

Form. SG-GG-02-2020

**FONDO DE TIERRAS  
SECRETARIA GENERAL**

**119-2020**

**NOTIFICACIÓN DE RESOLUCION  
DE GERENCIA GENERAL DEL FONDO DE TIERRAS**

Guatemala, 30 de septiembre de 2020

Para realizar las acciones que correspondan a su área de responsabilidad, la Secretaría General del Fondo de Tierras.

**NOTIFICA A:**

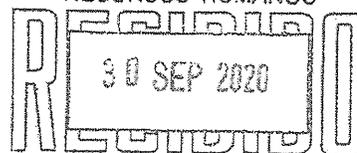
- COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS original + 21 manuales en original
- GERENCIA GENERAL
- COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y POLÍTICAS
- AUDITORIA INTERNA

**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL NÚMERO 119-2020**

Aprobar 21 Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras.

**RECIBE NOTIFICACIÓN:**

FONDO DE TIERRAS  
RECURSOS HUMANOS



Hora: 09:18

Firma: *Diemal*

Se Adjunta Certificación No. 119-2020 en 3 folios + 21 manuales en original



LA INFRASCRITA GERENTE GENERAL INTERINA DEL FONDO DE TIERRAS CERTIFICA: QUE TIENE A LA VISTA EL LIBRO DE RESOLUCIONES DE LA GERENCIA GENERAL DEL FONDO DE TIERRAS, AUTORIZADO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS CON EL NÚMERO L DOS CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO (L2 42575) EN EL QUE SE ENCUENTRA LA RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL NÚMERO CIENTO DIECINUEVE GUION DOS MIL VEINTE (119-2020) DE FECHA TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE, QUE LITERALMENTE DICE:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 119-2020

GERENCIA GENERAL DEL FONDO DE TIERRAS. Guatemala, treinta de septiembre de dos mil veinte.

### CONSIDERANDO:

Que por medio del Punto Resolutivo número ciento seis guión dos mil diecinueve (106-2019) de fecha cuatro de diciembre de dos mil diecinueve, el Consejo Directivo del Fondo de Tierras aprobó el Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierra, el cual se modifica y aprueba a través del Punto Resolutivo número once guión dos mil veinte (11-2020), de fecha nueve de febrero de dos mil veinte.

### CONSIDERANDO:

Que conforme a lo establecido en el artículo sesenta y uno (61) del citado reglamento, la Gerencia General mediante Resolución aprobará los Manuales de Procesos y Procedimientos que faciliten las disposiciones contenidas, los cuales deberán ser revisados periódicamente para su actualización.

### CONSIDERANDO:

Que con el objetivo de establecer y documentar procesos y procedimientos uniformes de trabajo con base en la Ley del Fondo de Tierras, su Reglamento, Reglamentos específicos, políticas y normas institucionales, que contribuyan a la correcta ejecución de las actividades y establezca los distintos niveles de responsabilidad del personal del Fondo de Tierras que interviene en las mismas, la Coordinación de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Políticas ha conducido el proceso de revisión, y actualización de los respectivos manuales administrativos de procesos y procedimientos, con los responsables de cada una de las áreas administrativas y técnicas de la Institución.

Licda. Ingrid C. Osorio Matul  
Gerente General Interina  
FONDO DE TIERRAS



## CONSIDERANDO:

Que según el Dictamen Técnico CPSEYP-05-2020 emitido por la Coordinación de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Políticas del Fondo de Tierras, el contenido de los veintiún (21) Manuales Administrativos de procesos y procedimientos es coherente en su estructura y secuencia.

## POR TANTO:

Con base en lo que para el efecto estipula el artículo 14 del Decreto 24-99 del Congreso de la República, Ley del Fondo de Tierras; 21 del Acuerdo Gubernativo 199-2000, Reglamento de la Ley del Fondo de Tierras; el Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras; y, lo considerado.

## RESUELVE:

1. Aprobar los Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras, siguientes:

| No. | NOMBRE DEL MANUAL   |
|-----|---|
| 1   | Gerencia General  |
| 2   | Subgerencia   |
| 3   | Secretaría General  |
| 4   | Auditoría Interna   |
| 5   | Dirección de Desarrollo de Comunidades Agrarias Sostenibles               |
| 6   | Dirección de Asuntos Jurídicos  |
| 7   | Coordinación Financiera   |
| 8   | Coordinación Administrativa   |
| 9   | Coordinación de Operaciones   |
| 10  | Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras                     |
| 11  | Coordinación de Arrendamiento de Tierras                                  |
| 12  | Coordinación de Sistemas de Información Geográfica                        |
| 13  | Coordinación en Fortalecimiento Organizacional para el Acceso a la Tierra |
| 14  | Unidad de Acceso a la Información Pública                                 |
| 15  | Coordinación de Cooperación Externa e Interinstitucional                  |
| 16  | Registro de Empresas Campesinas Asociativas                               |
| 17  | Coordinación de Recursos Humanos  |
| 18  | Coordinación de Planificación, Seguimiento, Evaluación y Políticas        |
| 19  | Comunicación Social   |
| 20  | Coordinación de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones     |
| 21  | Coordinación de Notariado   |

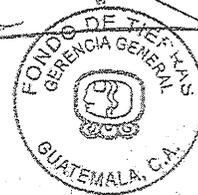
Licda. Ingrid C. Osorio Matul  
Gerente General Interina  
FONDO DE TIERRAS



2. Instruir a la Coordinación de Recursos Humanos a cumplir con las siguientes disposiciones:
  - a) Distribuir de manera oficial a los Directores, Coordinadores y Jefes de Unidad el Manual que corresponda.
  - b) Coordinar con cada Dirección, Coordinación o Unidad, la revisión periódica y actualización de los Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos aprobados en esta Resolución.
3. Que los veintinueve (21) Manuales Administrativos de Procesos y Procedimientos del Fondo de Tierras, queden formando parte de la presente resolución.
4. Derogar la Resolución de Gerencia General número treinta y uno guión dos mil quince (31-2015), de fecha veintitrés de febrero de dos mil quince y cualquier otra disposición que contravenga lo autorizado en esta Resolución.
5. Dar vigencia inmediata a la presente Resolución.

**PARA LOS EFECTOS QUE CORRESPONDAN, SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN EN GUATEMALA, EL TREINTA DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTE, EN TRES HOJAS DE PAPEL MEMBRETADO DEL FONDO DE TIERRAS.**

Licda. Ingrid C. Osorio Matul  
Gerente General Interina  
FONDO DE TIERRAS





Fondo de Tierras

**MANUAL ADMINISTRATIVO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS**

Guatemala, Septiembre 2020

---

Versión 2



## INDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 4  |
| I. ASPECTOS DEL MANUAL .....   | 5  |
| 1.1 Objetivos del Manual .....   | 5  |
| 1.2 Campo de aplicación .....  | 5  |
| 1.3 Base Legal .....   | 5  |
| 1.4 Disposiciones generales .....  | 6  |
| II. ASPECTOS INSTITUCIONALES .....   | 6  |
| 2.1 Antecedentes de la Institución .....   | 6  |
| 2.2 Objetivos del Fondo de Tierras .....   | 6  |
| 2.3 Funciones del Fondo de Tierras .....   | 7  |
| 2.4 Órganos superiores del Fondo de Tierras .....  | 8  |
| 2.5 Estructura organizativa .....  | 9  |
| 2.6 Marco Filosófico y Estratégico .....   | 12 |
| 2.6.1 Visión .....   | 12 |
| 2.6.2 Misión .....   | 12 |
| 2.6.3 Principios .....   | 12 |
| III. MAPAS Y REDES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE OFICINAS<br>REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS .....                | 13 |
| 3.1 ÁREA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA .....   | 14 |
| 3.1.1 Mapa de Procesos del Área Administrativa-Financiera de Oficinas Regionales<br>y Agencias Municipales de Tierras .....      | 14 |
| 3.1.2 Red de Procesos del Área Administrativa-Financiera de Oficinas Regionales y<br>Agencias Municipales de Tierras .....       | 15 |
| 3.1.3 Red de Procedimientos del Área Administrativa-Financiera de Oficinas<br>Regionales y Agencias Municipales de Tierras ..... | 15 |
| 3.2 ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL .....  | 95 |
| 3.2.1 Mapa de Procesos del Área de Comunicación Social de Oficinas Regionales y<br>Agencias Municipales de Tierras .....         | 95 |
| 3.2.2 Red de Procesos del Área de Comunicación Social de Oficinas Regionales y<br>Agencias Municipales de Tierras .....          | 95 |



|  |     |
|--|-----|
| 3.2.3 Red de Procedimientos del Área de Comunicación Social de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras .....                                   | 96  |
| 3.3 ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES .....  | 115 |
| 3.3.1 Mapa de Procesos del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras .....      | 115 |
| 3.3.2 Red de Procesos del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras .....       | 115 |
| 3.3.3 Red de Procedimientos del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras ..... | 116 |
| GLOSARIO .....   | 148 |
| ANEXOS.....  | 149 |



## INTRODUCCIÓN

El Fondo de Tierras se define como la Institución encargada de facilitar el acceso a la tierra a campesinos pobres y generar las condiciones para el desarrollo rural integral y sostenible a través de proyectos productivos, agropecuarios, forestales e hidrobiológicos, brindando con ello los lineamientos generales que orientan el quehacer institucional. Para llevar a cabo sus funciones y alcanzar sus objetivos es necesario implementar y actualizar periódicamente los manuales de procesos y procedimientos, los cuales sirven de guía para cada uno de los colaboradores de las áreas que conforman esta Institución.

Dichos manuales tienen como propósito documentar los procesos y procedimientos en vigor, para facilitar la ejecución de sus actividades. Constituyen un instrumento de consulta y orientación en el que se ha buscado identificar de manera clara y precisa la red de macroprocesos, procesos y procedimientos para cada una de las áreas sustantivas y transversales de la Institución. Son instrumentos de apoyo a las tareas específicas que contribuyen a dar transparencia y eficiencia a los procesos, así como al logro de los objetivos del Fondo de Tierras.

El Manual de Procesos y Procedimientos se encuentra estructurado en tres capítulos. El Primer Capítulo, El primero contiene los objetivos del documento, su campo de aplicación, base legal y disposiciones generales.

El contenido del Segundo Capítulo, da a conocer lo relacionado a la Institución en cuanto a sus antecedentes, objetivos, funciones, órganos superiores, estructura organizativa, y marco filosófico y estratégico que incluye la visión, misión y principios.

Finalmente, el Tercer Capítulo presenta el Mapa de Procesos, la Red de Procesos y la Red de Procedimientos de las Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras definidos por las áreas: Administrativa-Financiera, Comunicación Social y Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así mismo en este capítulo se desarrolla la descripción de los procedimientos de dichas áreas.



## I. ASPECTOS DEL MANUAL

### 1.1 Objetivos del Manual

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

- Establecer procesos y procedimientos de trabajo con base en la Ley, las políticas y normas institucionales que contribuyan a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal.
- Coordinar esfuerzos y dosificar el uso de los recursos en el cumplimiento de los objetivos de las Oficinas Regionales y las Agencias Municipales de Tierras, así como los de la Institución y sus efectos en beneficio de los usuarios.
- Estandarizar los procedimientos en cada etapa del proceso, fijando los distintos niveles de responsabilidad que intervienen en un trabajo.
- Servir como medio de integración e inducción al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones asignadas.
- Servir como instrumento de consulta e información de todo el personal.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo, que contribuya al mejoramiento de los procesos y procedimientos y la orientación a resultados.

### 1.2 Campo de aplicación

El presente Manual abarca los procesos de las Oficinas Regionales y de las Agencias Municipales de Tierras del Fondo de Tierras.

### 1.3 Base Legal

- Ley del Fondo de Tierras (Decreto 24-99), y su Reglamento (Acuerdo Gubernativo 199-2000).
- Agenda Estratégica 2012-2025 aprobada según Punto Resolutivo No. 95-



- 2012 y sus modificaciones según Puntos Resolutivos Nos. 65-2019 y 15-2020.
- Reglamento Orgánico Interno, aprobado según Punto Resolutivo No. 106-2019 y su modificación según Punto Resolutivo No. 11-2020.
  - Manual de Organización y Funciones, aprobado según Punto Resolutivo No. 12-2020.

#### **1.4 Disposiciones generales**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a las Oficinas Regionales y sus respectivas Agencias Municipales de Tierras, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, será la Coordinación Regional la facultada para autorizar lo que proceda.

En caso de requerirse modificaciones al documento, las mismas serán aprobadas por la Gerencia General.

## **II. ASPECTOS INSTITUCIONALES**

### **2.1 Antecedentes de la Institución**

Con la firma de los Acuerdos de Paz, en particular el Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria se crea el Fondo de Tierras a través del Decreto Legislativo Número 24-99, como la Institución responsable de facilitar el acceso a la tierra a campesinos y campesinas sin tierra, con tierra insuficiente y en situación de pobreza, brindando con ello los lineamientos generales que orientan el quehacer institucional. De acuerdo al mismo Decreto, Fondo de Tierras es una institución de naturaleza pública, participativa y de servicio instituida para facilitar el acceso a la tierra y generar condiciones para el desarrollo rural integral y sostenible, a través de proyectos productivos, agropecuarios, forestales e hidrobiológicos.

### **2.2 Objetivos del Fondo de Tierras**

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

- a) Definir y ejecutar la política pública relacionada con el acceso a la tierra, en coordinación con la política de desarrollo rural del Estado.



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

### **2.3 Funciones del Fondo de Tierras**

El Artículo 4 de la Ley del Fondo de Tierras especifica como funciones de la Institución las siguientes:

- Cumplir y hacer que se cumpla la política pública relacionada con el acceso a la tierra.
- Generar condiciones institucionales, técnicas, financieras y organizativas que faciliten dar respuesta, en forma integral, a la problemática de acceso de los campesinos a la tierra.
- Impulsar un mercado de tierras activo y transparente, mediante la articulación entre oferentes y demandantes, que permita y promueva el uso eficiente de los recursos naturales, eleve la productividad y mejore las condiciones de vida de los beneficiarios.
- Facilitar el acceso a la adquisición de tierra y servicios de asistencia técnica y jurídica a los beneficiarios calificados.
- Gestionar recursos financieros, que destinará a la constitución de fideicomisos y otros instrumentos financieros en instituciones del sistema bancario y financiero nacional, para que éstas realicen las operaciones de financiamiento y subsidios a los beneficiarios previamente calificados por el FONTIERRAS.



- Calificar a los beneficiarios de acuerdo a las normas contenidas en la Ley del Fondo de Tierras y los reglamentos que correspondan.
- Participar en los comités técnicos de los fideicomisos que establezca en bancos del sistema financiero nacional.
- A solicitud de los beneficiarios calificados, contratar servicios de asistencia técnica y jurídica para la realización de estudios de pre inversión, valuación de tierras e investigaciones legales necesarias.
- Servir de intermediario entre donantes de tierra o recursos financieros destinados a facilitar el acceso a la tierra, así como de servicios de asistencia técnica y jurídica con los beneficiarios específicos a los que dichos donantes tienen intención de beneficiar. Las donaciones serán irrevocables.
- Administrar las tierras de las que puede disponer por donación o asignación del Estado. Para el efecto, FONTIERRAS solamente podrá custodiarlas hasta venderlas, a beneficiarios calificados.
- Promover las acciones necesarias para el cobro de los créditos, otorgados a los beneficiarios de FONTIERRAS, a efecto de mantener una cartera sana y con mínimos niveles de morosidad.
- Promover la coordinación con los Fondos Sociales y con otras instituciones del Estado para cumplir con sus objetivos.
- Mantener actualizados los registros de beneficiarios del FONTIERRAS y de los programas de adjudicación derivados de las disposiciones de los Decretos Números 1551, 60-70 y 38-71, todos del Congreso de la República y sus respectivas reformas.
- Administrar con apego a la ley y en forma autónoma, transparente y eficiente sus recursos humanos, materiales y financieros.
- Constituir fondos de garantía para que entidades del sistema financiero nacional otorguen financiamiento a los beneficiarios del FONTIERRAS.
- Facilitar a los beneficiarios calificados que así lo requieran, el acceso a financiamiento para arrendamiento de tierras con o sin opción de compra. Los criterios y procedimientos serán establecidos en el reglamento de la ley.
- Otras funciones inherentes para el cumplimiento de sus objetivos.

## 2.4 Órganos superiores del Fondo de Tierras

Los órganos superiores están conformados en su orden por el Consejo Directivo,



Gerencia General y Subgerencia, siendo el Consejo Directivo el máximo órgano de decisión del Fondo de Tierras por lo que le corresponde como tal, ejercer la rectoría de la Institución, su organización y funcionamiento.

## **2.5 Estructura organizativa**

En la Agenda Estratégica 2012-2025 y sus modificaciones según Puntos Resolutivos 65-2019 y 15-2020, se define una estructura organizativa construida sobre un esquema vertical, lo que se traduce en programas sustantivos centralizados en las Direcciones específicas como referentes jerárquicos, con acciones a nivel regional.

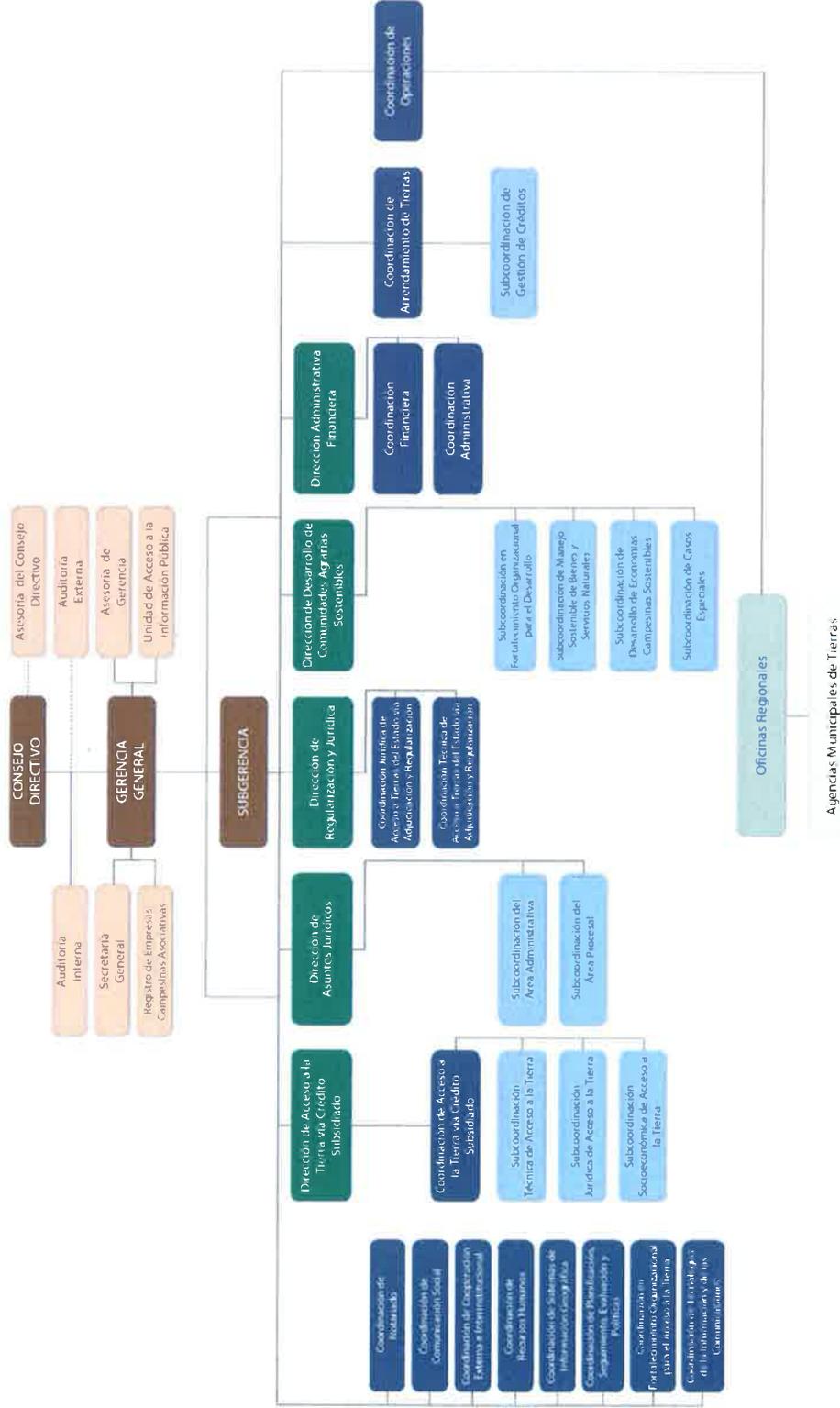
Lo antes expuesto permite que la planificación sea responsabilidad de un solo equipo de trabajo y no se crucen los procesos de una dirección con otra; asimismo facilita responder en forma eficaz y eficiente a las demandas de la población que requiere los servicios del Fondo de Tierras.

A continuación, se presentan los siguientes organigramas:

- Organigrama de Oficinas Centrales
- Ubicación de Agencias Municipales de Tierras por Oficina Regional



# Organigrama Fondo de Tierras

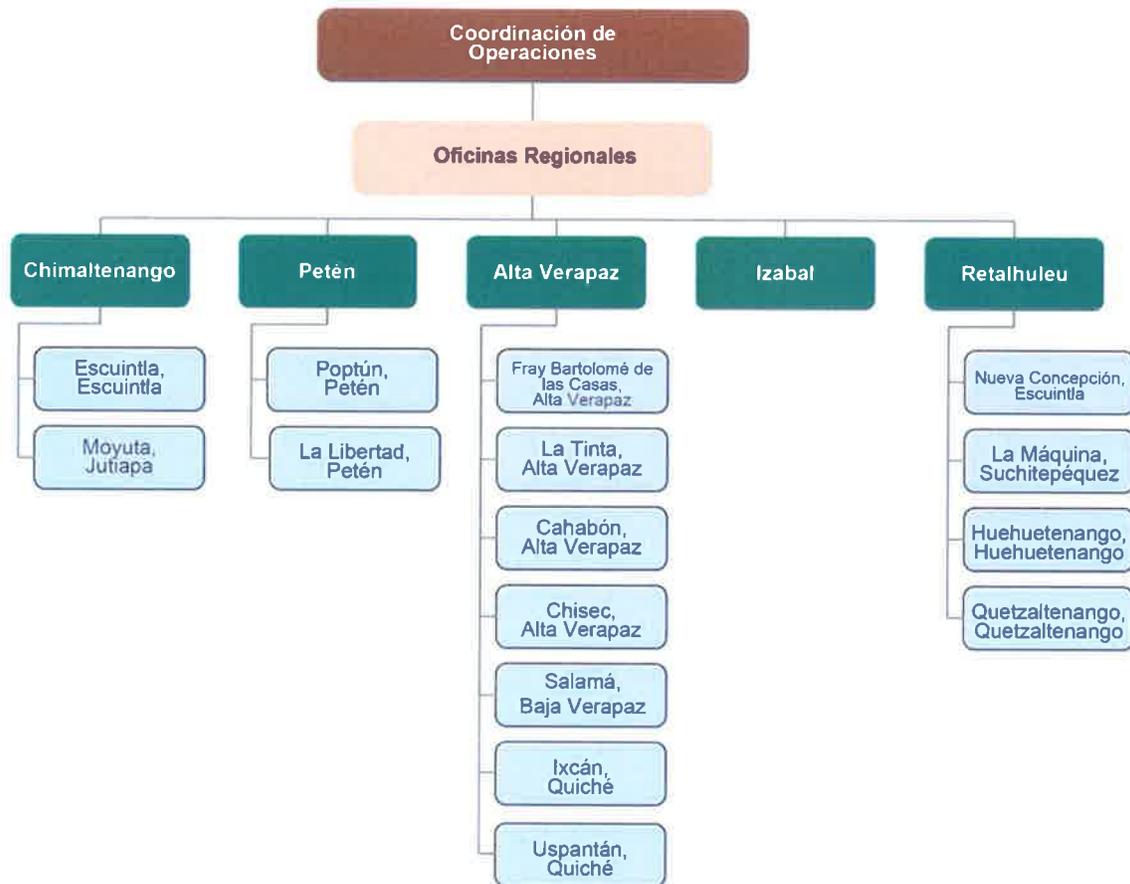


**Nota:** el Registro de ECAS se encuentra adscrito a la Institución y fue creado según el Art. 44 de la Ley de Empresas Campesinas Asociativas –Decreto Ley 67-84.

**Fuente:** Coordinación de Recursos Humanos.



## Ubicación de Agencias Municipales de Tierras por Oficina Regional



Fuente: Coordinación de Recursos Humanos.



