siguientes lineamientos:

- Se elaborará el flujograma en base al formato predeterminado. (Ver Fig. 5)
- Para el flujograma se escogió el formato horizontal ya que en él, la secuencia de las operaciones va de izquierda a derecha en forma descendente, siendo funcional.
- El flujograma refleja quién es el responsable de ejecutar cada actividad así como la unidad ejecutora de la misma. (Fig. 5. a)
- Se diagramará en hojas de Excel ® Microsoft, con simbología ANSI², utilizando la herramienta denominada “autoformas”. (Ver Fig. 6)
- Los símbolos, deben ir apareciendo en un orden lógico y congruente al desarrollo de las actividades del proceso. (Fig. 5. b)
- Dentro de cada símbolo del flujograma se colocará el número de actividad y el nombre de cada actividad con letra Arial 8, centrado. (Fig.5. c)

² ANSI: American National Standard Institute. Se determinó utilizar esta simbología debido su facilidad de interpretación además de adaptarse a las normas ISO 9000.

MANUAL DE PROCESOS

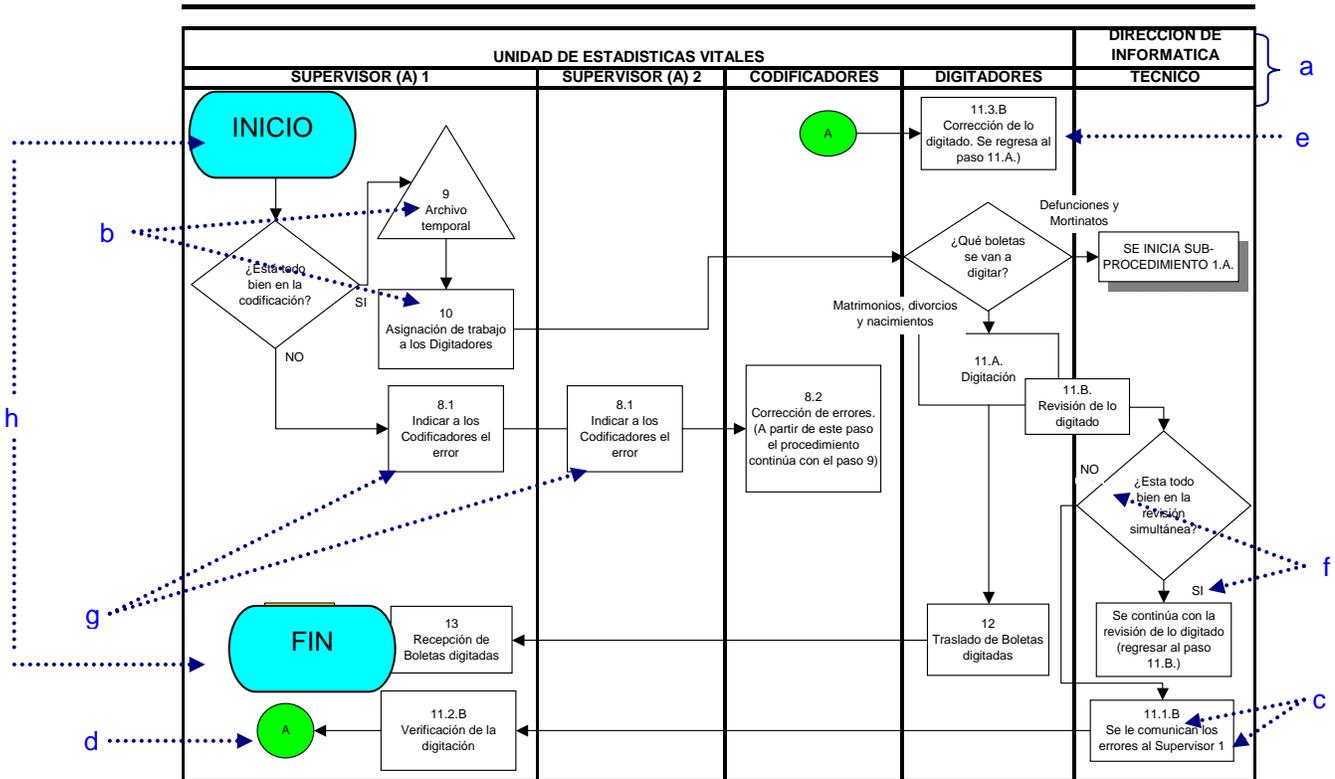


Fig. 5

Página 06 - V01 - ST 1.1.1.1

- Para una mejor comprensión visual, los símbolos de inicio y fin se identifican con color celeste, los conectores de página con color amarillo; los conectores de pasos A con color verde, los conectores de paso B con color anaranjado y conectores de paso C color rojo y así sucesivamente cada conector con diferente letra dentro de un mismo procedimiento se aplicaría un color distinto. (Fig. 5. d)
- No se puede conectar un subpaso con un paso, si se presenta dicha situación se debe hacer una referencia dentro del símbolo indicando que el subpaso regresa o continúa en un determinado paso. (Fig. 5. e)
- En el símbolo de decisión (rombo), la alternativa SI siempre se colocará del lado derecho o abajo del rombo y la alternativa NO siempre se colocará del lado izquierdo o abajo. (Fig. 5. f)
- Cuando es un paso compartido entre dos personas ambos tendrán la misma secuencia de pasos en el flujograma. (Fig. 5. g)
- Las palabras “inicio y fin” siempre se colocarán todas en mayúscula. (Fig. 5 h)

SÍMBOLOS³ DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (Diagramación administrativa)

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Traslado, envío y conexión de un paso a otro: Representa la acción de remitir algún documento u objeto, asimismo se utiliza para dar secuencia de un paso a otro.
	Paso compartido: Esta línea se utiliza para indicar que dos personas hacen la misma actividad.