## 2.6 Marco Filosófico y Estratégico

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

### 2.6.1 Visión

*Ser la institución pública agraria que contribuye, a través del acceso a la tierra, al Desarrollo Rural Integral y Sostenible de las familias campesinas, indígenas y no indígenas, sin tierra o con tierra insuficiente, en situación de pobreza.*

### 2.6.2 Misión

*Facilitar a familias campesinas, indígenas y no indígenas, sin tierra o con tierra insuficiente, en situación de pobreza, el acceso a la tierra a través del otorgamiento de créditos para la compra y arrendamiento de tierras, de la regularización y adjudicación de tierras del Estado y contribuir al desarrollo rural integral y sostenible de comunidades agrarias.*

### 2.6.3 Principios

- Equidad
- Transparencia
- Pertinencia Cultural
- Justicia Social
- Efectividad



### III. MAPAS Y REDES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS

MAPA DE PROCESOS DE OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS

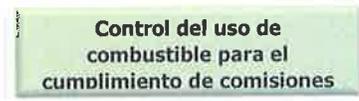
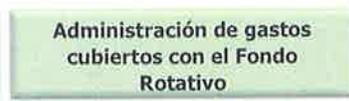
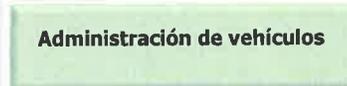
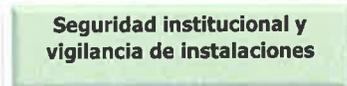
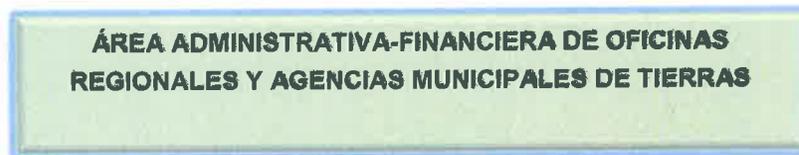
ÁREA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

### 3.1 ÁREA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

#### 3.1.1 Mapa de Procesos del Área Administrativa-Financiera de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras



### 3.1.2 Red de Procesos del Área Administrativa-Financiera de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

| MACRO PROCESOS                | CÓDIGO | PROCESOS  | CÓDIGO |
|-------------------------------|--------|---|--------|
| Servicios Generales           | 1.     | Recepción   | 1.1    |
|                               |        | Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones             | 1.2.   |
|                               |        | Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución      | 1.3    |
|                               |        | Mantenimiento General de Instalaciones de la Institución.         | 1.4    |
|                               |        | Administración de vehículos                                       | 1.5    |
|                               |        | Servicio de Fotocopiado Externo                                   | 1.6    |
| Fondo Rotativo                | 2.     | Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo          | 2.1    |
| Administración de combustible | 3.     | Control del uso de combustible para el cumplimiento de comisiones | 3.1    |

### 3.1.3 Red de Procedimientos del Área Administrativa-Financiera de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

| PROCESOS  | CÓDIGO | PROCEDIMIENTOS                         | CÓDIGO |
|---|--------|--|--------|
| Recepción   | 1.1    | Recepción de correspondencia           | 1.1.1  |
|   |        | Atención al público en general         | 1.1.2  |
|   |        | Atención telefónica externa e interna. | 1.1.3  |
|   |        | Envío de correspondencia               | 1.1.4  |
| Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones | 1.2    | Vigilancia diurna de instalaciones     | 1.2.1  |
|   |        | Vigilancia nocturna de instalaciones   | 1.2.2  |



|   |     |  |       |
|---|-----|--|-------|
|   |     | Seguridad de Instalaciones durante manifestaciones esporádicas   | 1.2.3 |
| Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución.               | 1.3 | Limpieza general en las instalaciones y áreas verdes de la Institución   | 1.3.1 |
|   |     | Servicio de café, agua pura y alimentos en las diferentes oficinas de la Institución   | 1.3.2 |
| Mantenimiento General de Instalaciones de la Institución.                   | 1.4 | Mantenimiento general de las instalaciones.  | 1.4.1 |
| Administración de vehículos   | 1.5 | Mantenimiento y Asignación de vehículos  | 1.5.1 |
| Servicio de Fotocopiado Externo   | 1.6 | Control de fotocopias  | 1.6.1 |
| Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo                    | 2.1 | Pago de facturas de gastos de servicios básicos.   | 2.1.1 |
|   |     | Pago de compras de baja cuantía.   | 2.1.2 |
|   |     | Anticipo viáticos y reconocimiento de gastos   | 2.1.3 |
|   |     | Pago de viáticos y reconocimiento de gastos para el cumplimiento de actividades y comisiones oficiales ordinarias y extraordinarias. | 2.1.4 |
|   |     | Liquidación de gastos efectuados con Fondo Rotativo  | 2.1.5 |
| Control del uso de combustible para el cumplimiento de comisiones oficiales | 3.1 | Liquidación de combustible para el cumplimiento de comisiones oficiales ordinarias y extraordinarias Oficinas Regionales             | 3.1.1 |
|   |     | Liquidación de combustible para el cumplimiento de comisiones oficiales ordinarias y extraordinarias Agencias Municipales de Tierra  | 3.1.2 |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.1.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>RECEPCIÓN</b>  | <b>Página 1 de 4</b>                        |

# PROCEDIMIENTO

## “RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA”

### FT-OFR-AF-1.1.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

**ELABORADO POR:**

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |   |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |   |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |   |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |   |

**REVISADO POR:**

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

**APROBADO POR:**

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





**Proceso: Recepción**  
**Procedimiento: Recepción de correspondencia**

**OBJETIVO:**

Establecer control y agilidad a la correspondencia que ingresa a la Oficina Regional o Agencia Municipal de Tierras.

**ALCANCE:**

Desde la recepción de paquetes y/o sobres hasta la entrega de los mismos a destinatarios

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato   |
|----|--|
| 1. | Libro de conocimientos y Control de guías del servicio de paquetería. (actualmente Cargo Expreso). |
| 2. | Sistema de Correspondencia   |
| 3. | Módulo de seguimiento de control de documentos.  |
| 4. | Guía de servicio de paquetería (actualmente Cargo Expreso).  |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---|--|
| 1                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Recibe paquetes y/o sobres de correspondencia varia entregados por visitantes y/o usuarios, firma y sella documentos de recibido.  |
| 2                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Verifica la correspondencia recibida para determinar destinatario.   |
| 3                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Clasifica la correspondencia recibida, según destinatario e importancia, para ser distribuida a donde corresponda, ingresa en Libro de Control de Correspondencia recibida para proceder a entregar. |
| 4                | Destinatarios   | Recibe de Secretaria Ejecutiva Regional/Encargado de Atención al Público correspondencia, revisa, firma y sella el Libro de Control de Correspondencia.  |
| 5                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Registra en Libro de Control correspondencia enviadas por el servicio de paquetería, Cargo Expreso (cuando se trata de correspondencia de Agencias, Regionales y/o usuarios) según                   |



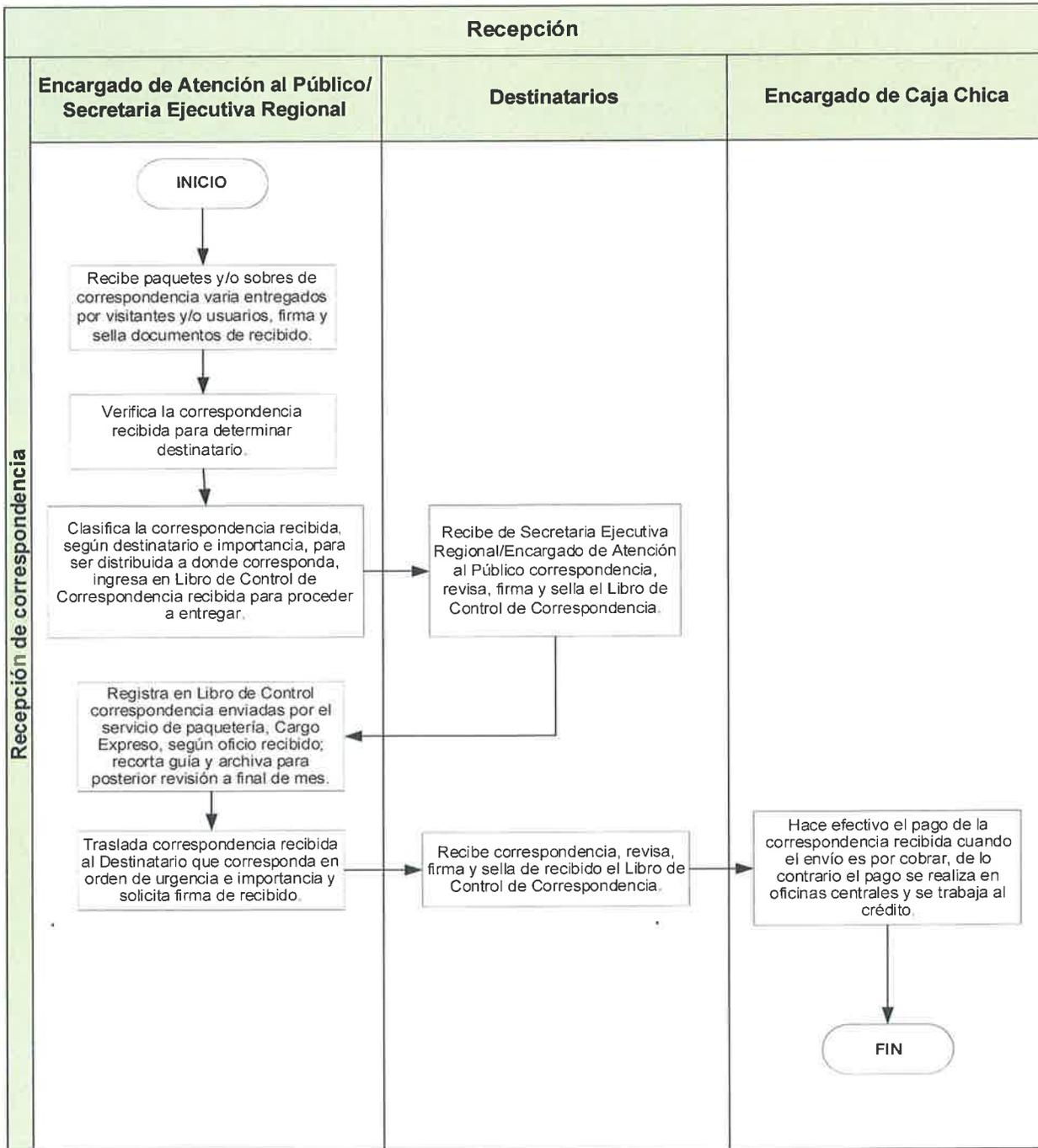
|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.1.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>RECEPCIÓN</b>  | <b>Página 3 de 4</b>                        |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | oficio recibido; se recorta guía que elabora Cargo Expreso, y se archiva para posterior revisión a final de mes.  |
| 6 | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Traslada correspondencia recibida al Destinatario que corresponda en orden de urgencia e importancia y solicita firma de recibido en el Libro de Control de Correspondencia                               |
| 7 | Destinatario  | Recibe de Secretaria Ejecutiva Regional/Encargado Atención al Público correspondencia vía Cargo Expreso, revisa, firma y sella de recibido el Libro de Control de Correspondencia.                        |
| 8 | Encargado de Caja Chica   | Hace efectivo el pago de la correspondencia recibida cuando el envío es por cobrar, de lo contrario el pago se realiza en oficinas centrales y se trabaja al crédito. <b><u>Fin del procedimiento</u></b> |





**Flujograma:**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-1.1.2  
Versión 02

RECEPCIÓN

Página 1 de 3

# PROCEDIMIENTO

## “ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL”

### FT-OFR-AF-1.1.2

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





Fondo de Tierras

**Proceso: Recepción**  
**Procedimiento: Atención al público en general**

**OBJETIVO:**

Dar atención adecuada al visitante

**ALCANCE:**

Desde dar la bienvenida al visitante y consultarle la razón de su visita hasta entregar al visitante cuando lo requiere, una constancia de visita al finalizar su gestión en la Oficina Regional o Agencia Municipal de Tierras.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato  |
|----|---|
| 1. | Lista de extensiones de cada unidad administrativa de la Oficina Regional o Agencia Municipal de Tierras. |
| 2. | Constancia de visitas   |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

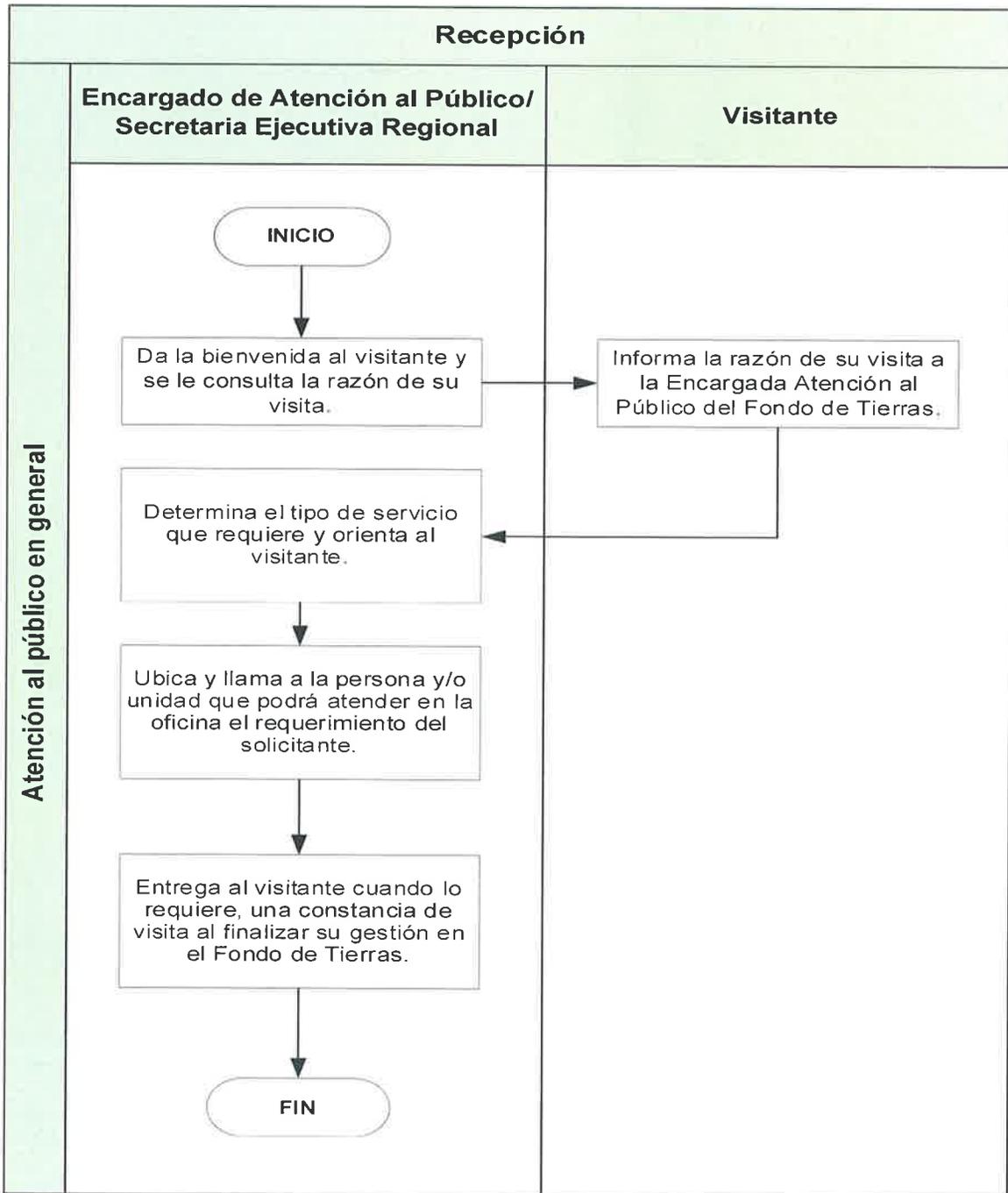
| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---|--|
| 1                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Da la bienvenida al visitante y se le consulta la razón de su visita.  |
| 2                | Visitante   | Informa la razón de su visita a la Encargada Atención al Público del Fondo de Tierras.   |
| 3                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Determina el tipo de servicio que requiere y orienta al visitante.   |
| 4                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Ubica y llama a la persona y/o unidad que podrá atender en la oficina el requerimiento del solicitante.  |
| 5                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Entrega al visitante cuando lo requiere, una constancia de visita al finalizar su gestión en el Fondo de Tierras. <b>Fin del procedimiento</b> |





Fondo de Tierras

Flujograma:





# PROCEDIMIENTO

## “ATENCIÓN TELEFÓNICA EXTERNA E INTERNA”

### FT-OFR-AF-1.1.3

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |       |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

**Proceso: "Recepción"**  
**Procedimiento: "Atención telefónica externa e interna"**

**OBJETIVO:**

Dar atención adecuada vía telefónica a usuarios tanto interno como externo.

**ALCANCE:**

Desde atender la llamada externa hasta trasladar la llamada a donde corresponda dentro de las instalaciones del Fondo de tierras.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato  |
|----|---|
| 1. | Lista de extensiones de cada unidad administrativa de la Oficina Regional o Agencia Municipal de Tierras. |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

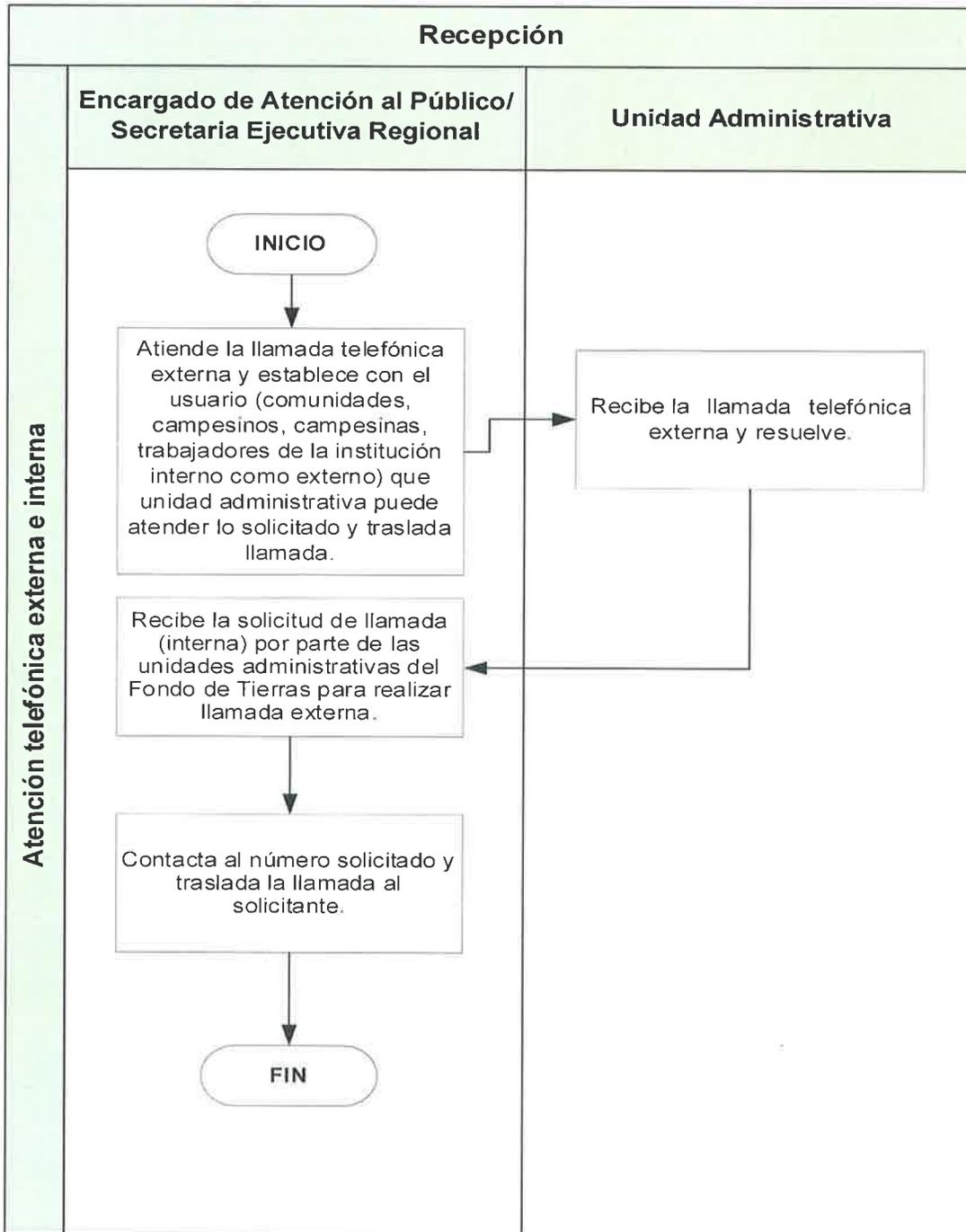
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|---|---|
| 1                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Atiende la llamada telefónica externa y establece con el usuario (comunidades, campesinos, campesinas, trabajadores de la institución interno como externo) que unidad administrativa puede atender lo solicitado y traslada llamada. |
| 2                | Unidad Administrativa   | Recibe la llamada telefónica externa y resuelve.  |
| 3                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Recibe la solicitud de llamada (interna) por parte de las unidades administrativas del Fondo de Tierras para realizar llamada externa.  |
| 4                | Encargado de Atención al Público/ Secretaria Ejecutiva Regional | Contacta al número solicitado y traslada la llamada al solicitante. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b>  |





Flujograma:





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-1.1.4  
Versión 02

RECEPCIÓN

Página 1 de 4

# PROCEDIMIENTO

## “ENVÍO DE CORRESPONDENCIA”

### FT-OFR-AF-1.1.4

### Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





**Proceso: "Recepción"**  
**Procedimiento: "Envío de correspondencia"**

**OBJETIVO:**

Facilitar la comunicación de usuarios, beneficiarios e interinstitucional.

**ALCANCE:**

Desde solicitar vía correo electrónico autorización de envío de correspondencia a lugares que sean ajenos a la Institución hasta la entrega a los diferentes destinatarios externos de la institución.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato                 |
|----|--|
| 1. | Guía cargo de envío de correspondencia.          |
| 2. | Sistema de registro de correspondencia.          |
| 3. | Guía del servicio de paquetería (Cargo expreso). |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|--|--|
| 09/07/20201      | Asistente Administrativo Financiero/ Secretaria Ejecutiva Regional/ Encargado de Atención al Público | Informa vía correo electrónico a cada encargado de la unidad correspondiente, el envío de correspondencia a oficinas centrales y agencias de tierras que dependen de la oficina regional, en los días programados de cada semana (martes y jueves) |
| 2                | Asistente Administrativo Financiero/ Secretaria Ejecutiva Regional/Auxiliar Administrativo           | Recibe de Unidad solicitante paquetes y/o sobre de correspondencia varia para ser enviados a sus destinatarios.  |
| 3                | Asistente Administrativo Financiero/ Secretaria Ejecutiva Regional                                   | Elabora guía del servicio de paquetería (Cargo expreso) por destino y los coloca en cada uno de los paquetes y/o sobres.   |
| 4                | Asistente Administrativo Financiero/ Secretaria Ejecutiva  | Registra en control de envío de correspondencia por Cargo Expreso la correspondencia a ser enviada del Fondo de Tierras.   |



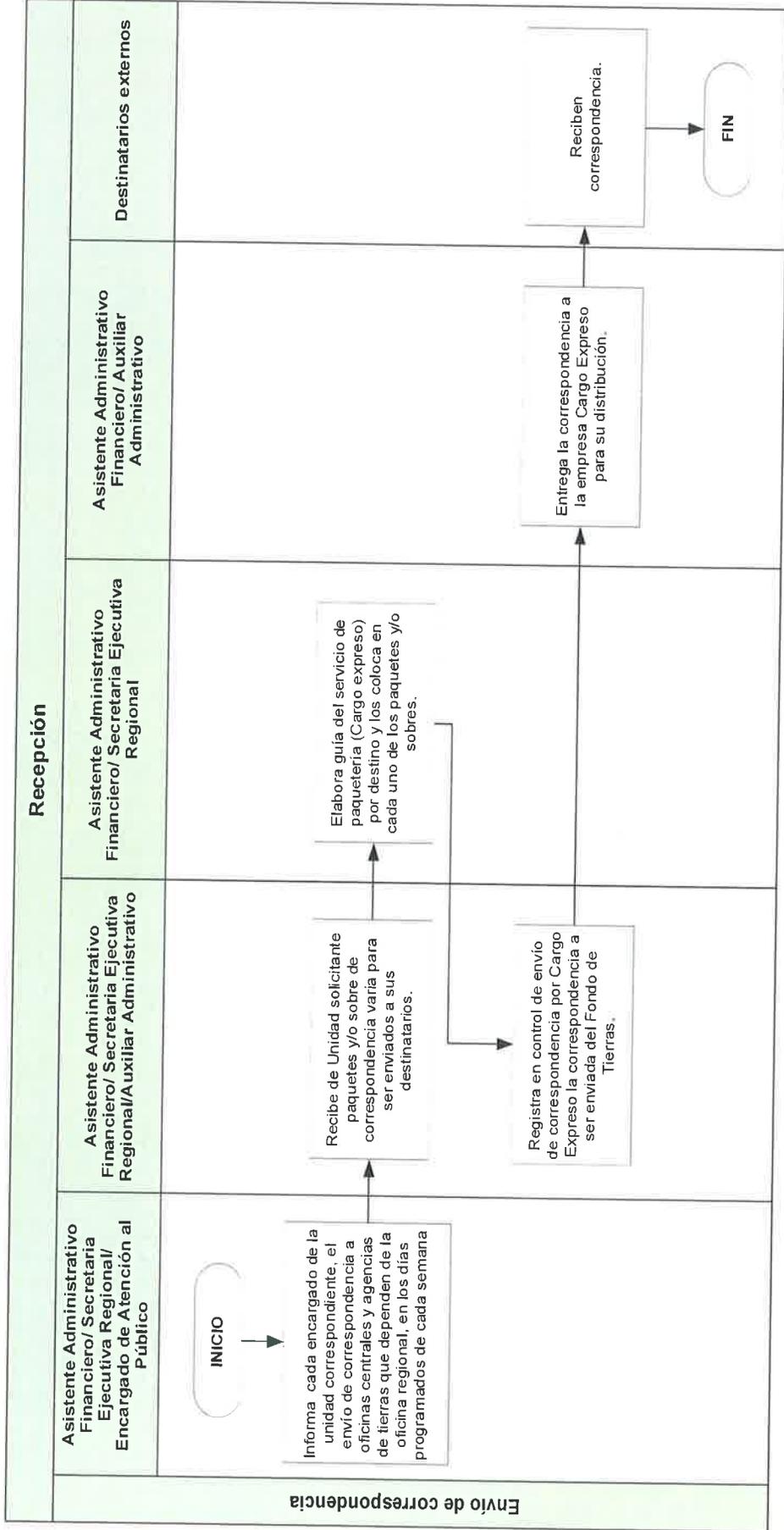


RECEPCIÓN

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | Regional/Auxiliar Administrativo                             |   |
| 5 | Asistente Administrativo Financiero/ Auxiliar Administrativo | Entrega la correspondencia a la empresa Cargo Expreso para su distribución. |
| 6 | Destinatarios externos                                       | Reciben correspondencia. <b><u>Fin de procedimiento.</u></b>                |



Flujograma:



|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br>–ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-<br>Manual de Procesos y Procedimientos | <b>FT-OFR-AF-1.2.1</b><br>Versión 02 |
|   | <b>SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE</b><br><b>INSTALACIONES</b>  | Página 1 de 3                        |

# PROCEDIMIENTO

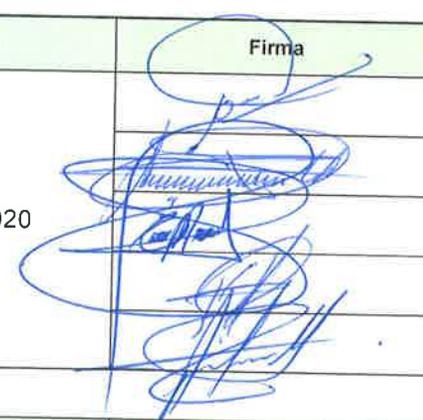
## “VIGILANCIA DIURNA DE INSTALACIONES”

### FT-OFR-AF-1.2.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

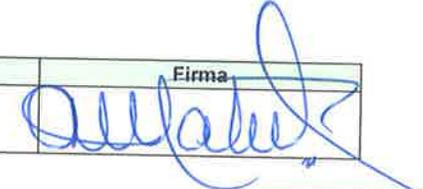
ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

Proceso: "Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones"  
Procedimiento: "Vigilancia diurna de instalaciones"

**OBJETIVO:**

Mantener las instalaciones resguardadas y la seguridad de quienes se encuentren dentro de ellas.

**ALCANCE:**

Desde realizar la ronda de control hasta verificar que el personal porte gafete de identificación e identificar mediante documento (DPI) a los visitantes.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato   |
|----|--|
| 1. | Gafete institucional de los empleados del Fondo de Tierras y de quienes presten servicios. |
| 2. | Formato o sistema donde lleva el control de ingresos de personas o vehículo.               |
| 3. | Lista de teléfonos.  |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

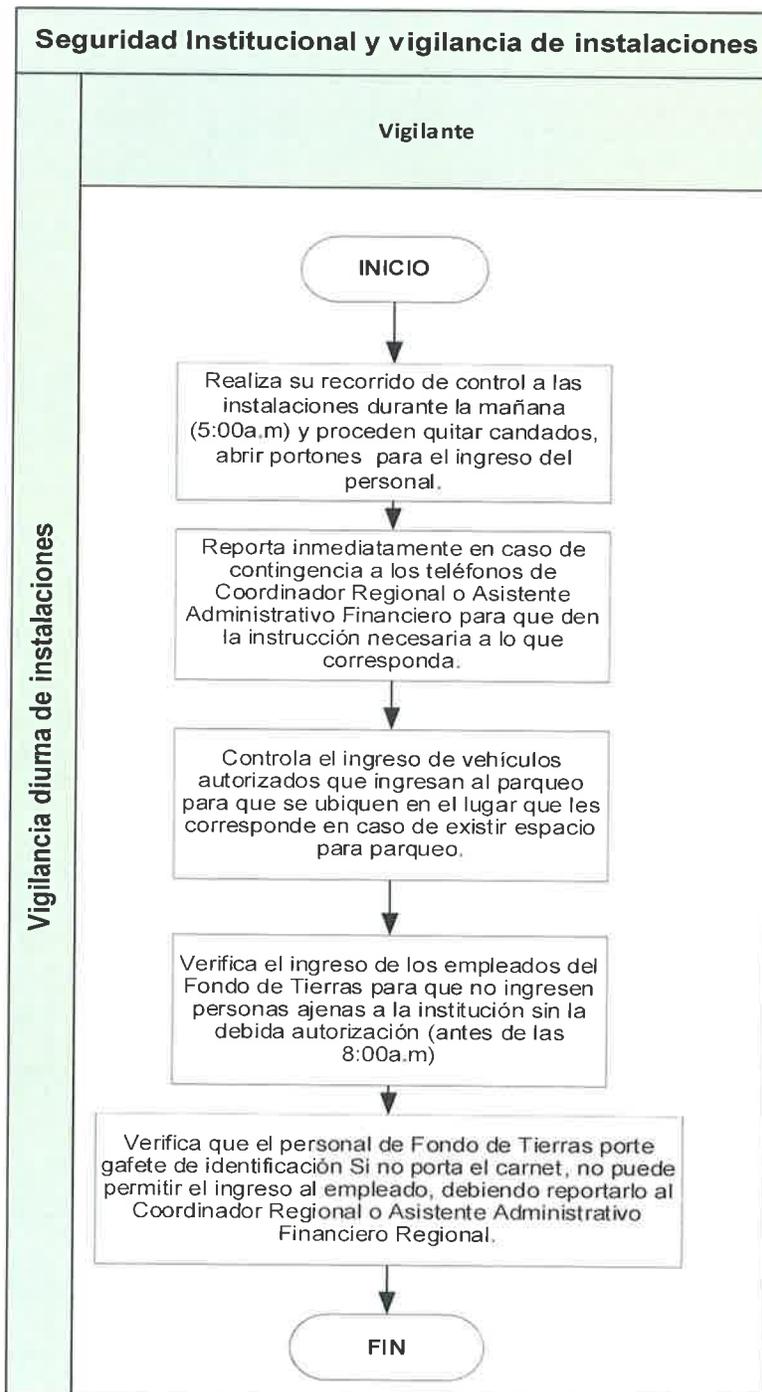
| No. de Operación | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|-------------|--|
| 1                | Vigilante   | Realiza su recorrido de control a las instalaciones durante la mañana (5:00a.m) y proceden quitar candados, abrir portones para el ingreso del personal.   |
| 2                | Vigilante   | Reporta inmediatamente en caso de contingencia a los teléfonos de Coordinador Regional o Asistente Administrativo Financiero para que den la instrucción necesaria a lo que corresponda.   |
| 3                | Vigilante   | Controla el ingreso de vehículos autorizados que ingresan al parqueo para que se ubiquen en el lugar que les corresponde en caso de existir espacio para parqueo.  |
| 4                | Vigilante   | Verifica el ingreso de los empleados del Fondo de Tierras para que no ingresen personas ajenas a la institución sin la debida autorización (antes de las 8:00a.m)  |
| 5                | Vigilante   | Verifica que el personal de Fondo de Tierras porte gafete de identificación Si no porta el carnet, no puede permitir el ingreso al empleado, debiendo reportarlo al Coordinador Regional o Asistente Administrativo Financiero Regional para que tome las medidas adecuadas que correspondan. <b>Fin del procedimiento</b> |





Fondo de Tierras

Flujograma:





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-1.2.2  
Versión 02

SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE  
INSTALACIONES

Página 1 de 3

# PROCEDIMIENTO

## “VIGILANCIA NOCTURNA DE INSTALACIONES”

### FT-OFR-AF-1.2.2

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





Fondo de Tierras

Proceso: "Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones"  
Procedimiento: "Vigilancia nocturna de instalaciones"

**OBJETIVO:**

Resguardo y control de las instalaciones de las Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras de la Institución.

**ALCANCE:**

Desde iniciar recorrido nocturno para garantizar el resguardo de las instalaciones hasta informar a Coordinador Regional o Asistente Administrativo Financiero al inicio de la jornada laboral.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato |
|----|----------------------------------|
| 1. | Reporte de vigilancia.           |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

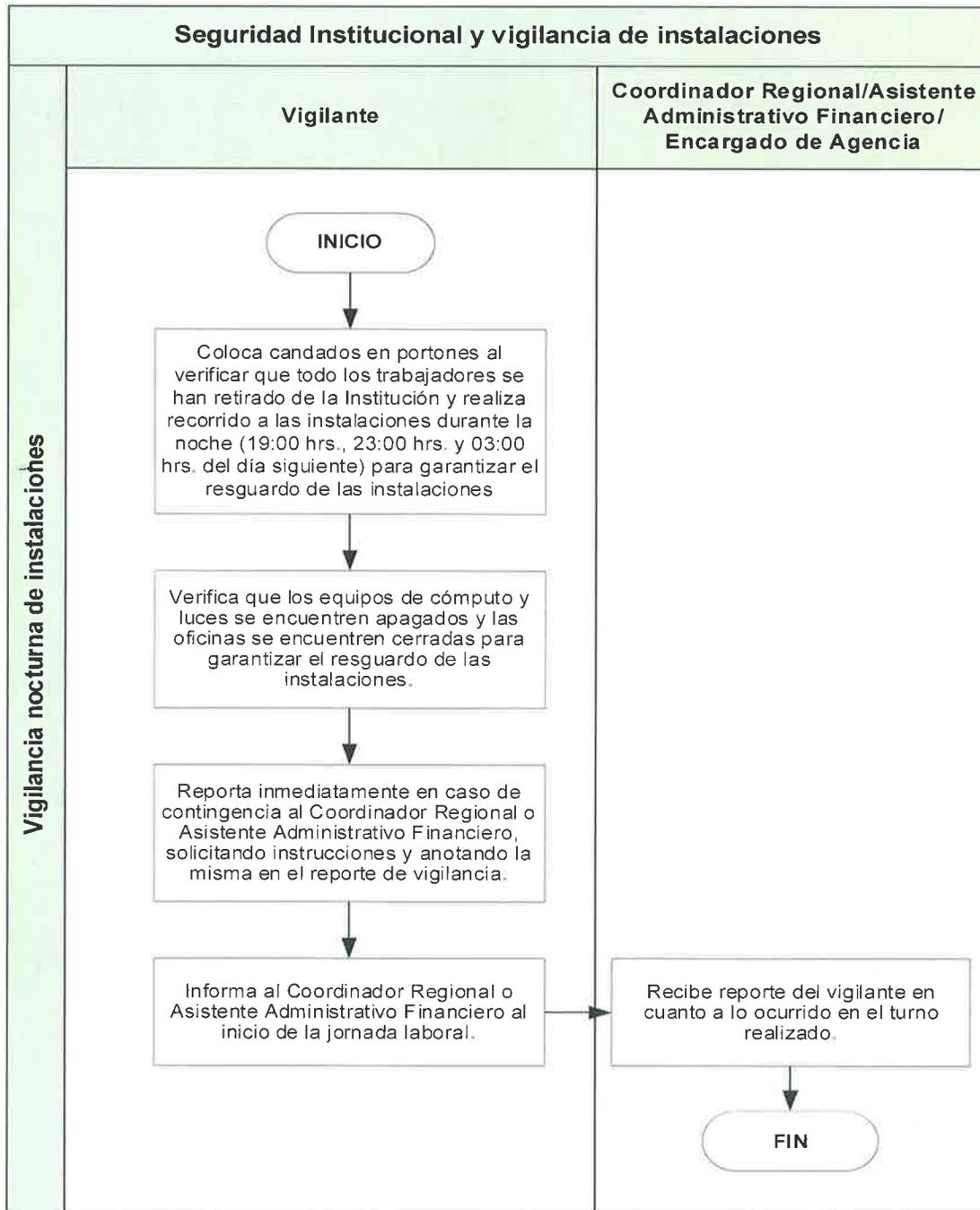
| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|---|---|
| 1                | Vigilante   | Coloca candados en portones al verificar que todo los trabajadores se han retirado de la Institución y realiza recorrido a las instalaciones durante la noche (19:00 hrs., 23:00 hrs. y 03:00 hrs. del día siguiente) para garantizar el resguardo de las instalaciones |
| 2                | Vigilante   | Verifica que los equipos de cómputo y luces se encuentren apagados y las oficinas se encuentren cerradas para garantizar el resguardo de las instalaciones.   |
| 3                | Vigilante   | Reporta inmediatamente en caso de contingencia al Coordinador Regional o Asistente Administrativo Financiero, solicitando instrucciones y anotando la misma en el reporte de vigilancia.  |
| 4                | Vigilante   | Informa al Coordinador Regional o Asistente Administrativo Financiero al inicio de la jornada laboral.  |
| 5                | Coordinador Regional/Asistente Administrativo Financiero/Encargado de Agencia | Recibe reporte del vigilante en cuanto a lo ocurrido en el turno realizado. <b>Fin del procedimiento.</b>   |





Fondo de Tierras

Flujograma:



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br>–ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-<br>Manual de Procesos y Procedimientos | <b>FT-OFR-AF-1.2.3</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE</b><br><b>INSTALACIONES</b>  | Página 1 de 3                               |

# PROCEDIMIENTO

## “SEGURIDAD DE INSTALACIONES DURANTE MANIFESTACIONES ESPORÁDICAS”

### FT-OFR-AF-1.2.3

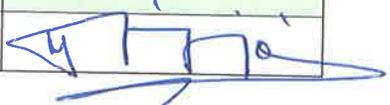
### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |   |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |   |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |   |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |   |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-1.2.3  
Versión 02

SEGURIDAD INSTITUCIONAL Y VIGILANCIA DE  
INSTALACIONES

Página 2 de 3

**Proceso: "Seguridad Institucional y vigilancia de instalaciones"**  
**Procedimiento: "Seguridad de Instalaciones durante manifestaciones esporádicas."**

**OBJETIVO:**

Resguardo al personal y las instalaciones de Fondo de Tierras.

**ALCANCE:**

Desde informar sobre cualquier conato de manifestación hasta recibir indicaciones del jefe para proceder.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS: N/A**

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

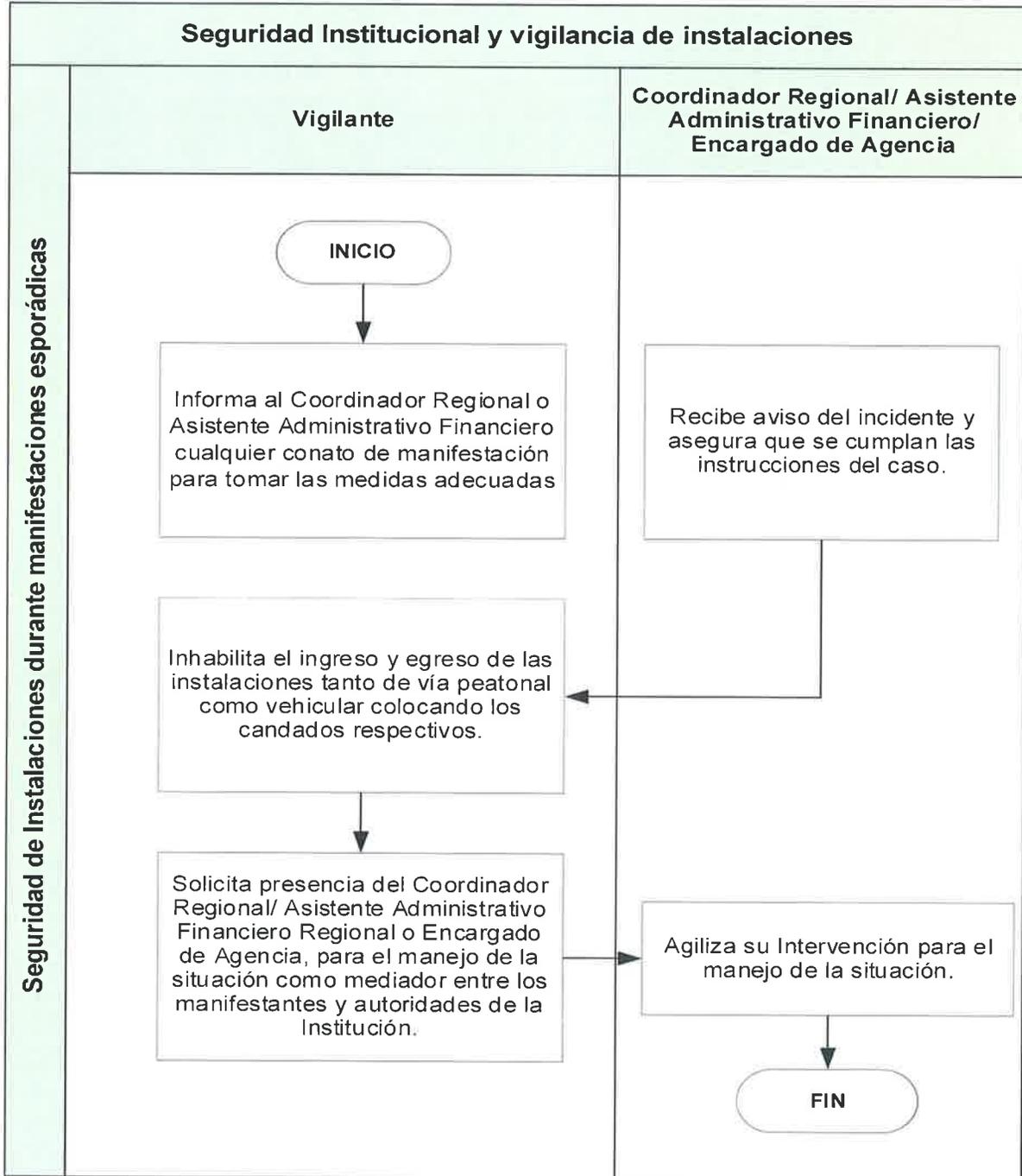
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|---|---|
| 1                | Vigilante   | Informa al Coordinador Regional o Asistente Administrativo Financiero cualquier conato de manifestación para tomar las medidas adecuadas  |
| 2                | Coordinador Regional/<br>Asistente Administrativo<br>Financiero/Encargado<br>de Agencia     | Recibe aviso del incidente y asegura que se cumplan las instrucciones del caso.   |
| 3                | Vigilante   | Inhabilita el ingreso y egreso de las instalaciones tanto de vía peatonal como vehicular colocando los candados respectivos.  |
| 4                | Vigilante   | Solicita presencia del Coordinador Regional/ Asistente Administrativo Financiero Regional o Encargado de Agencia, para el manejo de la situación como mediador entre los manifestantes y autoridades de la Institución. |
| 5.               | Coordinador<br>Regional/Asistente<br>Administrativo<br>Financiero/ /Encargado<br>de Agencia | Agiliza su intervención para el manejo de la situación.<br><b><u>Fin de procedimiento.</u></b>  |





Fondo de Tierras



Seguridad de Instalaciones durante manifestaciones esporádicas



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.3.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>SERVICIOS DE LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES DE LA</b><br><b>INSTITUCIÓN</b>   | <b>Página 1 de 3</b>                        |

# PROCEDIMIENTO

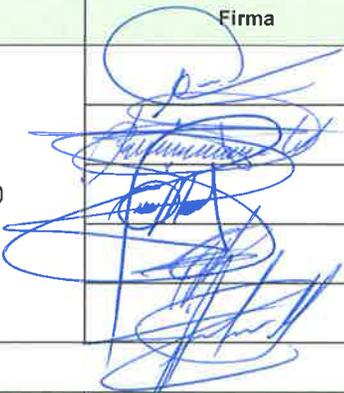
## “LIMPIEZA GENERAL EN LAS INSTALACIONES Y ÁREAS VERDES DE LA INSTITUCIÓN”

### FT-OFR-AF-1.3.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





**Proceso: "Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución"**  
**Procedimiento: "Limpieza general en las instalaciones y áreas verdes de la Institución"**

**OBJETIVO:**

Asegurar la limpieza, higiene y presentación de las áreas de todas las unidades de las Oficinas Regionales.

**ALCANCE:**

Desde barrer, trapear y/o aspirar oficinas hasta realizar jardinería y limpieza general del área de parqueos.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato   |
|----|------------------------------------|
| 1. | Bitácora de servicios de limpieza. |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

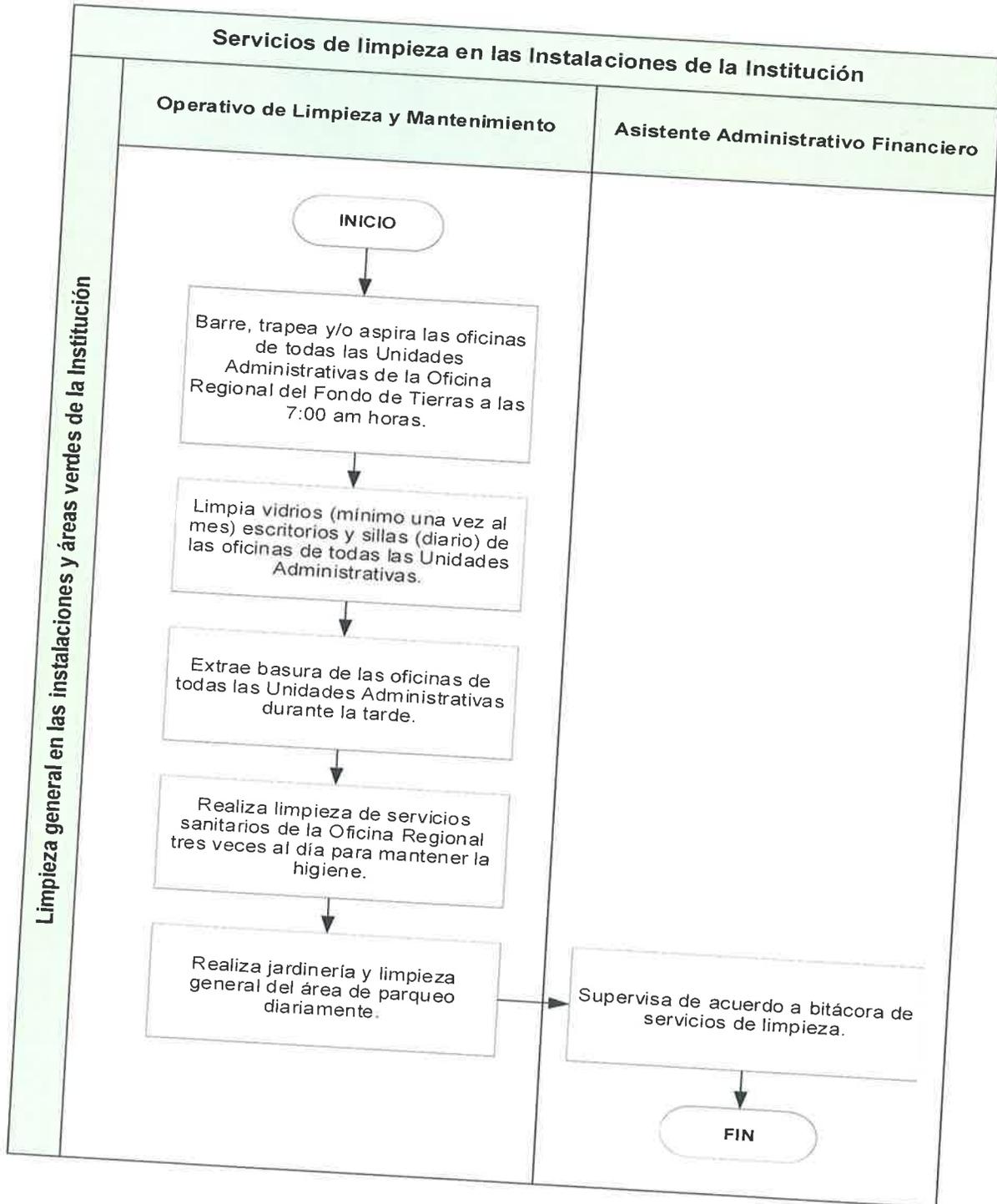
| No. de Operación | RESPONSABLE                           | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---------------------------------------|--|
| 1                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Barre, trapea y/o aspira las oficinas de todas las Unidades Administrativas de la Oficina Regional del Fondo de Tierras a las 7:00 am horas, para que cuando se presente el personal a laborar, encuentre limpio su puesto de trabajo. |
| 2                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Limpia vidrios (mínimo una vez al mes) escritorios y sillas (diario) de las oficinas de todas las Unidades Administrativas.  |
| 3                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Extrae basura de las oficinas de todas las Unidades Administrativas durante la tarde.  |
| 4                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Realiza limpieza de servicios sanitarios de la Oficina Regional tres veces al día para mantener la higiene.  |
| 5                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Realiza jardinería y limpieza general del área de parqueo diariamente.   |
| 6                | Asistente Administrativo Financiero   | Supervisa de acuerdo a bitácora de servicios de limpieza. <b>Fin de procedimiento.</b>   |





Fondo de Tierras

Flujograma:



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.3.2</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>SERVICIOS DE LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN</b>   | <b>Página 1 de 3</b>                        |

# PROCEDIMIENTO

## “SERVICIO DE CAFÉ, AGUA PURA Y ALIMENTOS EN LAS DIFERENTES OFICINAS DE LA INSTITUCIÓN”

### FT-OFR-AF-1.3.2

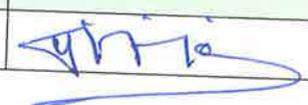
### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-1.3.2  
Versión 02

SERVICIOS DE LIMPIEZA EN LAS INSTALACIONES DE LA  
INSTITUCIÓN

Página 2 de 3

Proceso: "Servicios de limpieza en las Instalaciones de la Institución"  
Procedimiento: "Servicio de café, agua pura y alimentos en las diferentes oficinas de la  
Institución"

**OBJETIVO:**

Prestar una adecuada atención a reuniones personal y visitantes en las instalaciones del Fondo de Tierras.

**ALCANCE:**

Desde colocar el agua en oasis hasta servir alimentos de acuerdo a solicitud a reuniones de trabajo dentro de las Instalaciones.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato   |
|----|------------------------------------|
| 1. | Bitácora de servicios de limpieza. |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

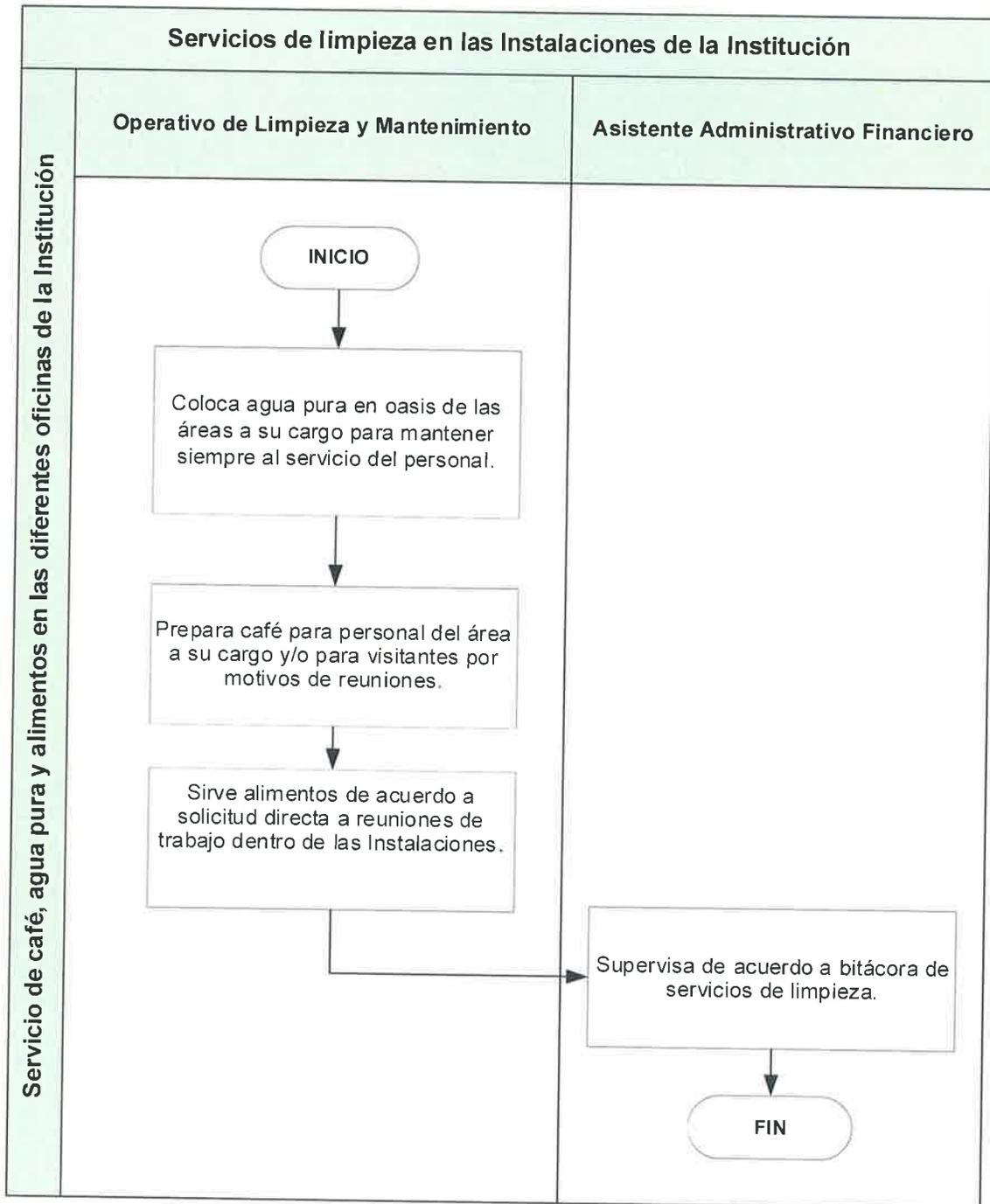
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                           | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---------------------------------------|--|
| 1                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Coloca agua pura en oasis de las áreas a su cargo para mantener siempre al servicio del personal.  |
| 2                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Prepara café para personal del área a su cargo y/o para visitantes por motivos de reuniones.       |
| 3                | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Sirve alimentos de acuerdo a solicitud directa a reuniones de trabajo dentro de las Instalaciones. |
| 4                | Asistente Administrativo Financiero   | Supervisa de acuerdo a bitácora de limpieza. <b>Fin del procedimiento</b>                          |





Flujograma:





# PROCEDIMIENTO

## “MANTENIMIENTO GENERAL DE LAS INSTALACIONES.”

### FT-OFR-AF-1.4.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





**Proceso: "Mantenimiento General de Instalaciones de la Institución"**  
**Procedimiento: "Mantenimiento general de las instalaciones"**

**OBJETIVO:**

Garantizar el buen funcionamiento de las instalaciones.