	Subprocedimiento: El cuadro sombreado indica que de ese paso se deriva un subprocedimiento.

Fig. 6

5.2.6 Glosario

Se deberá incluir un glosario que de a conocer la relación de términos con definiciones técnicas que se utilizan para orientar la comprensión de un texto. El formato para la presentación del mismo será en orientación portrait (vertical), la palabra “glosario” estará redactada en letra Arial 14, con negrita, centrada y todo en mayúscula. Dentro del contenido, al lado izquierdo aparecerá el listado de términos (Arial 10 con negrita) y a su derecha el respectivo significado (Arial 10), con el cual se debe relacionar. Todo en orden alfabético.

³ El símbolo que representa los conectores (círculo), puede utilizarse de dos maneras, una de ellas para conectar una fila de símbolos que finalizó con otra que va a iniciar en la misma hoja, también puede utilizarse para unir dos actividades que derivan en un mismo paso.

5.2.7 Acrónimos

En este apartado se establece el significado de las diferentes siglas que aparecen en el documento. El formato para la presentación del mismo será en orientación portrait (vertical), se redactará la palabra “acrónimos”, en letra Arial 14, centrado, todo en mayúscula, con negrita.

Dentro del contenido, al lado izquierdo aparecerá el listado de siglas (Arial 10) y a su derecha el desglose de dichas siglas (Arial 10). Todo en orden alfabético.

5.2.8 Informe

Al finalizar el levantamiento de determinado procedimiento, los responsables deberán presentar un informe que de a conocer el desarrollo de dicha actividad, los actores involucrados, el tiempo, el área (Dirección, Departamento, Sección etc.) proporcionando una descripción totalmente detallada. El formato para la presentación del mismo será en orientación vertical, se colocará la palabra “informe final”, en letras mayúsculas, Garamond 25, centrada y con negrita. El contenido del informe estará redactado con inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 10 e interlineado de 1.5 puntos.

5.2.9 Justificación en caso de actualización (Si aplica)

Únicamente en caso de realizar una o varias actualizaciones al momento de hacer la validación del proceso, se hará necesario explicar los motivos de dicha actualización. El formato para la presentación del mismo será en orientación horizontal, se colocará la palabra “Justificación de Actualización”, en letras mayúsculas, Arial 14 con negrita. El contenido de este documento estará redactado con inicial mayúscula al inicio de cada oración, Arial 12, espacio sencillo.