**ALCANCE:**

Desde elaborar una programación de mantenimiento preventivo y correctivo hasta proceder a reparar el desperfecto.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato                              |
|----|---|
| 1. | Manual Administrativo de Procesos y Procedimientos de Compras |
| 2. | Cotizaciones  |
| 3. | Programación de mantenimiento preventivo y correctivo         |
| 4. | Solicitud de gasto  |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|--|---|
| 1                | Auxiliar Administrativo  | Solicita a los encargados de las Unidades de la Oficina Regional y a las Agencias Municipales de Tierras, requerimientos en cuanto a mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.  |
| 2                | Encargados de las Unidades de Oficina Regional/ Encargado de Agencias Municipales de Tierras | Envían al Asistente Administrativo Financiero los requerimientos solicitados.   |
| 3                | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe los requerimientos y elabora una programación de <b>mantenimiento preventivo y correctivo</b> que pueda quedar sujeta a cambios debido a casos imprevistos surgidos posteriormente y solicita al Coordinador Regional su autorización en aquellos casos que pueda realizar la reparación |
| 4                | Coordinador Regional   | Revisa programación   |
| 4.1              | Coordinador Regional   | Si autoriza, los requerimientos solicitados y traslada dicha programación al Asistente Administrativo Financiero para su ejecución.   |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.4.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>MANTENIMIENTO GENERAL DE INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN</b>   | <b>Página 3 de 4</b>                        |

|     |                                       |  |
|-----|---------------------------------------|--|
| 4.2 | Coordinador Regional                  | No autoriza, solicita los cambios necesarios al Asistente Administrativo Financiero.   |
| 5   | Asistente Administrativo Financiero   | Corroborar desperfectos reportados en la infraestructura (eléctricas, redes, baños, techos, aires, cámaras) procede a informar al Coordinador Regional.                                  |
| 6   | Asistente Administrativo Financiero   | Solicita autorización a Coordinador Regional para compra de materiales dependiendo de los desperfectos que presente la infraestructura para proceder a su reparación.                    |
| 7   | Coordinador Regional                  | Autoriza la compra de materiales y da instrucciones al Asistente Administrativo Financiero.  |
| 8   | Asistente Administrativo Financiero   | Recibe del Coordinador Regional la autorización de compra de materiales y da instrucciones a Operativo de Limpieza y Mantenimiento para que realice la compra.                           |
| 9   | Operativo de Limpieza y Mantenimiento | Recibe de Asistente Administrativo Financiero la autorización de la compra de los materiales, procede a comprar y realiza la reparación respectiva. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b> |





Fondo de Tierras

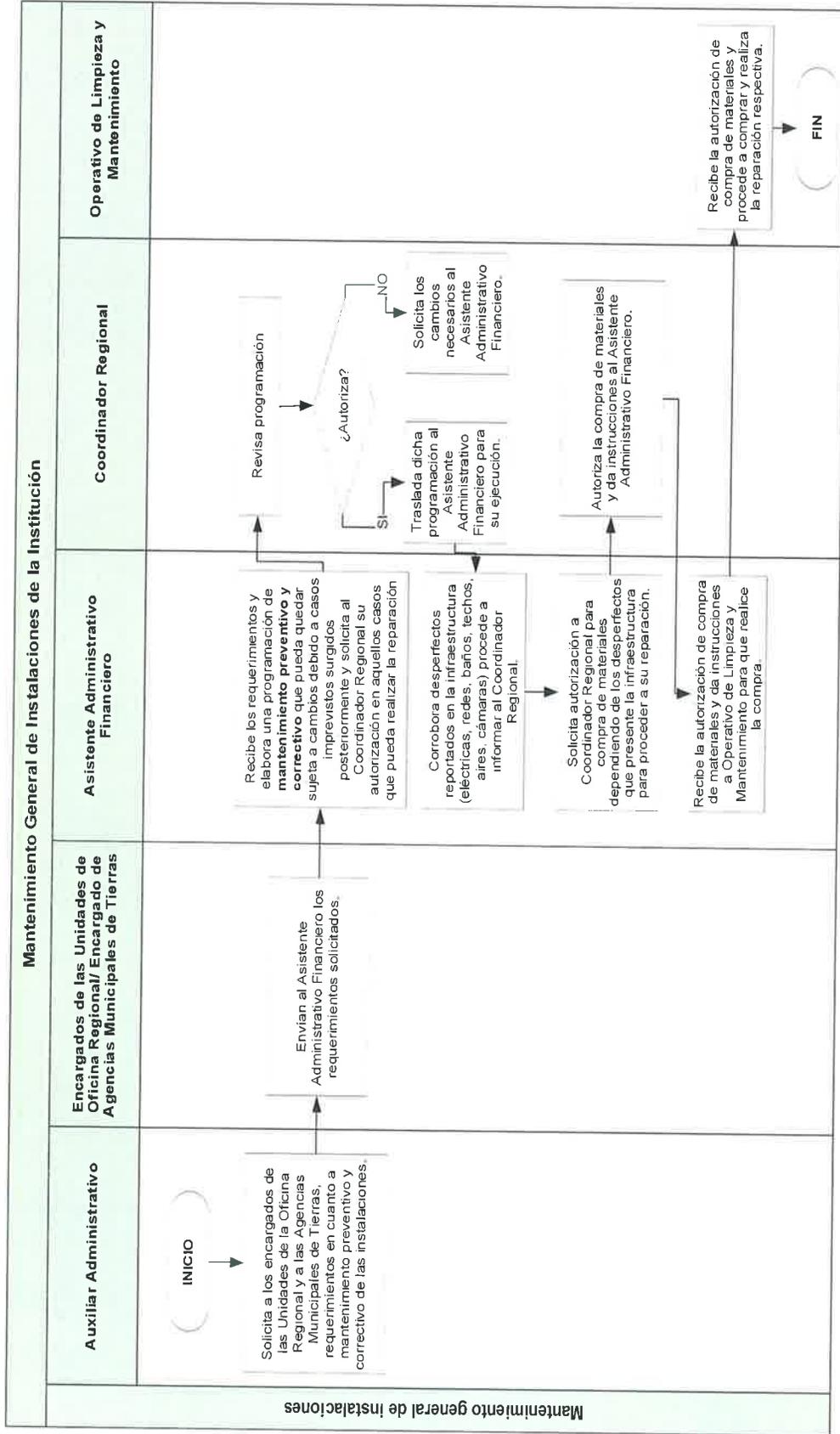
**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS**  
**-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-**  
**Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-AF-1.4.1**  
**Versión 02**

**MANTENIMIENTO GENERAL DE INSTALACIONES DE LA**  
**INSTITUCIÓN**

**Página 4 de 4**

**Flujograma:**



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.5.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ADMINISTRACIÓN DE VEHÍCULOS</b>  | <b>Página 1 de 5</b>                        |

# PROCEDIMIENTO

## “MANTENIMIENTO Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS”

### FT-OFR-AF-1.5.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





**Proceso: "Administración de vehículos"**  
**Procedimiento: "Mantenimiento y Asignación de vehículos"**

**OBJETIVO:**

Facilitar vehículo para el cumplimiento de comisiones oficiales dentro de la región y en el resto interior del país.

**ALCANCE:**

Desde recibir del solicitante la solicitud de vehículo autorizado, nombramiento de comisión debidamente firmado y fotocopia de licencia de conducir vigente hasta la recepción del vehículo entregado al Solicitante.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato        |
|----|---|
| 1. | Hoja de control de entrega de vehículos |
| 2. | Solicitud de vehículo                   |
| 3. | Nombramiento de comisión.               |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|--|--|
| 1                | Operativo de Vehículos/<br>Auxiliar Administrativo | Verifica el estado general del vehículo previo a su uso para garantizar el funcionamiento óptimo para las diversas comisiones a realizar.  |
| 2                | Operativo de Vehículos/<br>Auxiliar Administrativo | Envía unidades vehiculares a taller cuando el kilometraje o estado del mismo lo requiera.  |
| 3                | Asistente Administrativo<br>Financiero             | Analiza el presupuesto de reparación y solicita autorización cuatrimestral a la Coordinación Administrativa.   |
| 4                | Coordinación<br>Administrativa                     | Autoriza presupuesto para la reparación cuatrimestral y traslada al Asistente Administrativo Financiero.   |
| 5                | Asistente Administrativo<br>Financiero             | Recibe de Coordinación Administrativa autorización del presupuesto de reparación cuatrimestral y da instrucciones para que proceda a la reparación o mantenimiento de vehículos. |
| 6                | Operativo de Vehículos/<br>Auxiliar Administrativo | Anota datos en la bitácora de control de vehículos los datos del mantenimiento.  |



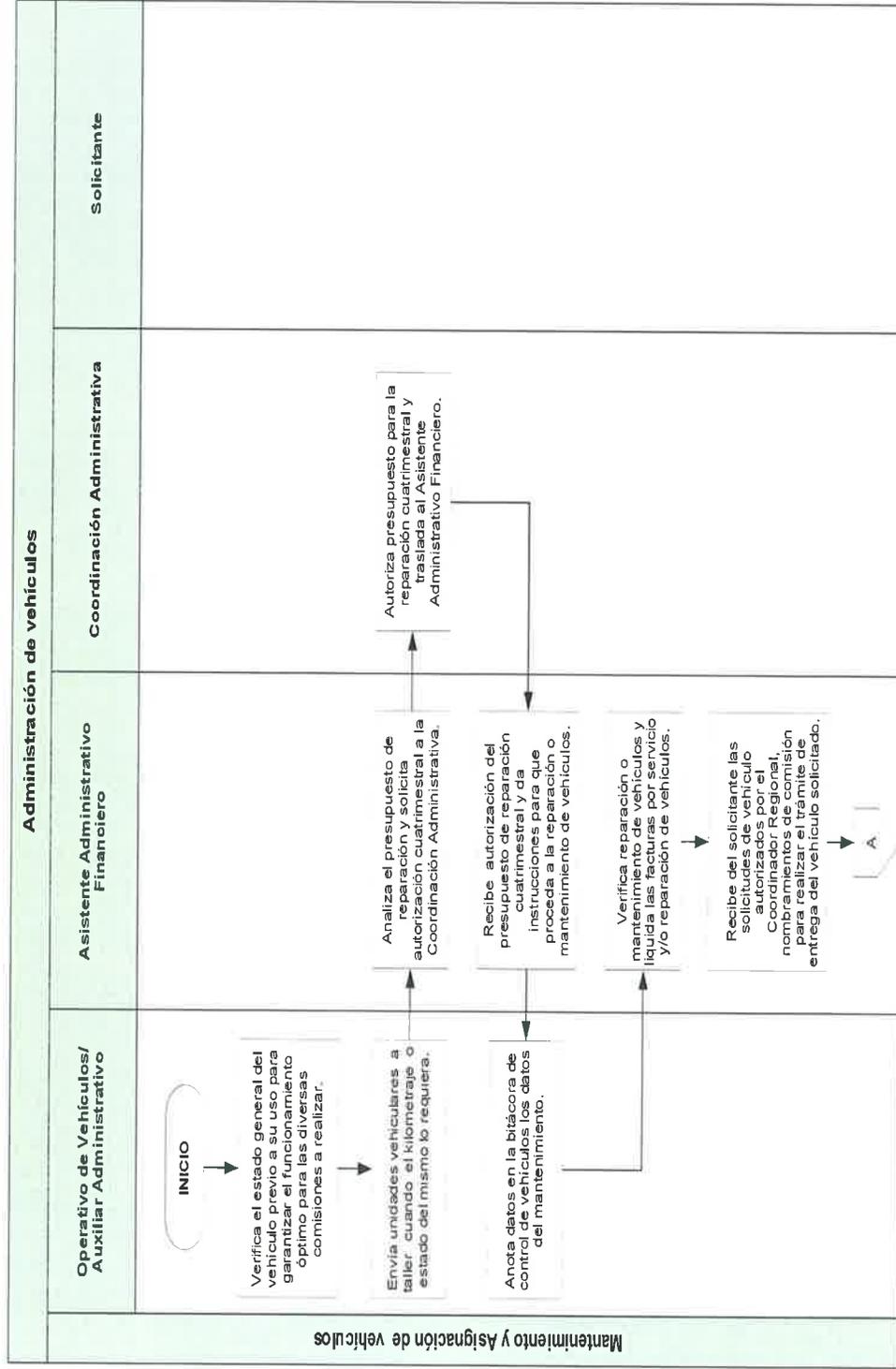


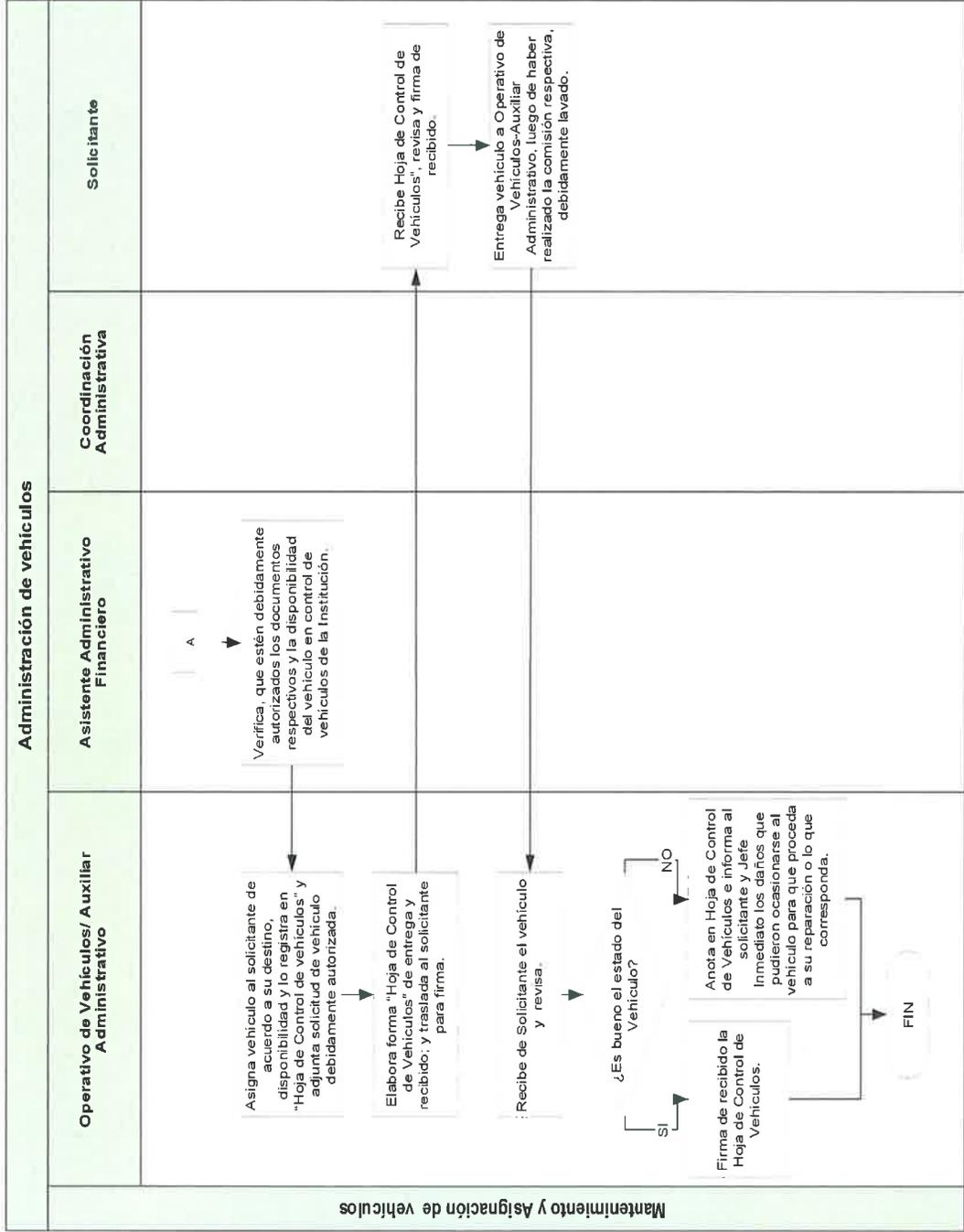
|      |   |   |
|------|---|---|
| 7    | Asistente Administrativo Financiero             | Verifica reparación o mantenimiento de vehículos y liquida las facturas por servicio y/o reparación de vehículos.   |
| 8    | Asistente Administrativo Financiero             | Recibe del solicitante las solicitudes de vehículo autorizados por el Coordinador Regional, nombramientos de comisión debidamente firmados y fotocopia de licencia de conducir vigente para realizar el trámite de entrega del vehículo solicitado.           |
| 9    | Asistente Administrativo Financiero             | Verifica, que estén debidamente autorizados los documentos respectivos y la disponibilidad del vehículo en control de vehículos de la Institución.  |
| 10   | Operativo de Vehículos/ Auxiliar Administrativo | Asigna vehículo al solicitante de acuerdo a su destino, disponibilidad y lo registra en "Hoja de Control de vehículos" y adjunta solicitud de vehículo debidamente autorizada.  |
| 11   | Operativo de Vehículos/ Auxiliar Administrativo | Elabora forma "Hoja de Control de Vehículos" de entrega y recibido; y traslada al solicitante para firma.   |
| 12   | Solicitante                                     | Recibe Hoja de Control de Vehículos", revisa y firma de recibido.   |
| 13   | Solicitante                                     | Entrega vehículo a Operativo de Vehículos-Auxiliar Administrativo, luego de haber realizado la comisión respectiva, debidamente lavado.   |
| 14   | Operativo de Vehículos/ Auxiliar Administrativo | Recibe de Solicitante el vehículo y revisa.   |
| 14.1 | Operativo de Vehículos/ Auxiliar Administrativo | Si el estado del vehículo es bueno, firma de recibido la Hoja de Control de Vehículos.  |
| 14.2 | Operativo de Vehículos/ Auxiliar Administrativo | No está en buen estado el vehículo, anota en Hoja de Control de Vehículos e informa al solicitante y Jefe Inmediato los daños que pudieron ocasionarse al vehículo para que proceda a su reparación o lo que corresponda. <b><u>Fin del procedimiento</u></b> |





Flujograma:





|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.6.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>SERVICIO DE FOTOCOPIADO EXTERNO</b>  | <b>Página 1 de 4</b>                        |

# PROCEDIMIENTO

## “CONTROL DE FOTOCOPIAS”

### FT-OFR-AF-1.6.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente<br>General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





**Proceso: "Servicio de Fotocopiado Externo"**  
**Procedimiento: "Control de Fotocopias"**

**OBJETIVO:** Contar con un adecuado control interno de servicio de fotocopiado externo para el personal de las Oficinas Regionales.

**ALCANCE:** Desde la solicitud de fotocopias por el interesado, la generación de las fotocopias de los documentos originales por parte del servicio de fotocopiado externo, hasta el archivo de constancias de fotocopias entregadas para su posterior liquidación.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato           |
|----|--|
| 1. | Cuaderno de control interno de fotocopias. |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                                   | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---|--|
| 1                | Solicitante                                   | Requiere al Auxiliar Administrativo la cantidad de fotocopias necesarias de los documentos a fotocopiar.   |
| 2                | Auxiliar Administrativo                       | Procede a ingresar los datos requeridos por el solicitante en el cuaderno de control interno de fotocopias y consigue las firmas correspondientes del solicitante, Subcoordinador del área correspondiente o Coordinador Regional y Asistente Administrativo Financiero. |
| 3                | Solicitante                                   | Entrega al proveedor del servicio de fotocopiado externo el original de los documentos a fotocopiar.   |
| 4                | Proveedor del Servicio de Fotocopiado Externo | Entrega al solicitante el original y fotocopia de los documentos requeridos y constancia de la cantidad de fotocopias entregadas debidamente firmada.  |
| 3                | Solicitante                                   | Recibe el original y fotocopia de los documentos requeridos y constancia de la cantidad de fotocopias entregadas debidamente firmada.  |
| 4                | Solicitante                                   | Traslada constancia de la cantidad de fotocopias generadas por el Proveedor del Servicio de Fotocopiado Externo al Asistente Administrativo Financiero.  |



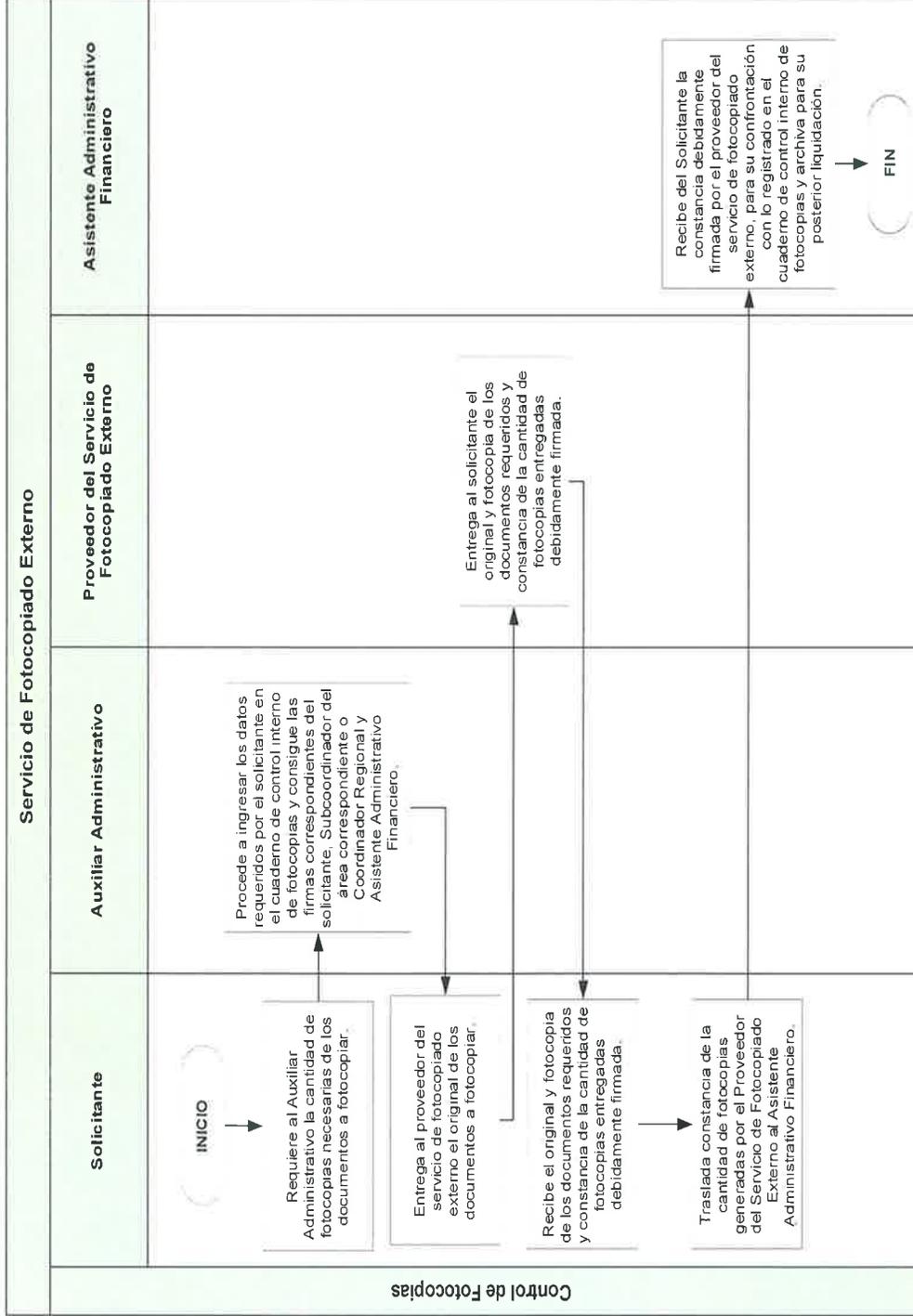
|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-1.6.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>SERVICIO DE FOTOCOPIADO EXTERNO</b>  | <b>Página 3 de 4</b>                        |

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| 5 | Asistente Administrativo Financiero | Recibe del Solicitante la constancia debidamente firmada por el proveedor del servicio de fotocopiado externo, para su confrontación con lo registrado en el cuaderno de control interno de fotocopias y archiva para su posterior liquidación. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b> |
|---|-------------------------------------|--|





SERVICIO DE FOTOCOPIADO EXTERNO





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-2.1.1  
Versión 02

ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO  
ROTATIVO

Página 1 de 4

## PROCEDIMIENTO

# “PAGO DE FACTURAS DE GASTOS DE SERVICIOS BÁSICOS”

### FT-OFR-AF-2.1.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente<br>General Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-2.1.1  
Versión 02

ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO  
ROTATIVO

Página 2 de 4

**Proceso: "Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo"**  
**Procedimiento: "Pago de facturas de gastos de servicios básicos"**

**OBJETIVO:** Contar con los servicios básicos necesarios para el adecuado funcionamiento de las oficinas Regionales y sus Agencias de Tierras.

**ALCANCE:** Desde la recepción de cada uno de los documentos hasta la liquidación de los mismos para su respectivo reintegro.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato  |
|----|---|
| 1. | Normas para el Manejo de los Fondos Rotativos Internos del Fondo de Tierras |
| 2. | Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento.                            |
| 3. | Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento.                         |
| 4. | Resolución de Apertura y Asignación de Fondo Rotativo                       |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|--|---|
| 1                | Encargado de Agencia Municipal de Tierras)/<br>Asistente Administrativo Financiero | Recibe, coloca el razonamiento y justificación por los servicios básicos recibidos, firma y sella las facturas. Los Encargados de Agencia Municipal de Tierras las remite al Asistente Administrativo Financiero para el pago correspondiente.  |
| 2                | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe del Encargado de Agencia Municipal de Tierras las facturas y verifica lo siguiente:<br>a) Legalmente autorizadas por la SAT.<br>b) Tener impresa la denominación FACTURA, para el caso de la FACTURA CAMBIARIA deberá de traer su correspondiente recibo de caja.<br>c) No tener tachones, borrones o enmiendas.<br>d) Verificar los valores parciales y totales de cada factura.<br>e) Que sean emitidas a nombre del FONDO DE TIERRAS, NIT 2295321-3 DIRECCIÓN: CIUDAD. A excepción de las facturas por servicios básicos las cuales podrán ser emitidas a nombre del propietario. |



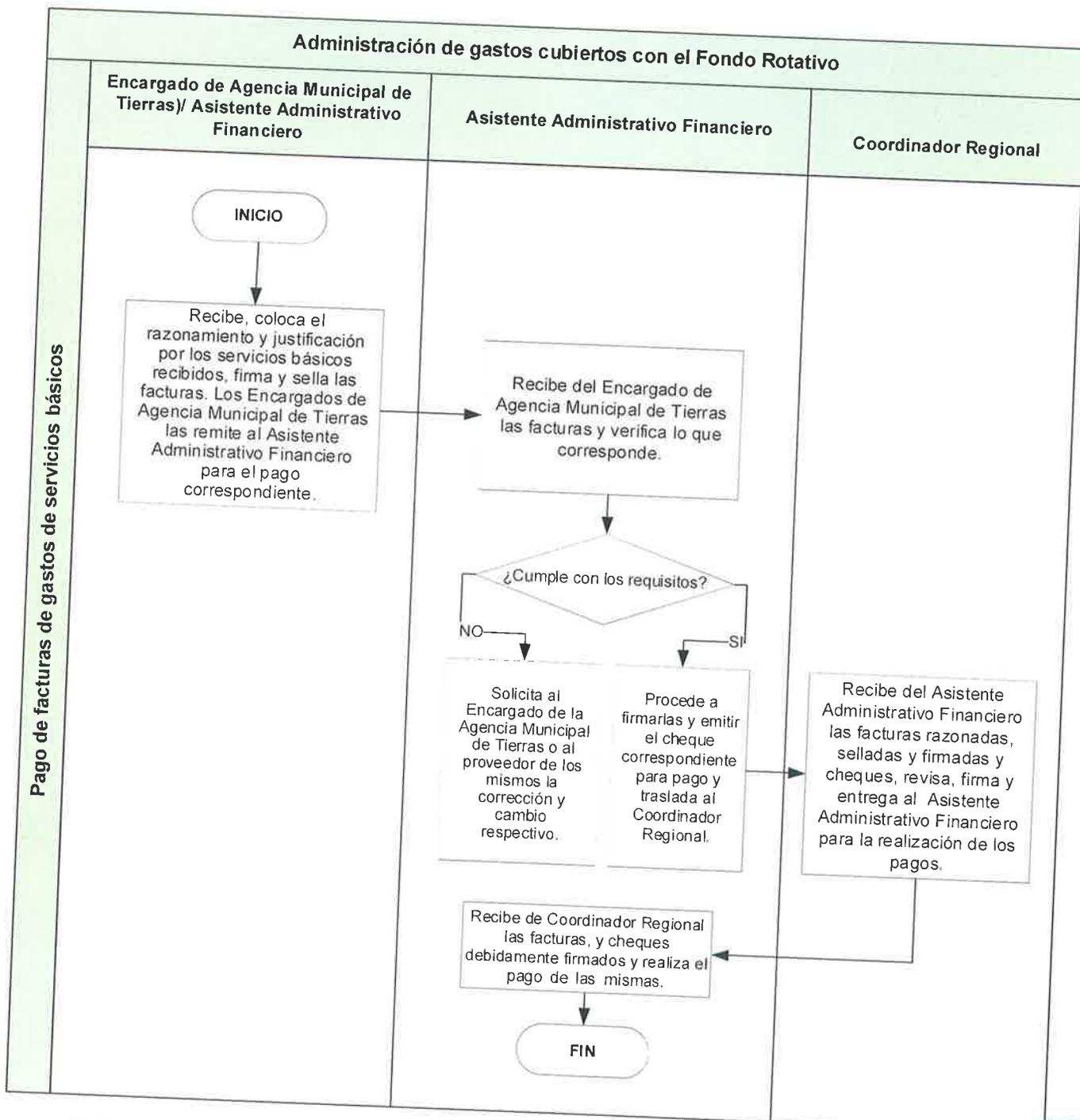


|     |                                     |   |
|-----|-------------------------------------|---|
|     |                                     | <p>f) Agua, luz, teléfono, internet, verifica que dentro del valor facturado no existan moras.</p> <p>g) Si en la factura de servicios se incluye cobro por mora se adjuntará a la factura boleta donde conste el pago realizado por el valor total de la mora.</p> |
| 2.1 | Asistente Administrativo Financiero | De no cumplir con alguno de los requisitos verificados se solicita al Encargado de la Agencia Municipal de Tierras o al proveedor de los mismos la corrección y cambio respectivo.  |
| 2.2 | Asistente Administrativo Financiero | Si cumple con los requisitos verificados procede a firmarlas y emitir el cheque correspondiente para pago y traslada al Coordinador Regional.   |
| 3   | Coordinador Regional                | Recibe del Asistente Administrativo Financiero las facturas razonadas, selladas y firmadas y cheques, revisa, firma y entrega al Asistente Administrativo Financiero para la realización de los pagos.  |
| 4   | Asistente Administrativo Financiero | Recibe de Coordinador Regional las facturas, y cheques debidamente firmados y realiza el pago de las mismas. <b>Fin del Procedimiento.</b>  |





Flujograma:



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-2.1.2</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO ROTATIVO</b>   | <b>Página 1 de 6</b>                        |

# PROCEDIMIENTO

## “PAGO DE COMPRAS DE BAJA CUANTIA”

### FT-OFR-AF-2.1.2

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente<br>General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

Proceso: "Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo"  
Procedimiento: "Pago de compras de baja cuantía"

**OBJETIVO:** Contar con los servicios e insumos necesarios para el alcance de los objetivos de cada una de las unidades administrativas de las Oficinas Regionales.

**ALCANCE:** Desde la recepción de cada uno de los documentos hasta la liquidación de los mismos para su respectivo reintegro.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato  |
|----|---|
| 1. | Normas para el Manejo de los Fondos Rotativos Internos del Fondo de Tierras |
| 2. | Ley del Impuesto sobre la Renta y su Reglamento.                            |
| 3. | Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento.                         |
| 4. | Resolución de Apertura y Asignación del Fondo Rotativo.                     |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|--|--|
| 1                | Solicitantes de las Áreas de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras | Solicita vía correo electrónico los suministros y/o servicios necesarios para la unidad administrativa correspondiente con base a lo programado en el presupuesto vigente.               |
| 2                | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe del Subcoordinador, Técnico de Arrendamiento, TIC's, Atención al Público, y/o Comunicador Social la solicitud de suministros y/o servicios, revisa disponibilidad presupuestaria. |
| 2.1              | Asistente Administrativo Financiero  | Si no existe disponibilidad presupuestaria le indica al solicitante la improcedencia de su solicitud y los lineamientos a seguir y devuelve.   |
| 2.2              | Asistente Administrativo Financiero  | Si existe disponibilidad presupuestaria y financiera procede a realizar solicitud de gasto en formato de oficinas regionales, por los suministros y/o servicios solicitados.             |
| 3                | Asistente Administrativo Financiero  | Traslada a los solicitantes de las áreas de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras (Subcoordinador, Técnico de Arrendamiento, TIC's, Atención al Público, Encargados de   |





|      |  |  |
|------|--|--|
|      |  | Agencias y/o Encargado de Comunicación Social), solicitud de gasto para revisión y firma.  |
| 4    | Solicitantes de las Áreas de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras | Recibe, verifica y firma la solicitud de gasto y traslada al Asistente Administrativo Financiero.  |
| 5    | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe de los solicitantes de las Áreas de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras, la solicitud de gasto debidamente firmada, procede a firmarla y traslada para revisión, autorización y firma al Coordinador Regional.  |
| 6    | Coordinador Regional   | Recibe del Asistente Administrativo Financiero las solicitudes de gasto por suministros y/o servicios revisa, firma y traslada al Asistente Administrativo Financiero.   |
| 7    | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe del Coordinador Regional las solicitudes de gasto por suministros y/o servicios debidamente firmadas y procede a realizar la solicitud de cotización al proveedor respectivo.   |
| 8    | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe cotización del proveedor respectivo, revisa y traslada al Coordinador Regional para autorización y firma.   |
| 9    | Coordinador Regional   | Recibe del Asistente Administrativo Financiero la cotización, revisa, autoriza, firma y traslada al Asistente Administrativo Financiero.   |
| 10   | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe del Coordinador Regional la cotización debidamente firmada y solicita al proveedor respectivo el servicio y/o suministro cotizado.  |
| 11   | Asistente Administrativo Financiero  | Recibe del proveedor respectivo la factura y el servicio y/o suministros solicitados y verifica que cumplan con las calidades y cantidades cotizadas.  |
| 12   | Asistente Administrativo Financiero  | Verifica el cumplimiento de lo siguiente:<br>a) Legalmente autorizadas por la SAT.<br>b) Tener impresa la denominación FACTURA, para el caso de la FACTURA CAMBIARIA deberá de traer su correspondiente recibo de caja.<br>c) No tener tachones, borrones o enmiendas.<br>d) Verificar los valores parciales y totales de cada factura.<br>e) Que sean emitidas a nombre del FONDO DE TIERRAS, NIT 2295321-3 DIRECCIÓN: CIUDAD. A excepción de las facturas por servicios básicos las cuales podrán ser emitidas a nombre del propietario. |
| 12.1 | Asistente Administrativo Financiero  | De no cumplir con alguno de los requisitos verificados se solicita al proveedor de los mismos la corrección y cambio de las mismas.  |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-2.1.2</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO ROTATIVO</b>   | <b>Página 4 de 6</b>                        |

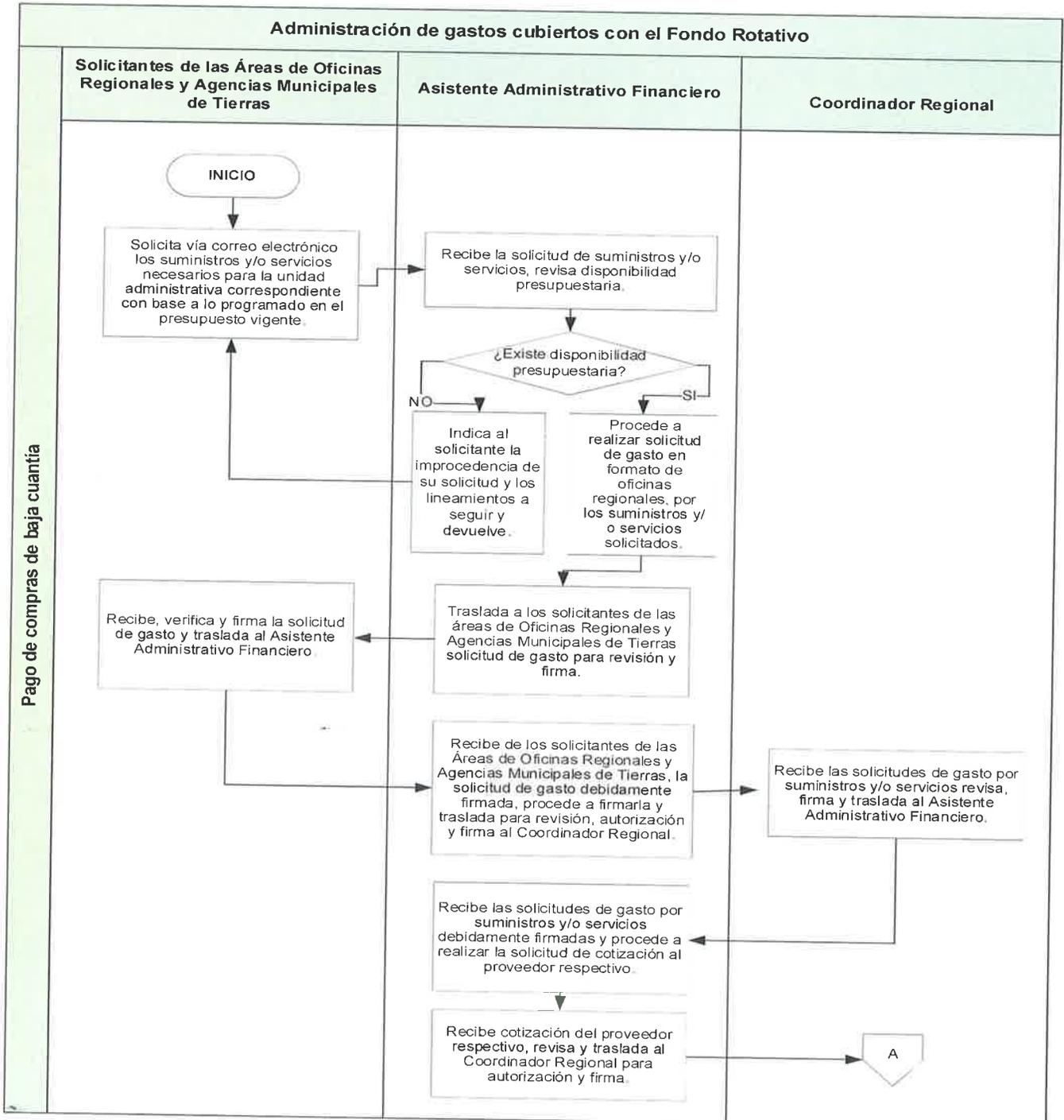
|      |  |   |
|------|--|---|
| 12.2 | Asistente Administrativo Financiero                          | Si cumple con los requisitos verificados procede a razonarlas firmarlas y sellarlas.  |
| 13   | Asistente Administrativo Financiero                          | Conforma los expedientes para liquidación de los gastos realizados y traslada al Coordinador Regional para su autorización.   |
| 14   | Asistente Administrativo Financiero                          | Llena formulario "Remesa de Pedido" del Fondo de Tierras, con la información de los suministros ingresados en el formulario de Almacén dentro del plazo establecido por la Coordinación Administrativa. |
| 15   | Asistente Administrativo Financiero                          | Traslada al Coordinador Regional las facturas, documentación de soporte, cheques para su revisión y firma respectiva.   |
| 16   | Coordinador Regional   | Recibe del Asistente Administrativo Financiero las facturas, documentación de soporte y cheques, revisa, firma y traslada al Asistente Administrativo Financiero.                                       |
| 17   | Asistente Administrativo Financiero/ Auxiliar Administrativo | Recibe de Coordinador Regional las facturas, documentación de soporte y cheques debidamente firmados y realiza el pago de las mismas.<br><b><u>Fin del Procedimiento.</u></b>                           |





Fondo de Tierras

Flujograma:





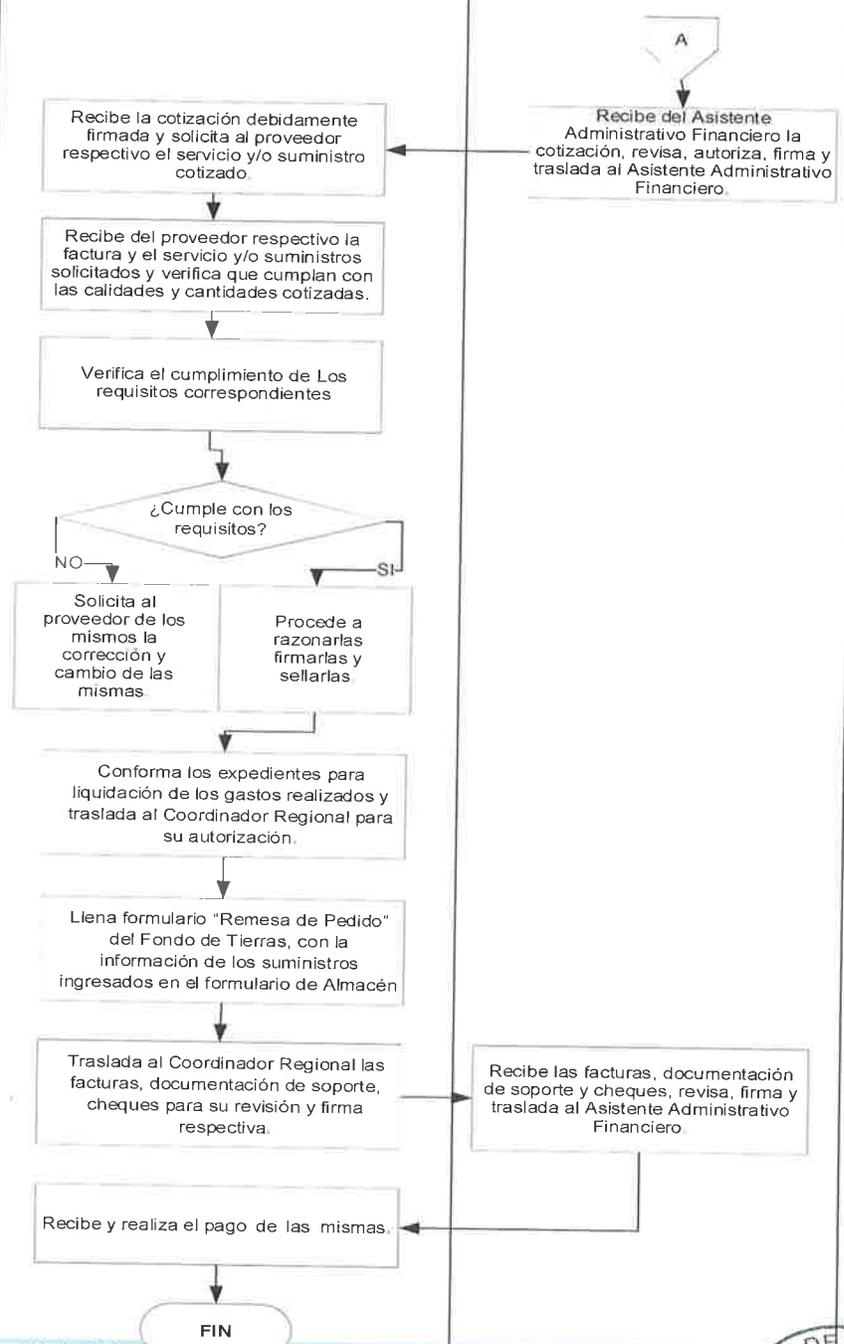
Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo

Pago de compras de baja cuantía

Solicitantes de las Áreas de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

Asistente Administrativo Financiero

Coordinador Regional



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-2.1.3</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO</b><br><b>ROTATIVO</b>   | <b>Página 1 de 4</b>                        |

# PROCEDIMIENTO

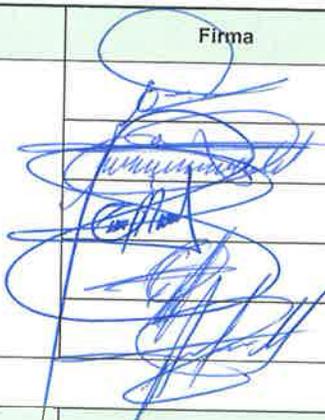
## “ANTICIPO DE VIÁTICOS Y RECONOCIMIENTO DE GASTOS.”

**FT-OFR-AF-2.1.3**

**Versión 02**

### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente<br>General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

**Proceso: "Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo"**  
**Procedimiento: "Anticipo de Viáticos y Reconocimiento de Gastos"**

**OBJETIVO:** Otorgar anticipos de viáticos y reconocimiento de gastos a empleados de las oficinas regionales y Agencias de Tierras de la institución en forma oportuna.

**ALCANCE:** Desde entregar el nombramiento de la comisión y formularios para anticipo de viáticos y reconocimiento de gastos hasta resguardar la documentación y quedar a la espera de la liquidación del mismo.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|  | Descripción del Documento o Dato                        |
|--|---|
|  | Acuerdo Gubernativo 106-2016                            |
|  | Acuerdo Gubernativo No. 148-2016                        |
|  | Acuerdo Gubernativo No. 35-2017                         |
|  | Acuerdo Gubernativo vigente de Reconocimiento de Gastos |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                                   | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---|--|
| 1                | Persona Nombrada para la comisión o actividad | Solicita al Auxiliar Administrativo tres días anteriores a la fecha de la comisión o actividad, juego de formulario de viáticos: liquidación (VL), constancia (VC), anticipo (VA) o juego de formulario de Reconocimiento de Gastos liquidación RG-L, constancia, anticipo (RG-A). |
| 2                | Auxiliar Administrativo                       | Lleva un registro actualizado de los formularios entregados al personal, nombrado para el cumplimiento de comisión oficial, a través del libro autorizado por la Contraloría General de Cuentas.   |
| 3                | Persona Nombrada para la comisión o actividad | Presenta al Asistente Administrativo Financiero Regional los siguientes documentos, para la autorización de fondos anticipados:<br>a) Proyección de gastos de alimentación y hospedaje<br>b) Objetivo de la Actividad  |



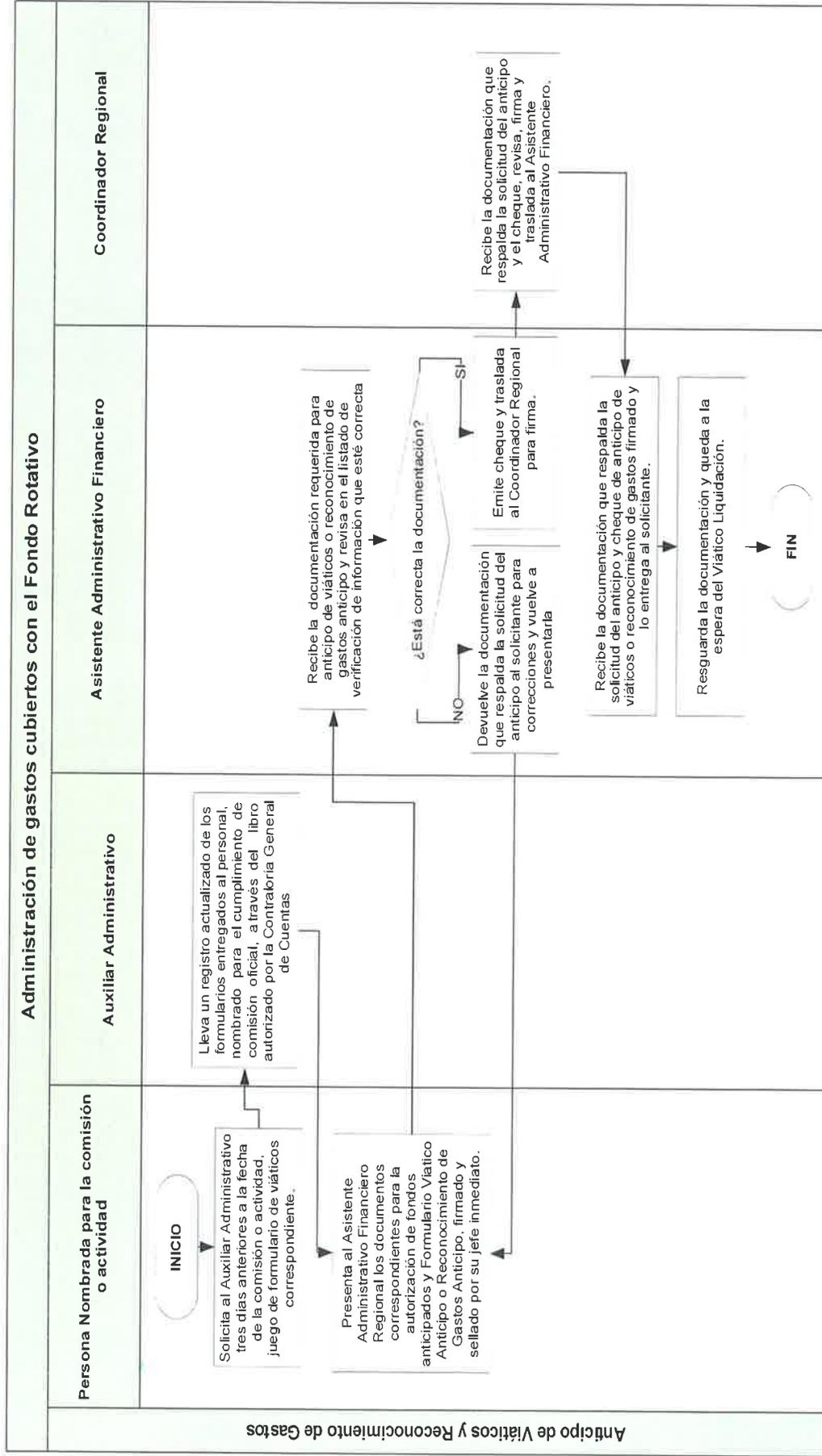
|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-2.1.3</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO ROTATIVO</b>   | <b>Página 3 de 4</b>                        |

|     |                                     |  |
|-----|-------------------------------------|--|
|     |                                     | c) Nombramiento de comisión o actividad, firmado y sellado por su jefe inmediato.<br>Formulario Viatico Anticipo o Reconocimiento de Gastos Anticipo, firmado y sellado por su jefe inmediato.                               |
| 4   | Asistente Administrativo Financiero | Recibe de la Persona Nombrada para la comisión o actividad, la documentación requerida para anticipo de viáticos o reconocimiento de gastos anticipo y revisa en el listado de verificación de información que esté correcta |
| 4.1 | Asistente Administrativo Financiero | <b>Si está incorrecta</b> la documentación que respalda la solicitud del anticipo, se devuelve al solicitante para correcciones  |
| 4.2 | Asistente Administrativo Financiero | <b>Si está correcta</b> la documentación que respalda la solicitud del anticipo, emite cheque y traslada al Coordinador Regional para firma.   |
| 5   | Coordinador Regional                | Recibe del Asistente Administrativo Financiero la documentación que respalda la solicitud del anticipo y el cheque, revisa, firma y traslada al Asistente Administrativo Financiero.   |
| 6   | Asistente Administrativo Financiero | Recibe del Coordinador Regional la documentación que respalda la solicitud del anticipo y cheque de anticipo de viáticos o reconocimiento de gastos firmado y lo entrega al solicitante.                                     |
| 7   | Asistente Administrativo Financiero | Resguarda la documentación y queda a la espera del Viático Liquidación. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  |





Flujograma



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-2.1.4</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO</b><br><b>ROTATIVO</b>   | <b>Página 1 de 6</b>                        |

## PROCEDIMIENTO

# “PAGO DE VIÁTICOS Y RECONOCIMIENTO DE GASTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES Y COMISIONES OFICIALES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS”

**FT-OFR-AF-2.1.4**

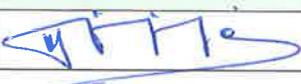
**Versión 02**

### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





**Proceso: “Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo”**  
**Procedimiento: “Pago de viáticos y reconocimiento de gastos para el cumplimiento de comisiones oficiales ordinarias y extraordinarias”**

**OBJETIVO:** Establecer las disposiciones generales que regulan los viáticos, gastos conexos y reconocimiento de gastos que se generen en el cumplimiento de comisiones oficiales y facilitar acciones de control que permita una ejecución eficiente y transparente de los recursos destinados a cubrir los desembolsos por hospedaje, alimentación y otros.