5.2.10 Validación

En este apartado se identifican a las personas que intervienen como responsables principales en el levantamiento, relato, revisión y validación de los procedimientos. Se dejará constancia de su nombre, puesto, unidad, firma y cuando sea necesario el sello. La redacción será en Arial 10, los títulos con negrita y en mayúscula y el resto en minúscula. Ver la figura 7 como ejemplo del formato de validación.

VALIDACION DEL PROCEDIMIENTO: "7. SOLICITUD DE PERMISOS LABORALES"

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Proceso Levantado por:	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Francisco Vallejo Bolaños	Técnico en Modernización Institucional	Planificación	
Supervisado por :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Ing. Jaime Aguilar	Asesor de Modernización Institucional	Planificación	
Relator (es) :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Srita. Claudia Patricia Veliz	Encargada de Asistencias	Administrativa	
Validado por :	NOMBRE	PUESTO	DIRECCIÓN	FIRMA
	Lic. Sergio Guerra	Jefe de Sección de Personal	Administrativa	

Fig. 7

5.2.11 Visto Bueno

El visto bueno es un formato realizado en Word que tiene como objetivo la aprobación del manual de procesos por parte de las autoridades del INE. Este se deberá realizar incluyendo los siguientes aspectos:

- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello de la máxima autoridad de la Dirección en dónde se esté haciendo el levantamiento, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello del Director de Planificación, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello del Gerente del INE, en su defecto un suplente).
- Nombre, puesto, departamento, firma de visto bueno y sello de los subgerentes técnico o administrativo, en su defecto un suplente).

5.2.12 Anexos

Se deben incorporar todos aquellos elementos que se hayan producido o generado interna o externamente a la organización del INE, que regulan o controlan su accionar. Con ello se pretende que el usuario tenga todos los elementos necesarios para realizar el procedimiento en mención. Por ejemplo, manuales, folletos, material de consulta, normas, leyes etc.

Todos los anexos deberán incluirse únicamente de forma electrónica en un documento de Word que contenga al inicio un índice general, desde el cual se podrá acceder por medio de hipervínculos.

6. CONSIDERACIONES FINALES

6.1 Responsables de elaborar y actualizar el manual de procesos

Están obligados a elaborar y mantener actualizado el manual de procesos el Gerente del INE, los Subgerentes, Directores y Jefes de cada una de las unidades técnicas y administrativas, así mismo, tendrán la responsabilidad de su divulgación y capacitación al resto de colaboradores, para la implementación de los mismos.

Cada unidad técnica o administrativa, deberá actualizar sus respectivos manuales en la medida que se presenten modificaciones relevantes en sus contenidos, pero previo a dicha actividad deberá justificar las modificaciones al documento y obtener el visto bueno de la Dirección de Planificación.

El Manual se procesará y se remitirá a la Dirección de Planificación para su revisión, en archivo magnético utilizando el paquete Word ® Microsoft.

6.2 Causas que originan su revisión y actualización

La necesidad de revisar y actualizar los manuales de procesos surge al modificarse las tareas al interior de las direcciones y unidades técnicas y administrativas que son resultado de la reestructuración y reclasificación de puestos que surtió efectos a partir del 11 de diciembre del año 2004 en el INE. En ese sentido, estarán obligadas las direcciones y unidades técnicas y administrativas a mantenerlos actualizados, conforme a las bases y los lineamientos vigentes.

Así mismo, se dará prioridad a la creación, revisión, y actualización de aquellos procesos que sirvan para atender acciones relacionadas directamente con el usuario o la comunidad. La presencia de los manuales actualizados, es sinónimo de que la unidad responsable posee:

- Una fuente cualitativa de información formal y permanente para la toma de decisiones en la planeación y en el desarrollo de funciones, actividades y procedimientos.
- Las bases, los lineamientos, mecanismos e instrumentos para orientar y agilizar la ejecución de las actividades. El conocimiento de la secuencia, interacción o conexión entre funciones, actividades, procedimientos, sistemas, unidades responsables y usuarios.
- Un respaldo, ante las auditorías que realiza la Contraloría General de Cuentas y la Auditoría Interna del INE.