**ALCANCE:** Este procedimiento es de aplicación para todo el personal de las oficinas regionales y Agencias Municipales de Tierras que de acuerdo a contrato de trabajo, tengan autorizado el cobro de viáticos o reconocimiento de gastos y fueron nombrados para el cumplimiento de comisiones oficiales fuera de la jurisdicción de la sede de trabajo del mismo.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|  | Descripción del Documento o Dato                        |
|--|---|
|  | Acuerdo Gubernativo 106-2016                            |
|  | Acuerdo Gubernativo No. 148-2016                        |
|  | Acuerdo Gubernativo No. 35-2017                         |
|  | Acuerdo Gubernativo vigente de Reconocimiento de Gastos |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|---|---|
| 1                | Subcoordinadores, Encargados de Área y Encargados de Agencia Municipal de Tierras | Envían al Coordinador Regional en los primeros 07 días del mes las comisiones y actividades que se realizarán en el mes siguiente para su revisión y aprobación.  |
| 2                | Coordinador Regional  | Revisa y aprueba las comisiones y actividades enviadas por cada uno de los Subcoordinadores, Encargados de Área y Encargados de Agencia Municipal de Tierras.   |
| 3                | Coordinador Regional  | Envía correo electrónico a la Secretaria Ejecutiva III Regional, Encargados de Agencias para que realicen el ingreso de las comisiones y actividades aprobadas según corresponda en el sistema de comisiones y actividades. |
| 4                | Secretaria Ejecutiva III  | Recibe correo del Coordinador Regional e ingresa comisiones y   |





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-AF-2.1.4  
Versión 02**

**ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO  
ROTATIVO**

**Página 3 de 6**

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | Regional                                      | actividades de las diferentes unidades administrativas de la Oficina Regional en el sistema de comisiones y actividades de acuerdo a las fechas establecidas por la DAF.   |
| 5  | Encargados de Agencia Municipal de Tierras    | Reciben correo del Coordinador Regional, ingresan y aprueban comisiones y actividades del personal de la Agencia bajo su cargo en el sistema de comisiones y actividades de acuerdo a las fechas establecidas por la Dirección Administrativa Financiera.  |
| 6  | Coordinador Regional                          | Aprueba las comisiones y actividades ingresadas en el sistema por la Secretaría Ejecutiva Regional.  |
| 7  | Persona Nombrada para la comisión o actividad | Solicita a la Secretaría Ejecutiva Regional o Encargado de Agencia según corresponda, generar nombramiento de comisión o actividad.  |
| 8  | Persona Nombrada para la comisión o actividad | Entrega nombramiento al Auxiliar Administrativo o Encargado de Agencia según corresponda y solicita juego de formularios de viáticos o reconocimiento de gastos.   |
| 9  | Auxiliar Administrativo                       | Recibe nombramiento y solicitud de juego de formularios de viáticos o reconocimiento de gastos y procede a realizar el registro del juego de formularios a entregar en el libro de control de entrega de viáticos o reconocimiento de gastos autorizado por la Contraloría General de Cuentas.   |
| 10 | Auxiliar Administrativo                       | Entrega el juego de formularios de viáticos o reconocimiento de gastos al solicitante.   |
| 11 | Persona Nombrada para la comisión o actividad | Recibe del Auxiliar Administrativo juego de formularios para viáticos o reconocimiento de gastos, y firma el libro para control de entrega de los mismos.  |
| 12 | Auxiliar Administrativo                       | Recibe de la persona nombrada para la comisión o actividad dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes de concluida la comisión o actividad (Artículo 09 Acuerdo Gubernativo 35-2017) los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formulario Viatico o Reconocimiento de Gastos Liquidación.</li> <li>✓ Nombramiento de Comisión o Actividad</li> <li>✓ Formulario Viatico Constancia o formulario de Constancia con su respectiva fotocopia (aplica únicamente para formulario Constancia) Firmado y sellado por autoridad administrativa del Fondo de Tierras, autoridades municipales, Gobernaciones Departamentales o Jefatura de la Delegación de la PNC.</li> <li>✓ Informe de Comisión o actividad.</li> <li>✓ Facturas en orden cronológico a nombre del Fondo de Tierras, con su correspondiente NIT, especificando el tipo de gasto (desayuno, almuerzo, cena, hospedaje), los pagos de los gastos deberán realizarse únicamente en efectivo</li> <li>✓ Formato de la planilla que contenga el "Detalle de</li> </ul> |



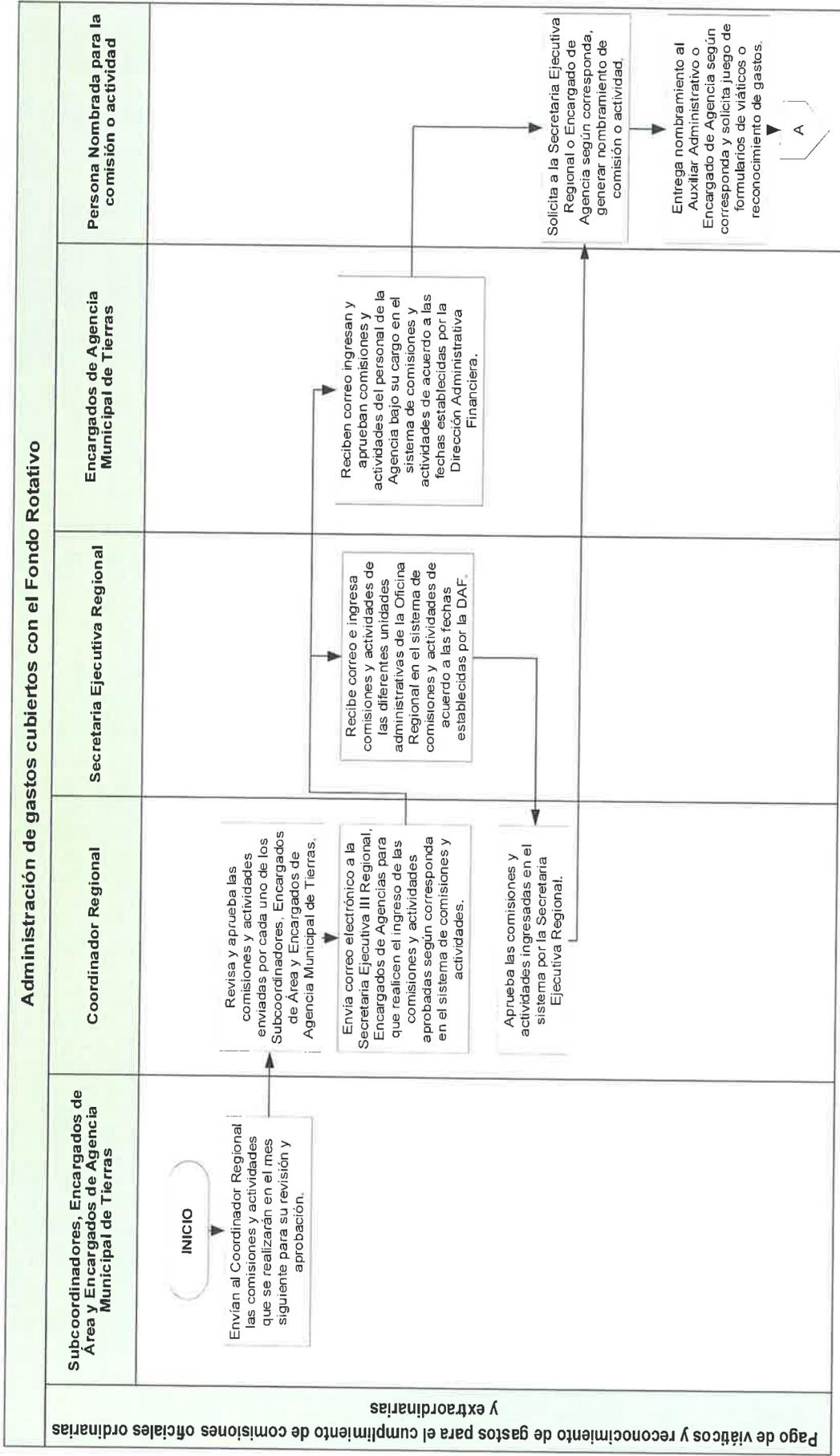


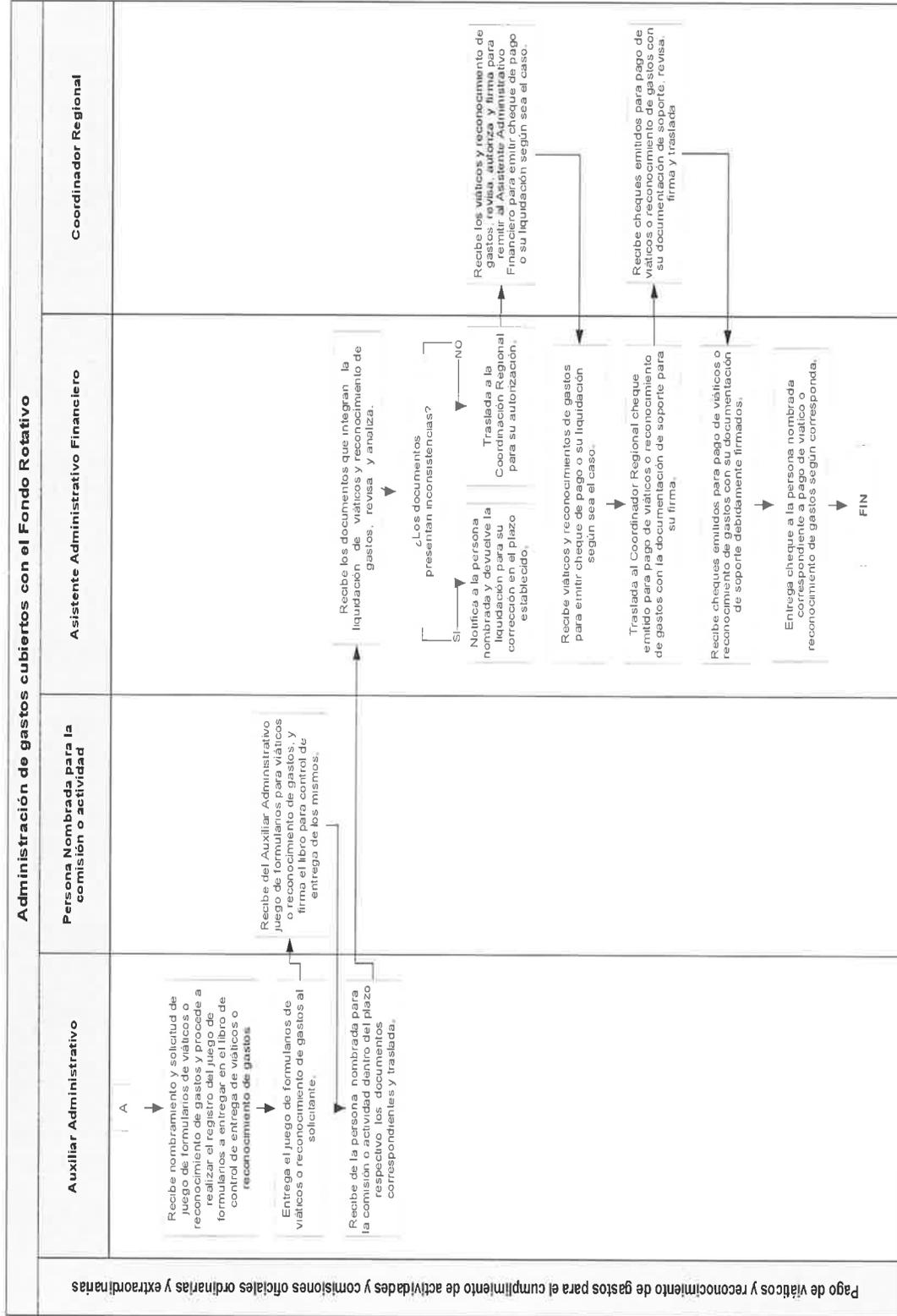
|      |                                     |  |
|------|-------------------------------------|--|
|      |                                     | <p>Gastos de Viáticos y Otros Gastos Conexos” o “Detalle de gastos por servicios prestados”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planilla Adicional de Transporte (para el caso que se utilice transporte colectivo y este no proporciona factura/boleto) únicamente aplica para viáticos.</li> <li>✓ Formulario Viatico Anticipo o Reconocimiento de Gastos anticipo.</li> <li>✓ Juego completo de formularios no utilizados ANULADOS.</li> </ul> |
| 13   | Asistente Administrativo Financiero | Recibe del Auxiliar Administrativo los documentos que integran la liquidación de viáticos y reconocimiento de gastos, revisa y analiza que sean presentados de manera razonable y consistente con los cobros realizados a través de facturas.  |
| 13.1 | Asistente Administrativo Financiero | Si el viatico o reconocimiento de gastos presenta inconsistencias, notifica a la persona nombrada y devuelve la liquidación para su corrección, teniendo la persona que está liquidando un plazo improrrogable de cinco días hábiles posteriores a la notificación para realizar las enmiendas. (Art. 10 Acuerdo Gubernativo 106-2016).  |
| 13.2 | Asistente Administrativo Financiero | Si el viatico o reconocimiento de gastos fue presentado de forma razonable, traslada a la Coordinación Regional para su autorización.  |
| 14   | Coordinador Regional                | Recibe del Asistente Administrativo Financiero los viáticos y reconocimiento de gastos, revisa, autoriza y firma para remitir al Asistente administrativo financiero para emitir cheque de pago o su liquidación según sea el caso.  |
| 15   | Asistente Administrativo Financiero | Recibe del Coordinador Regional viáticos y reconocimientos de gastos para emitir cheque de pago o su liquidación según sea el caso.  |
| 16   | Asistente Administrativo Financiero | Traslada al Coordinador Regional cheque emitido para pago de viáticos o reconocimiento de gastos con la documentación de soporte para su firma.  |
| 17   | Coordinador Regional                | Recibe del Asistente Administrativo Financiero cheques emitidos para pago de viáticos o reconocimiento de gastos con su documentación de soporte, revisa, firma y traslada a la Asistente Administrativa para pago y liquidación.  |
| 18   | Asistente Administrativo Financiero | Recibe del Coordinador Regional cheques emitidos para pago de viáticos o reconocimiento de gastos con su documentación de soporte debidamente firmados.  |
| 19   | Asistente Administrativo Financiero | Entrega cheque a la persona nombrada correspondiente a pago de viatico o reconocimiento de gastos según corresponda. <b>Fin del Procedimiento.</b>   |





**Flujograma:**





|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br>–ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-<br>Manual de Procesos y Procedimientos | <b>FT-OFR-AF-2.1.5</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO ROTATIVO</b>   | Página 1 de 3                               |

# PROCEDIMIENTO

## “LIQUIDACIÓN DE GASTOS EFECTUADOS CON FONDO ROTATIVO”

### FT-OFR-AF-2.1.5

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-2.1.5  
Versión 02

ADMINISTRACIÓN DE GASTOS CUBIERTOS CON EL FONDO  
ROTATIVO

Página 2 de 3

**Proceso: “Administración de gastos cubiertos con el Fondo Rotativo”**  
**Procedimiento: “Liquidación de Gastos efectuados con Fondo Rotativo”**

**OBJETIVO:** Facilitar acciones de control que permita un transparente uso de los recursos institucionales.

**ALCANCE:** Agencias Municipales de Tierras y Oficinas Regionales.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato  |
|----|---|
| 1. | Normas para el Manejo de los Fondos Rotativos Internos del Fondo de Tierras |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

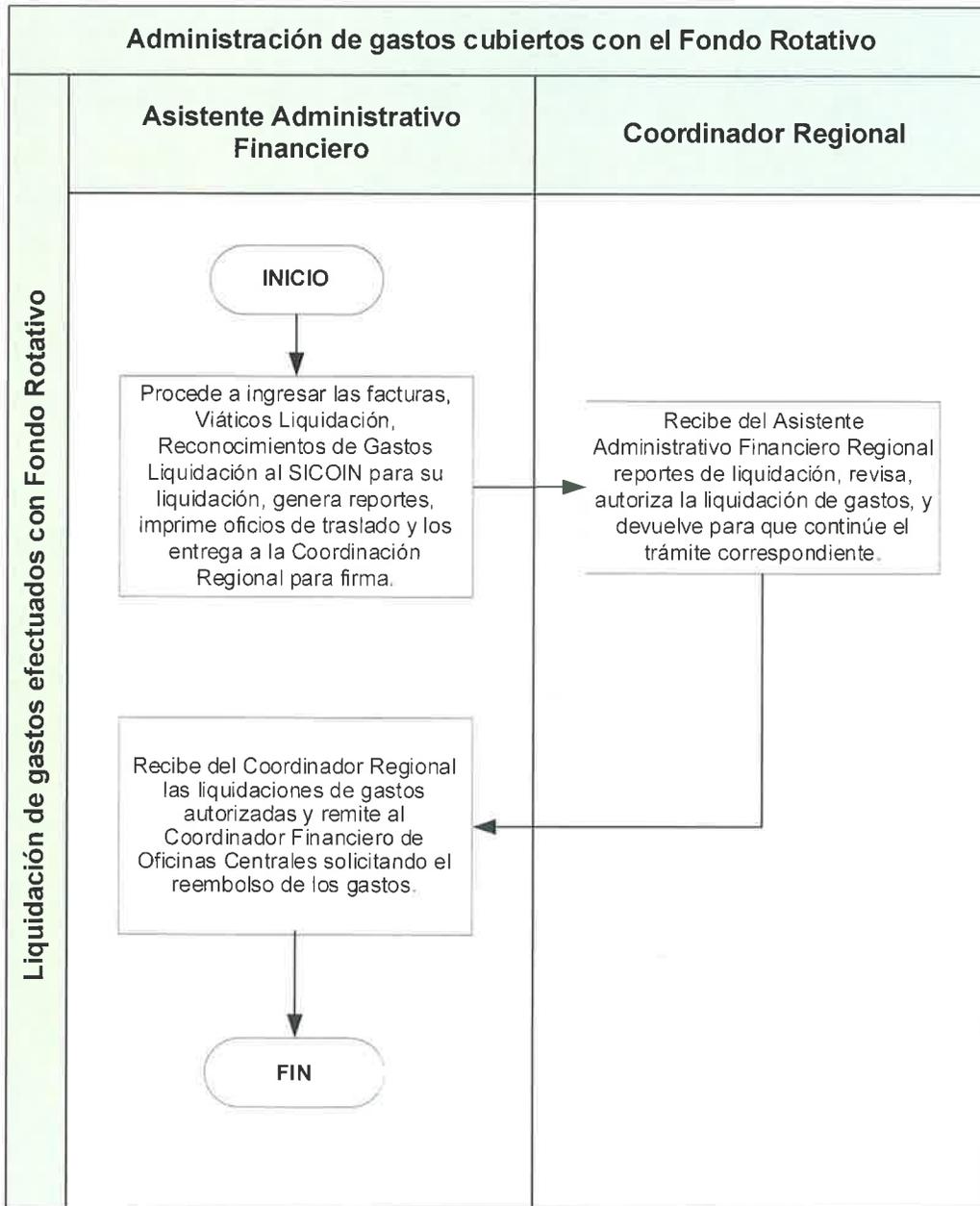
La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                         | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|-------------------------------------|---|
| 1                | Asistente Administrativo Financiero | Procede a ingresar las facturas, Viáticos Liquidación, Reconocimientos de Gastos Liquidación al SICOIN para su liquidación, genera reportes, imprime oficios de traslado y los entrega a la Coordinación Regional para firma. |
| 2                | Coordinador Regional                | Recibe del Asistente Administrativo Financiero Regional reportes de liquidación, revisa, autoriza la liquidación de gastos, y devuelve para que continúe el trámite correspondiente.  |
| 3                | Asistente Administrativo Financiero | Recibe del Coordinador Regional las liquidaciones de gastos autorizadas y remite al Coordinador Financiero de Oficinas Centrales solicitando el reembolso de los gastos. <b><u>Fin del Procedimiento.</u></b>                 |





Flujograma:



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br>–ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-<br>Manual de Procesos y Procedimientos | <b>FT-OFR-AF-3.1.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>CONTROL DEL USO DE COMBUSTIBLE PARA EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES</b>  | <b>Página 1 de 8</b>                        |

## PROCEDIMIENTO

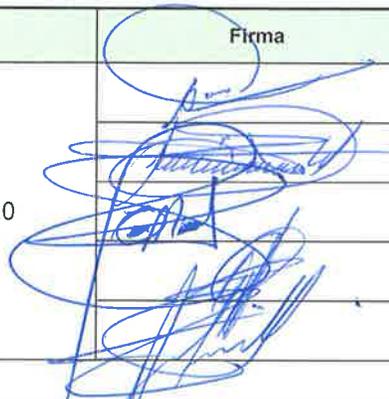
### “LIQUIDACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS OFICINAS REGIONALES”

#### FT-OFR-AF-3.1.1

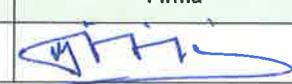
#### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

##### ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma  |
|---|------------|--|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |  |

##### REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

##### APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





**Proceso: "Control del uso de combustible para el cumplimiento de comisiones oficiales"**  
**Procedimiento: "Liquidación de combustible para el cumplimiento de comisiones oficiales ordinarias y extraordinarias Oficinas Regionales"**

**OBJETIVO:** Establecer las disposiciones generales que regulan la utilización de cupones de combustible en el cumplimiento de comisiones y actividades oficiales; y facilitar acciones de control que permita una ejecución eficiente y transparente en el uso de los recursos institucionales.

**ALCANCE:** Desde la entrega de la solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible por el comisionado hasta la recepción de la liquidación de los mismos.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|   | Descripción del Documento o Dato   |
|---|--|
| 1 | Manual de Normas Administrativas del Fondo de Tierras "V.1 Normas para la administración del uso de combustible" aprobado según Resolución de Gerencia General 183-2015. |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                         | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|-------------------------------------|--|
| 1                | Coordinador Regional                | Recibe de la Dirección Administrativa Financiera cupones de combustible asignados a la Oficina Regional bajo su cargo.   |
| 2                | Coordinador Regional                | Traslada al Asistente Administrativo Financiero los cupones de combustible asignados para que proceda a realizar el registro en el libro respectivo autorizado por la Contraloría General de Cuentas.  |
| 3                | Asistente Administrativo Financiero | Recibe del Coordinador Regional los cupones de combustible asignados, realiza el registro en el libro respectivo autorizado por la Contraloría General de Cuentas y procede a resguardar los mismos.   |
| 4                | Coordinador Regional                | Establece rutas a recorrer en cada comisión y actividad, con el objetivo de que las personas asignadas a las comisiones y actividades que se encuentren en una misma área geográfica puedan utilizar un mismo vehículo, para optimizar el uso de los recursos. |
| 5                | Solicitante                         | Especifica kilómetros que se proyectan recorrer en los diferentes lugares asignados para el cumplimiento de la comisión o actividad según nombramiento.  |
| 6                |                                     | Llena formato de solicitud de vehículo y asignación de   |





|    |   |   |
|----|---|---|
|    | Solicitante                                     | cupones de combustible y entrega a su jefe inmediato para su autorización y firma.  |
| 7  | Jefe de la Unidad Solicitante                   | Recibe, formato de solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible por el comisionado, revisa, autoriza y firma y devuelve al solicitante.   |
| 8  | Solicitante                                     | Traslada al Auxiliar Administrativo/ Operativo de Vehículos formato de solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible debidamente autorizada y firmada por el Jefe de la Unidad solicitante.  |
| 9  | Auxiliar Administrativo/ Operativo de Vehículos | Recibe y revisa formato de solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible debidamente autorizada y firmada por el Jefe de la Unidad solicitante, asigna cantidad de cupones de acuerdo a los kilómetros a recorrer y traslada al Asistente Administrativo Financiero para su revisión.  |
| 10 | Asistente Administrativo Financiero             | Recibe, revisa formato de solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible con la cantidad de cupones asignados por el Auxiliar Administrativo y/o operativo de vehículos, firma y traslada al Coordinador Regional para autorización y firma.  |
| 11 | Coordinador Regional                            | Recibe, revisa formato de solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible con la cantidad de cupones asignados del Asistente Administrativo Financiero, autoriza, firma y devuelve al Asistente Administrativo Financiero.   |
| 12 | Asistente Administrativo Financiero             | Recibe del Coordinador Regional la solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible con la cantidad de cupones asignados con las firmas y autorizaciones correspondientes para la asignación y entrega de cupones de combustible al solicitante.  |
| 13 | Asistente Administrativo Financiero             | Registra la salida del combustible en libro de Control de Cupones de combustible autorizado por la Contraloría General de Cuentas.  |
| 14 | Asistente Administrativo Financiero             | Traslada al Auxiliar Administrativo u Operativo de Vehículos los cupones de combustible asignados y libros de control de cupones autorizados por la Contraloría General de Cuentas para entregar al solicitante.  |
| 15 | Auxiliar Administrativo/ Operativo de Vehículos | Recibe del Asistente Administrativo Financiero los cupones asignados y procede a entregar al solicitante cupones de combustible y bitácora para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales, e indica que deben de ser liquidados dentro de los 10 días hábiles siguientes al regreso de la comisión, así también indica que deben fotocopiar cupones, las fotocopias de los mismos deben ser selladas y firmadas por la estación de servicio. |
| 16 | Solicitante                                     | Recibe de Auxiliar Administrativo u Operativo de Vehículos cupones de combustible y firma de recibido en libro de Control de Cupones de Combustible.  |





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-3.1.1  
Versión 02

CONTROL DEL USO DE COMBUSTIBLE PARA EL  
CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES

Página 4 de 8

|    |  |   |
|----|--|---|
| 17 | Solicitante  | Elabora bitácora al finalizar la comisión, firma y tramita firma de Jefe Inmediato y entrega al Auxiliar Administrativo u Operativo de Vehículos (Si tuvo sobrante de cupones procede a reintegrar los no utilizados al Auxiliar Administrativo o Operativo de Vehículos)   |
| 18 | Auxiliar Administrativo/<br>Operativo de Vehículos               | Recibe de Solicitante bitácora para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales y la fotocopia de los cupones utilizados por la estación de servicio. Si existieran cupones no utilizados los mismos deben registrarse en la Bitácora y procede a darles ingreso en el libro de Control de Cupones de Combustible. |
| 19 | Auxiliar Administrativo /<br>Operativo de Vehículos              | Revisa bitácoras para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales, de estar correcta la liquidación traslada al Asistente Administrativo Financiero para su firma, de tener errores traslada al comisionado para su corrección e inicia procedimiento de recepción de bitácora.                                    |
| 20 | Asistente Administrativo<br>Financiero                           | Revisa y firma bitácoras para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales.   |
| 21 | Asistente Administrativo<br>Financiero                           | Traslada bitácoras para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales al Auxiliar Administrativo u Operativo de Vehículos debidamente firmadas para que conforme la liquidación mensual.   |
| 22 | Auxiliar Administrativo/<br>Operativo de Vehículos               | Recibe bitácoras para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales debidamente firmadas por el Asistente Administrativo Financiero para proceder a conformar la liquidación mensual.  |
| 23 | Coordinador Regional o<br>Asistente Administrativo<br>Financiero | Efectúa arqueo de cupones de combustible al Operativo de Vehículos o Asistente Administrativo Financiero, con el objeto de comprobar si el saldo que indica el registro del libro corresponde a los cupones que se encuentran físicamente previo a la elaboración de la Liquidación mensual de combustible.   |
| 24 | Auxiliar Administrativo/<br>Operativo de Vehículos               | Elabora consolidado de liquidación de combustible al finalizar el mes y traslada al Asistente Administrativo Financiero para revisión y firma.  |
| 25 | Asistente Administrativo<br>Financiero                           | Recibe consolidado de liquidaciones de combustible del Auxiliar Administrativo u Operativo de Vehículos, revisa, firma y traslada al Coordinador Regional para su revisión, firma y autorización.   |
| 26 | Coordinador Regional   | Recibe de Asistente Administrativo Financiero Regional las liquidaciones de combustible, revisa, autoriza y traslada nuevamente al Administrativo Financiero para que continúe su trámite previo a la entrega al Coordinador Financiero de  |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-AF-3.1.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>CONTROL DEL USO DE COMBUSTIBLE PARA EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES</b>  | <b>Página 5 de 8</b>                        |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | Oficinas Centrales.   |
| 27 | Asistente Administrativo Financiero             | Recibe del Coordinador Regional el consolidado de las liquidaciones y oficio de liquidación de combustible, revisados, autorizados y firmados para trámite de fotocopias.   |
| 28 | Asistente Administrativo Financiero             | Traslada al Auxiliar Administrativo u Operativo de Vehículos el consolidado de las liquidaciones autorizadas y firmadas por el Coordinador Regional para trámite de fotocopias.   |
| 29 | Auxiliar Administrativo/ Operativo de Vehículos | Traslada oficio original y fotocopias de las liquidaciones de combustible al Coordinador Financiero de oficinas centrales en los primeros 3 días hábiles del mes siguiente para trámite de liquidación de combustible y archiva documentos originales.<br><b>Fin del procedimiento.</b> |



Fondo de Tierras

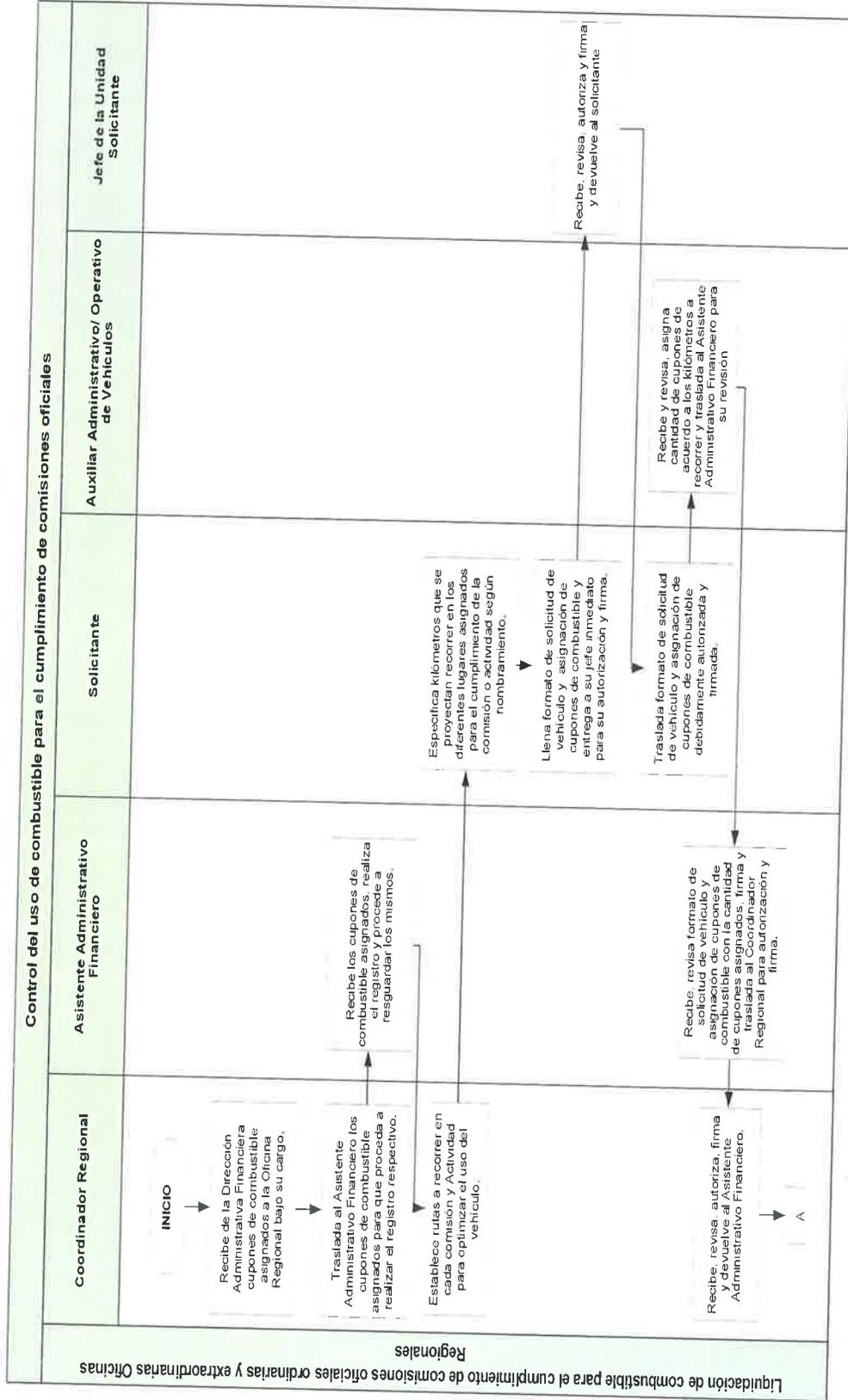
**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS**  
**-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-**  
**Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-AF-3.1.1**  
**Versión 02**

**CONTROL DEL USO DE COMBUSTIBLE PARA EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES**

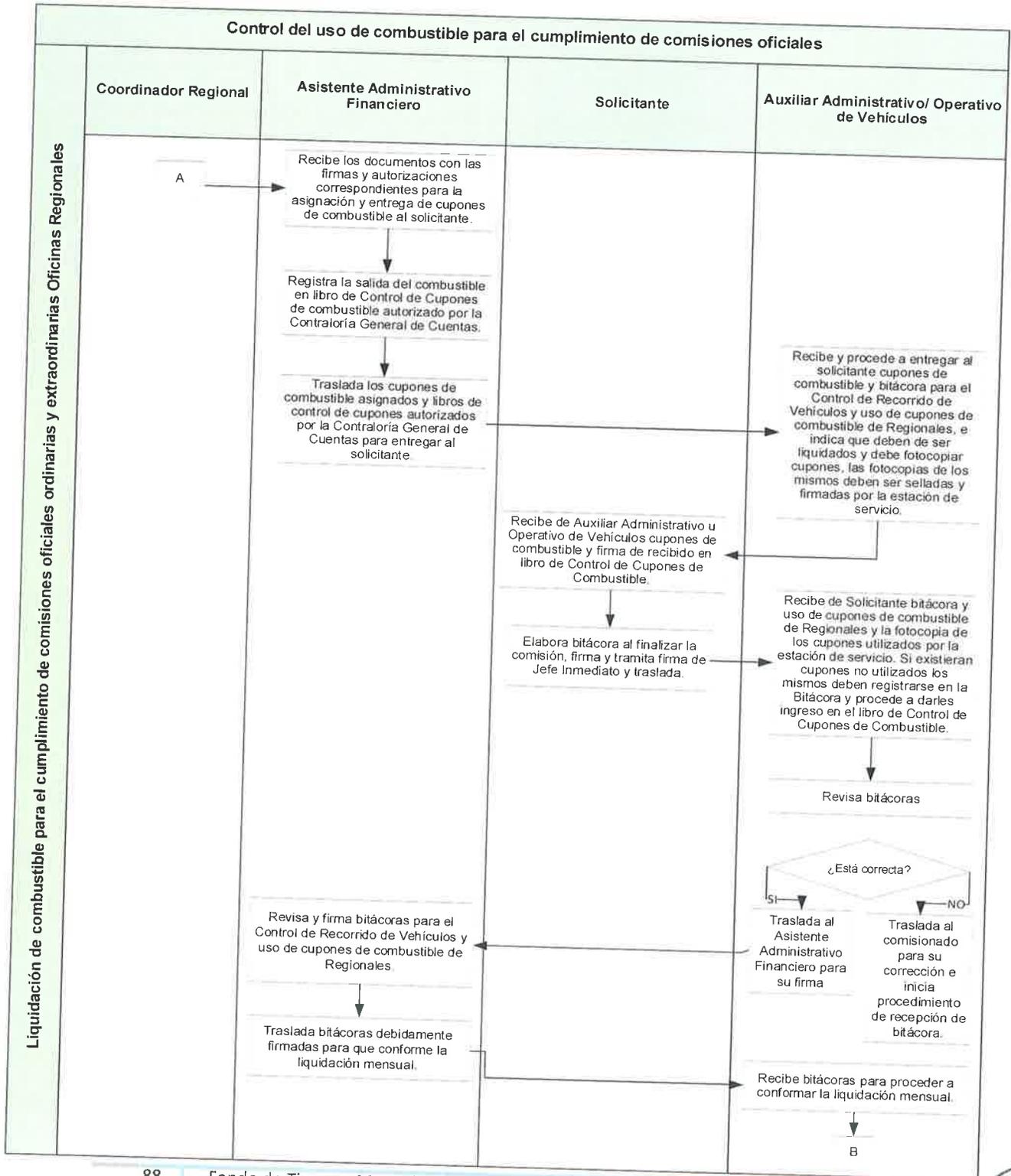
**Página 6 de 8**

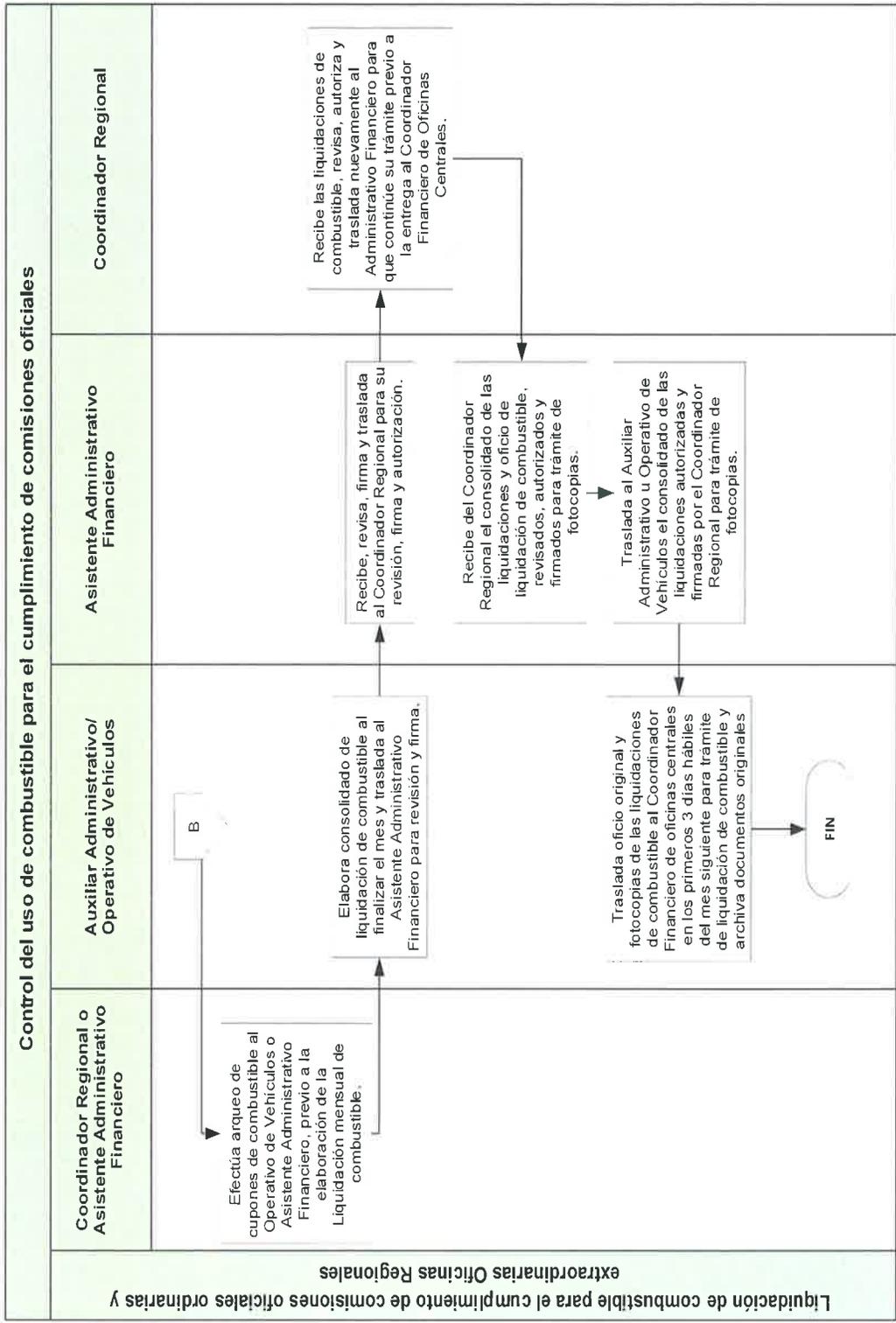
**Flujograma:**





Fondo de Tierras







Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-AF-3.1.2  
Versión 02

CONTROL DEL USO DE COMBUSTIBLE PARA EL  
CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES

Página 1 de 5

## PROCEDIMIENTO

# “LIQUIDACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRA”

## FT-OFR-AF-3.1.2

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango               | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz         |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                 |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                   |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                      |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/ Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/ Coordinador/<br>Coordinación de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad  | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General<br>Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





**CONTROL DEL USO DE COMBUSTIBLE PARA EL CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES**

**Proceso: "Control del uso de combustible para el cumplimiento de comisiones oficiales"**  
**Procedimiento: "Liquidación de combustible para el cumplimiento de comisiones oficiales ordinarias y extraordinarias Agencias Municipales de Tierra"**

**OBJETIVO:** Establecer las disposiciones generales que regulan la utilización de cupones de combustible en el cumplimiento de comisiones y actividades oficiales; y facilitar acciones de control que permita una ejecución eficiente y transparente en el uso de los recursos institucionales.

**ALCANCE:** Desde la entrega de la solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible por el comisionado hasta la recepción de la liquidación de los mismos.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato   |
|----|--|
| 1. | Manual de Normas Administrativas del Fondo de Tierras "V.1 Normas para la administración del uso de combustible" aprobado según Resolución de Gerencia General 183-2015. |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación Regional, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Coordinación Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                               | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---|--|
| 1                | Coordinador Regional                      | Traslada al Encargado de la Agencia Municipal de Tierras los cupones de combustible asignados de acuerdo a lo establecido en el presupuesto vigente de la Agencia para que proceda a realizar el registro en el libro respectivo autorizado por la Contraloría General de Cuentas. |
| 2                | Encargado de Agencia Municipal de Tierras | Recibe del Coordinador Regional los cupones de combustible asignados, realiza el registro en el libro respectivo autorizado por la Contraloría General de Cuentas y procede a resguardar los mismos.   |
| 3                | Encargado de Agencia Municipal de Tierras | Establece rutas a recorrer en cada comisión y actividad, con el objetivo de que las personas asignadas a las comisiones y actividades que se encuentren en una misma área geográfica puedan utilizar un mismo vehículo, para optimizar el uso de los recursos.                     |
| 4                | Solicitante                               | Especifica kilómetros que se proyectan recorrer en los diferentes lugares asignados para el cumplimiento de la comisión o actividad según nombramiento.  |





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-AF-3.1.2  
Versión 02**

**CONTROL DEL USO DE COMBUSTIBLE PARA EL  
CUMPLIMIENTO DE COMISIONES OFICIALES**

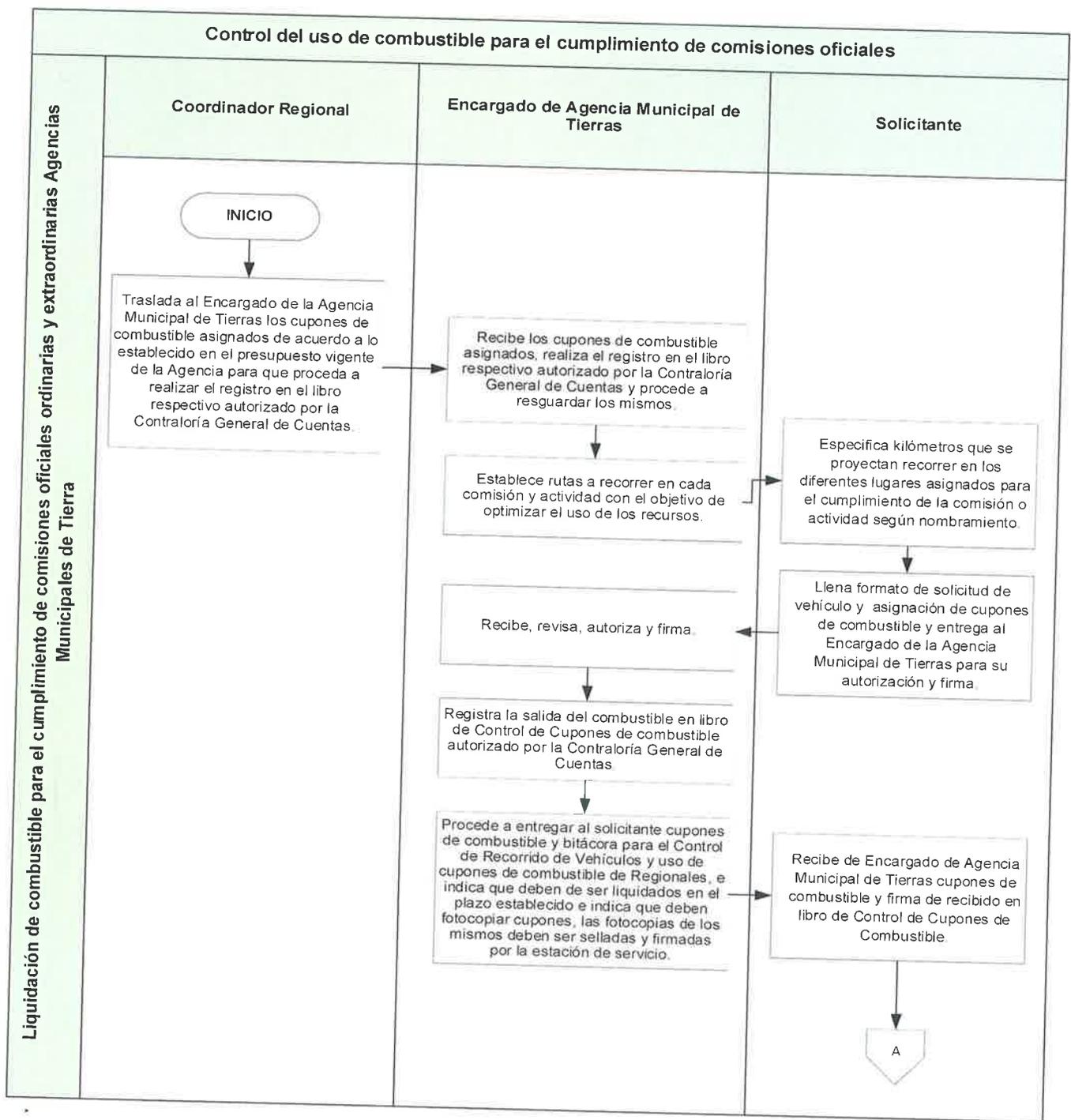
**Página 3 de 5**

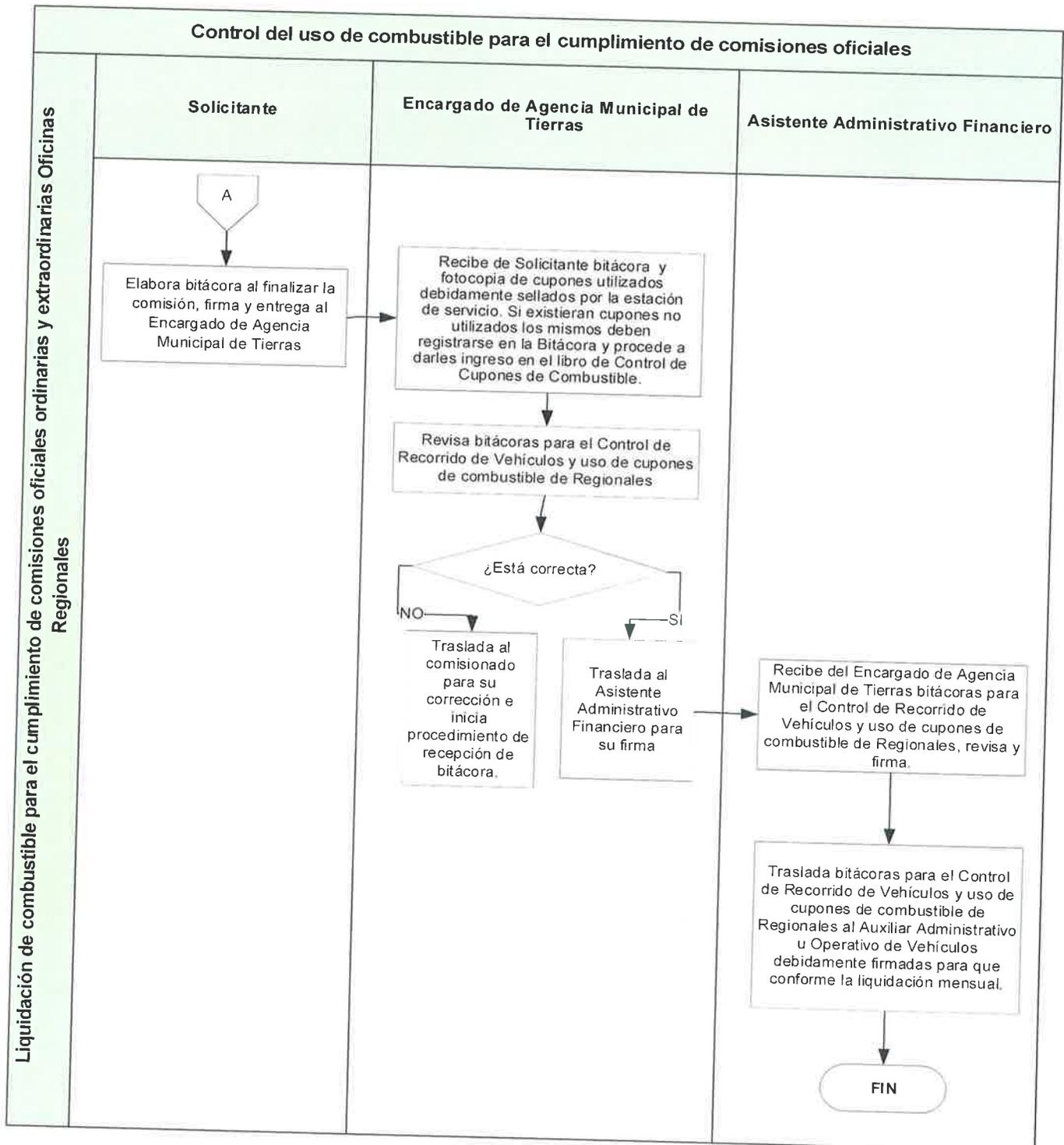
|    |   |  |
|----|---|--|
| 5  | Solicitante                               | Llena formato de solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible y entrega al Encargado de la Agencia Municipal de Tierras para su autorización y firma.  |
| 6  | Encargado de Agencia Municipal de Tierras | Recibe, formato de solicitud de vehículo y asignación de cupones de combustible por el comisionado, revisa, autoriza y firma.  |
| 7  | Encargado de Agencia Municipal de Tierras | Registra la salida del combustible en libro de Control de Cupones de combustible autorizado por la Contraloría General de Cuentas.   |
| 8  | Encargado de Agencia Municipal de Tierras | Procede a entregar al solicitante cupones de combustible y bitácora para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales, e indica que deben de ser liquidados dentro de los 10 días hábiles siguientes al regreso de la comisión, así también indica que deben fotocopiar cupones, las fotocopias de los mismos deben ser selladas y firmadas por la estación de servicio. |
| 9  | Solicitante                               | Recibe de Encargado de Agencia Municipal de Tierras cupones de combustible y firma de recibido en libro de Control de Cupones de Combustible.  |
| 10 | Solicitante                               | Elabora bitácora al finalizar la comisión, firma y entrega al Encargado de Agencia Municipal de Tierras (Si tuvo sobrante de cupones procede a reintegrar los no utilizados al Encargado de Agencia Municipal de Tierras)  |
| 11 | Encargado de Agencia Municipal de Tierras | Recibe de Solicitante bitácora para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales y fotocopia de cupones utilizados debidamente sellados por la estación de servicio.<br><br>Si existieran cupones no utilizados los mismos deben registrarse en la Bitácora y procede a darles ingreso en el libro de Control de Cupones de Combustible.                                 |
| 12 | Encargado de Agencia Municipal de Tierras | Revisa bitácoras para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales, de estar correcta la liquidación traslada al Asistente Administrativo Financiero para su firma, de tener errores traslada al comisionado para su corrección e inicia procedimiento de recepción de bitácora.   |
| 13 | Asistente Administrativo Financiero       | Recibe del Encargado de Agencia Municipal de Tierras bitácoras para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales, revisa y firma.  |
| 14 | Asistente Administrativo Financiero       | Traslada bitácoras para el Control de Recorrido de Vehículos y uso de cupones de combustible de Regionales al Auxiliar Administrativo u Operativo de Vehículos debidamente firmadas para que conforme la liquidación mensual. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>  |





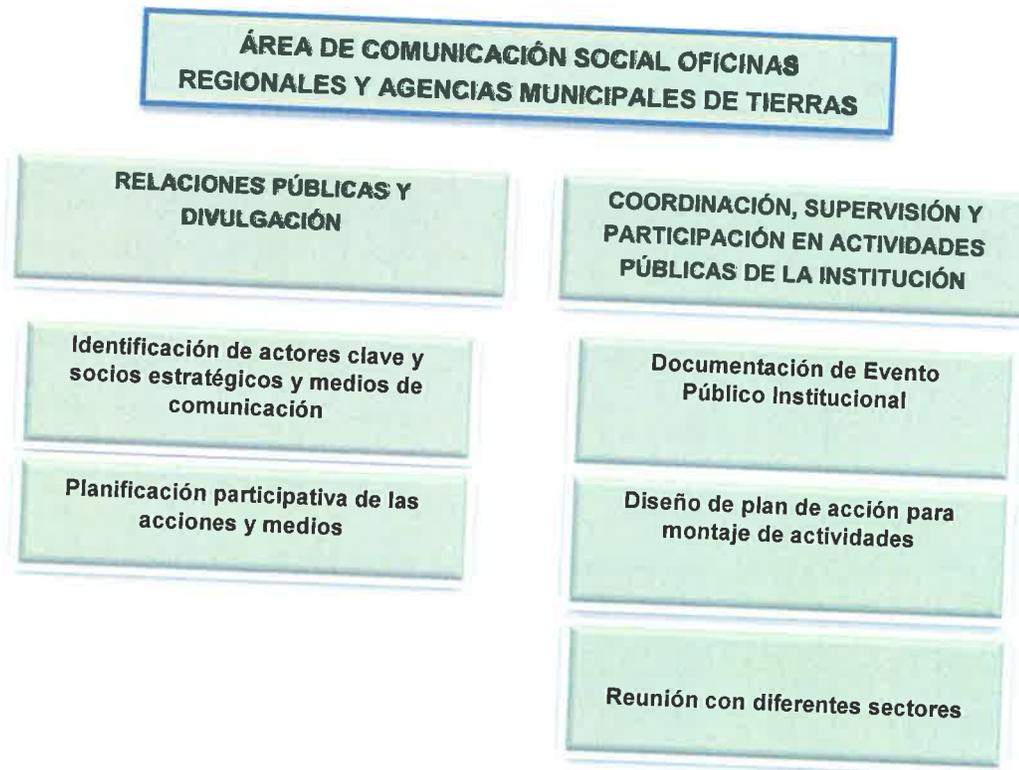
Flujograma:





### 3.2 ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

#### 3.2.1 Mapa de Procesos del Área de Comunicación Social de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras



### 3.2.2 Red de Procesos del Área de Comunicación Social de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

| MACROPROCESOS   | CÓDIGO | PROCESOS   | CÓDIGO |
|---|--------|--|--------|
| Relaciones públicas y divulgación   | 1.     | Identificación de actores clave y socios estratégicos y medios de comunicación | 1.1    |
|   |        | Planificación participativa de las acciones y medios                           | 1.2    |
| Coordinación, supervisión y participación en actividades públicas de la institución | 2.     | Documentación de Evento Público Institucional                                  | 2.1    |
|   |        | Diseño de plan de acción para montaje de actividades                           | 2.2    |
|   |        | Reunión con diferentes sectores  | 2.3    |

### 3.2.3 Red de Procedimientos del Área de Comunicación Social de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

| PROCESOS  | CÓDIGO | PROCEDIMIENTOS  | CÓDIGO |
|---|--------|---|--------|
| Identificación de actores claves y socios estratégicos y medios de comunicación | 1.1    | Elaboración de directorio de actores claves y socios estratégicos y medios de comunicación.                       | 1.1.1  |
| Planificación participativa de las acciones y medios                            | 1.2    | Elaboración de plan de medios y acciones  | 1.2.1  |
| Documentación de Evento Público Institucional                                   | 2.1    | Recopilación de información para elaboración de producto comunicacional (reportaje, boletín, nota corta, informe) | 2.1.1  |
| Diseño de plan de acción para montaje de actividades.                           | 2.2    | Logística y montaje de Evento Público Institucional   | 2.2.1  |
| Reunión con diferentes sectores   | 2.3    | Información y socialización de los programas del Fondo de Tierras   | 2.3.1  |



## PROCEDIMIENTO

# “ELABORACIÓN DE DIRECTORIO DE ACTORES CLAVES Y SOCIOS ESTRATÉGICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN”

## FT-OFR-CCS-1.1.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Evelin Vásquez/ Coordinadora de Comunicación Social   | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango                      | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz                |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                        |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                          |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                             |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad  | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad  | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio Matul/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





**Proceso:** Identificación de actores claves y socios estratégicos y medios de comunicación  
**Procedimiento:** Elaboración de directorio de actores claves y socios estratégicos y medios de comunicación

**OBJETIVO:**

Elaborar base de datos de los Actores Claves y Socios Estratégicos y Medios de Comunicación para contar con información actualizada del quehacer del Fondo de Tierra.

**ALCANCE:**

Desde solicitar a cada programa la lista de los principales actores clave y socios estratégicos hasta confirmar teléfonos, correos electrónicos, sitios web de la base de datos.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|     | Descripción del Documento o Dato   |
|-----|--|
| 1.  | Ley de Fondo de Tierras Decreto 24-99 y su Reglamento                    |
| 2.  | Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras                         |
| 3.  | Agenda Estratégica Institucional Punto Resolutivo No. 65-2019            |
| 4.  | Estrategia de Comunicación Social  |
| 5.  | Política de Comunicación Social  |
| 6.  | Manual de Protocolo  |
| 7.  | Plan de Acción de Comunicación Social en Situación de Crisis             |
| 8.  | Manual de Visibilidad y Normas Gráficas                                  |
| 9.  | Plan Operativo Anual   |
| 10. | Formato de lista de los principales Actores Claves y Socios Estratégicos |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Comunicación Social, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Gerencia General será la facultada para autorizar lo que proceda.

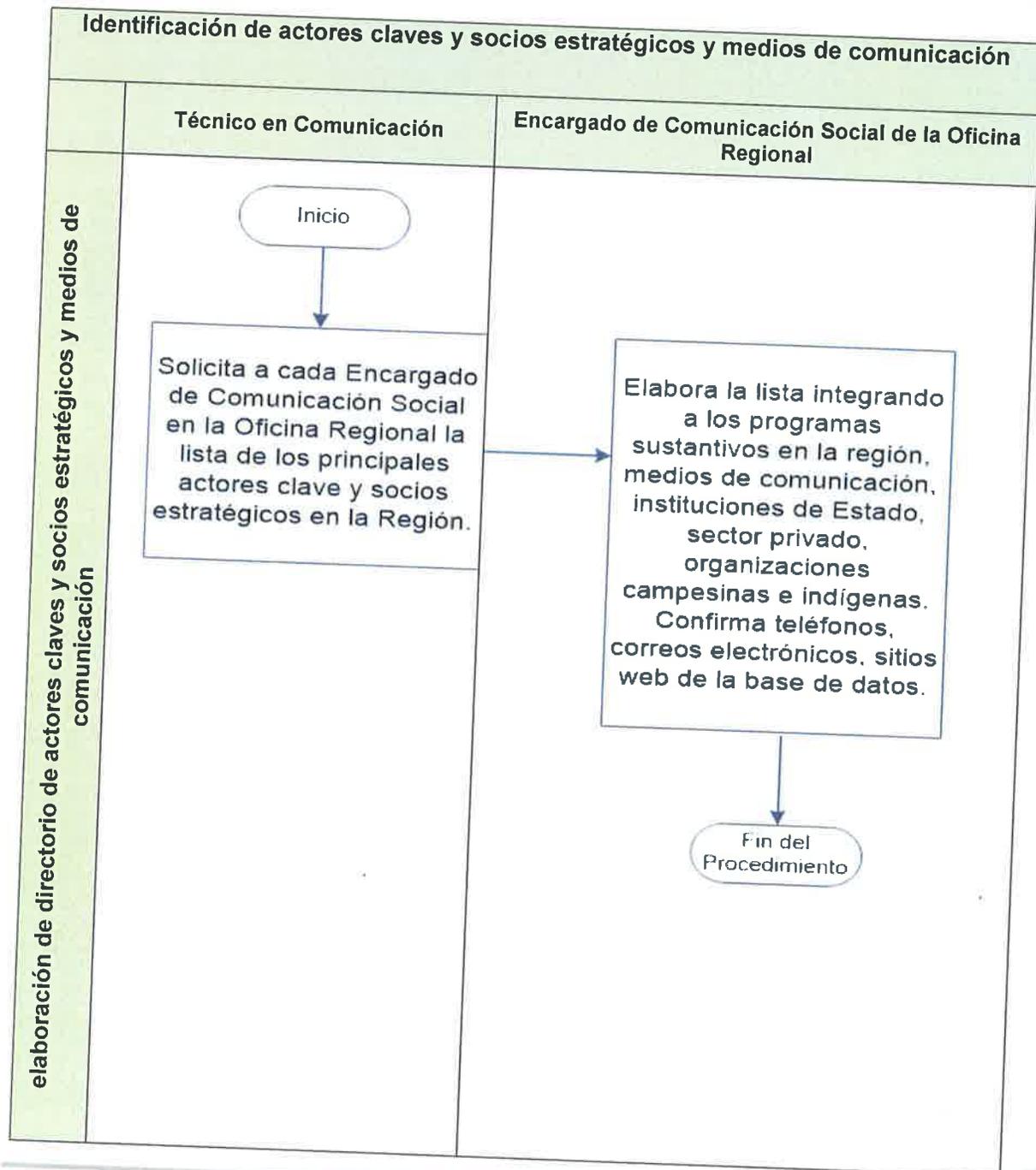
| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|---|---|
| 1.               | Técnico en Comunicación                                 | Solicita a cada Encargado de Comunicación Social en la Oficina Regional la lista de los principales actores clave y socios estratégicos en la Región.   |
| 2.               | Encargado de Comunicación Social de la Oficina Regional | Elabora la lista integrando a los programas sustantivos en la región, medios de comunicación, instituciones de Estado, sector privado, organizaciones campesinas e indígenas. Confirma teléfonos, correos electrónicos, sitios web de la base de datos. |





FLUJOGRAMA:

Fin del procedimiento.





# PROCEDIMIENTO

## “ELABORACIÓN DE PLAN DE MEDIOS Y ACCIONES”

### FT-OFR-CCS-1.2.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Evelin Vásquez/ Coordinadora de Comunicación Social   | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango                      | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz                |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                        |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                          |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                             |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad  | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad                           | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Osorio/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |       |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





**Proceso: Planificación Participativa de las acciones y medios**  
**Procedimiento: Elaboración de plan de medios y acciones**

**OBJETIVO:**

Elaborar plan de medios y acciones.

**ALCANCE:**

Desde identificar medios y reporteros que cubren fuente institucional hasta enviar documento del plan de medios y acciones.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|     | Descripción del Documento o Dato                              |
|-----|---|
| 1.  | Ley de Fondo de Tierras Decreto 24-99 y su Reglamento         |
| 2.  | Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras              |
| 3.  | Agenda Estratégica Institucional Punto Resolutivo No. 65-2019 |
| 4.  | Estrategia de Comunicación Social                             |
| 5.  | Política de Comunicación Social                               |
| 6.  | Manual de Protocolo   |
| 7.  | Plan de Acción de Comunicación Social en Situación de Crisis  |
| 8.  | Manual de Visibilidad y Normas Gráficas                       |
| 9.  | Plan Operativo Anual  |
| 10. | Formato de Plan de Medios y Acciones                          |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Comunicación Social, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Gerencia General será la facultada para autorizar lo que proceda.

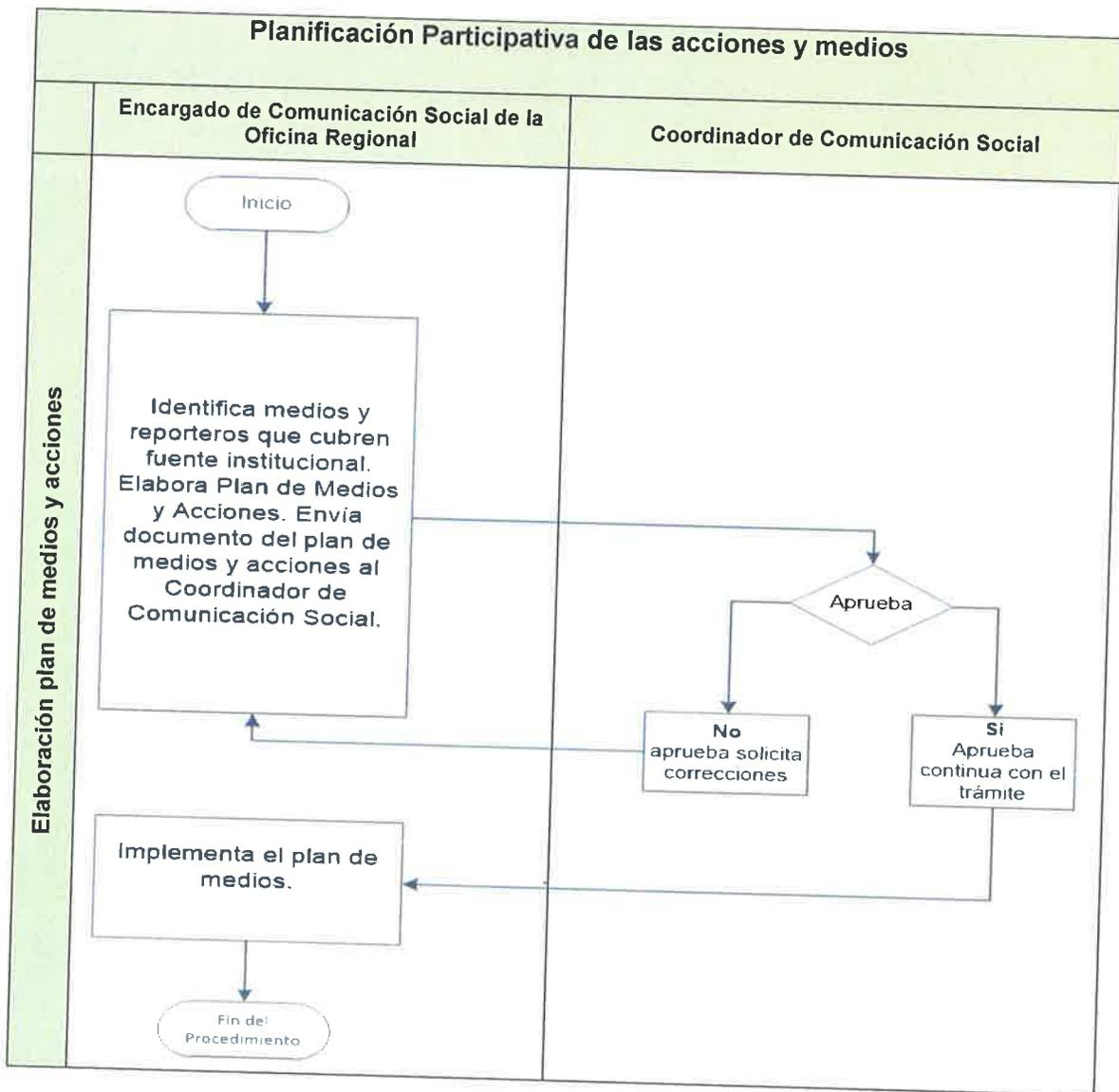
| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---|--|
| 1                | Encargado de Comunicación Social de la Oficina Regional | Identifica medios y reporteros que cubren fuente institucional.<br>Elabora Plan de Medios y Acciones. Envía documento del plan de medios y acciones al Coordinador de Comunicación Social. |
| 2                | Coordinador de Comunicación Social                      | Recibe Plan de Medios y Acciones para revisión y autorización.<br>Si <b>NO</b> aprueba, solicita correcciones. Si aprueba retorna para continuar con el trámite.                           |
| 3                | Encargado de Comunicación Social                        | Implementa el plan de medios.  |





|  |                        |                               |
|--|------------------------|-------------------------------|
|  | de la Oficina Regional | <u>Fin del procedimiento.</u> |
|--|------------------------|-------------------------------|

**FLUJOGRAMA:**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS –ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL- Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-CCS-2.1.1 Versión 02

Documentación de Evento Público Institucional

Página 1 de 4

# PROCEDIMIENTO “RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN PARA ELABORACIÓN DE PRODUCTO COMUNICACIONAL (REPORTAJE, BOLETÍN, NOTA CORTA, INFORME)” FT-OFR-CCS-2.1.1 Versión 02

## Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Evelin Vásquez/ Coordinadora de Comunicación Social   | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango                      | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz                |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                        |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                          |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                             |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                                   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Licda. Ingrid Carolina Osorio/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





Fondo de Tierras

**Proceso: Documentación de Evento Público Institucional**  
**Procedimiento: Recopilación de información para elaboración de producto comunicacional (reportaje, boletín, nota corta, informe)**

**OBJETIVO:**

Redactar la información de las actividades de Eventos públicos Institucionales.

**ALCANCE:**

Desde verificar funcionamiento de equipos de video y fotográfico hasta trasladada material (reportaje, boletín, nota corta, informe) a Comunicación Social de Oficinas Centrales para su publicación.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|     | Descripción del Documento o Dato  |
|-----|---|
| 1.  | Ley de Fondo de Tierras Decreto 24-99 y su Reglamento   |
| 2.  | Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras  |
| 3.  | Agenda Estratégica Institucional Punto Resolutivo No. 65-2019   |
| 4.  | Estrategia de Comunicación Social   |
| 5.  | Política de Comunicación Social   |
| 6.  | Manual de Protocolo   |
| 7.  | Plan de Acción de Comunicación Social en Situación de Crisis  |
| 8.  | Manual de Visibilidad y Normas Gráficas   |
| 9.  | Plan Operativo Anual  |
| 10. | Formato de planificación de comisión, formato de solicitud, formato de programación de actividades, formato de informe de resultados de comisión. |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Comunicación Social, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Gerencia General será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|---|--|
| 1                | Encargado de Comunicación Social de la Oficina Regional | Verifica funcionamiento de los equipos de video y fotográfico: carga de baterías, disponibilidad de espacio en memoria. y accesorios de los equipos, elabora entrevista con actores claves, Clasifica material fotográfico y de audio de calidad para el uso de Coordinación de Comunicación Social. Define y Elabora (reportaje, boletín, nota corta, informe) de cobertura periodística de actividad. Traslada a Técnico de Comunicación |
| 2                | Técnico de  | Revisa el material (reportaje, boletín, nota corta, informe)   |





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS –ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL-**  
Manual de Procesos y Procedimientos

**FT-OFR-CCS-2.1.1**  
**Versión 02**

**Documentación de Evento Público Institucional**

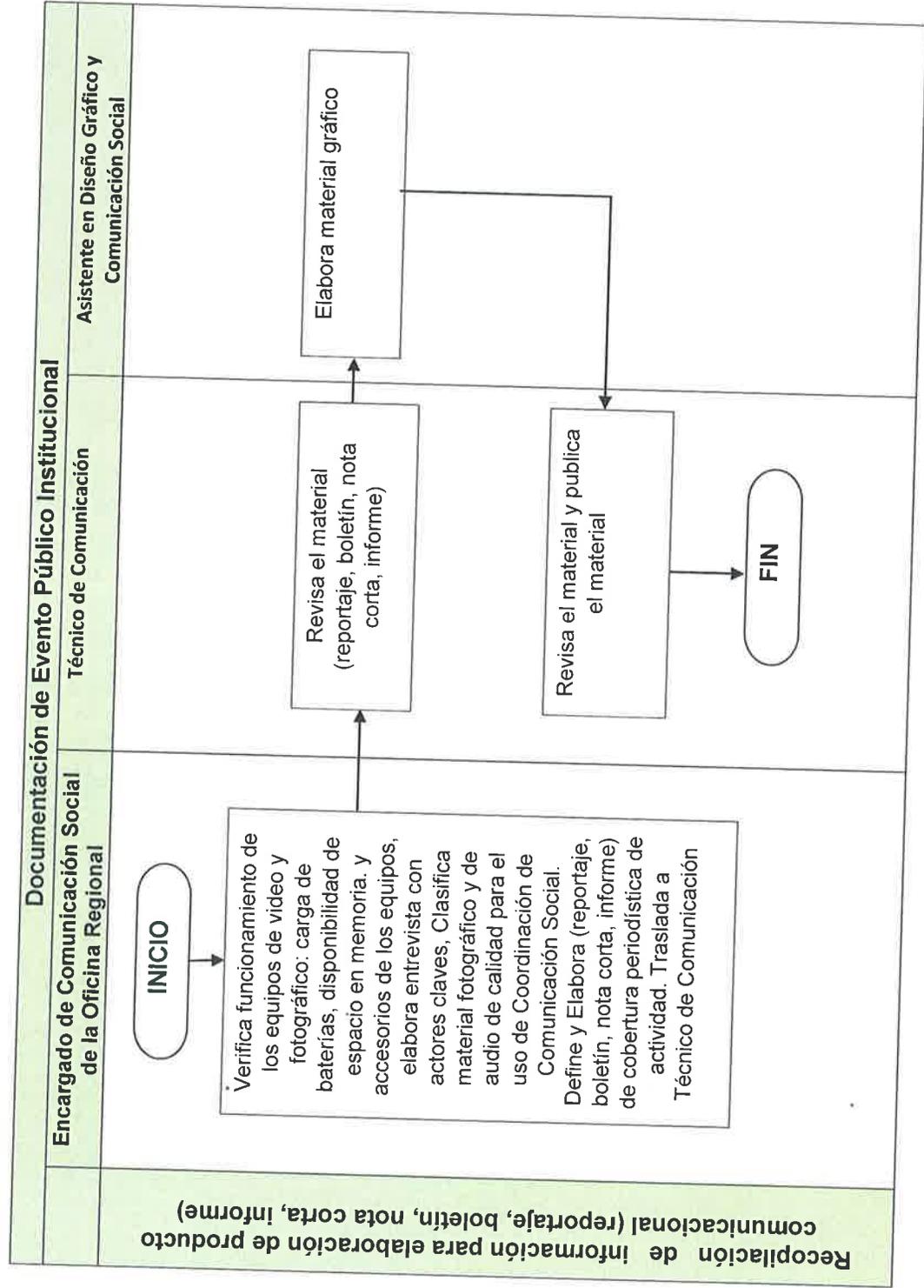
**Página 3 de 4**

|   | Comunicación                                      |  |
|---|---|--|
| 3 | Asistente de Diseño Gráfico y Comunicación Social | Elabora material gráfico   |
| 4 | Técnico de Comunicación                           | Revisa el material y publica el material<br><b>Fin del procedimiento</b> |





**FLUJOGRAMA:**



Recopilación de información para elaboración de producto comunicacional (reportaje, boletín, nota corta, informe)



Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS –ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-CCS-2.2.1  
Versión 02

DISEÑO DE PLAN DE ACCIÓN PARA MONTAJE DE ACTIVIDADES

Página 1 de 4

# PROCEDIMIENTO

## “Logística y montaje de Evento Público Institucional”

### FT-OFR-CCS-2.2.1

#### Versión 02

### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Evelin Vásquez/ Coordinadora de Comunicación Social   | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango                      | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz                |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                        |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                          |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                             |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                          | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Osorio/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





Fondo de Tierras

Proceso: Diseño de plan de acción para montaje de actividad  
Procedimiento: Logística y montaje de Evento Público Institucional

**OBJETIVO:**

Garantizar la imagen Institucional en los eventos públicos.

**ALCANCE:**

Desde definir el material de visibilidad para los diferentes eventos hasta divulgar interinstitucionalmente y mediáticamente la documentación del evento.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato                              |
|----|---|
| 1. | Ley de Fondo de Tierras Decreto 24-99 y su Reglamento         |
| 2. | Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras              |
| 3. | Agenda Estratégica Institucional Punto Resolutivo No. 65-2019 |
| 4. | Estrategia de Comunicación Social                             |
| 5. | Política de Comunicación Social                               |
| 6. | Manual de Protocolo   |
| 7. | Plan de Acción de Comunicación Social en Situación de Crisis  |
| 8. | Manual de Visibilidad y Normas Gráficas                       |
| 9. | Plan Operativo Anual  |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Comunicación Social, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Gerencia General será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|---|---|
| 1                | Coordinador de Comunicación Social                      | Define material de visibilidad para los diferentes eventos. Establece criterios de imagen institucional para materiales institucionales.  |
| 2                | Encargado de Comunicación Social de la Oficina Regional | Elabora lista de cotejo (check list) de los materiales requeridos para la realización del acto público. Realiza visita de campo previa al evento, posteriormente traslada el material de visibilidad, define y realiza montaje de la logística de la imagen institucional en base al protocolo de montaje de evento establecido por la Coordinación de Comunicación Social. Documenta el evento audiovisual y fotográficamente. Traslada la documentación informativa a |



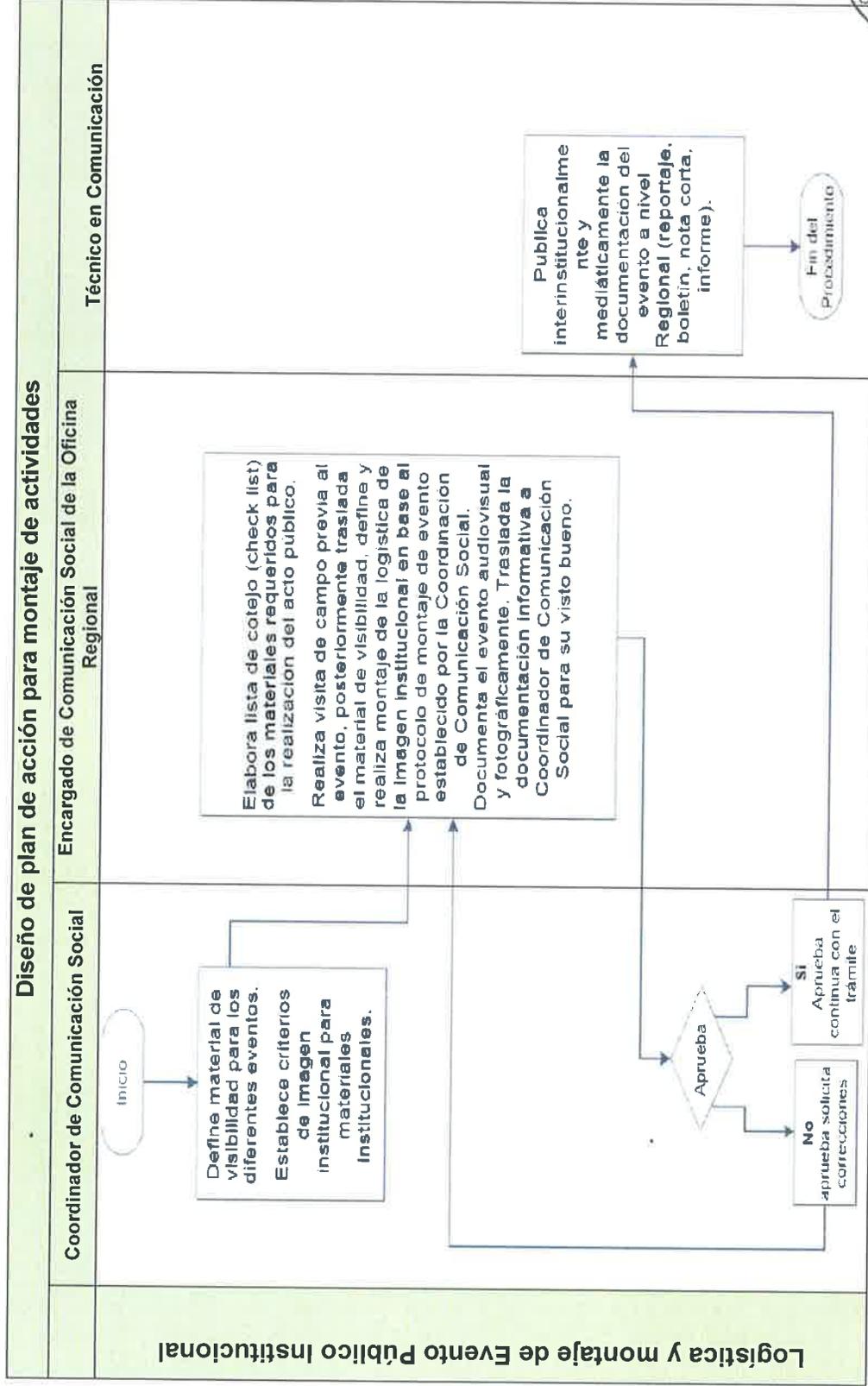
|   |   |  |
|---|---|--|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS –ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL-</b><br>Manual de Procesos y Procedimientos | <b>FT-OFR-CCS-2.2.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>DISEÑO DE PLAN DE ACCIÓN PARA MONTAJE DE ACTIVIDADES</b>   | <b>Página 3 de 4</b>                         |

|   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
|   |                                    | Coordinador de Comunicación Social para su visto bueno.<br>Si <b>NO</b> aprueba, solicita correcciones.  |
| 3 | Coordinador de Comunicación Social | <b>SI</b> retorna para continuar con el trámite.   |
| 4 | Técnico en Comunicación            | Publica interinstitucionalmente y mediáticamente la documentación del evento a nivel Regional (reportaje, boletín, nota corta, informe).<br><br><b>Fin del procedimiento</b> |





FLUJOGRAMA:





OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS –ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-CCS-2.3.1  
Versión 02

REUNIÓN CON DIFERENTES SECTORES

Página 1 de 4

# PROCEDIMIENTO “Información y socialización de los programas del Fondo de Tierras”

FT-OFR-CCS-2.3.1  
Versión 02

## Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad                                       | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Evelin Vásquez/ Coordinadora de Comunicación Social | 09/07/2020 |       |
| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional      | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango                    | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz              |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu                      |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal                        |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén                           |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                          | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Licda. Ingrid Osorio/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





**Proceso: Reunión con diferentes sectores**  
**Procedimiento: Información y socialización de los programas del Fondo de Tierras**

**OBJETIVO:**

Dar a conocer los programas y políticas del Fondo de Tierras a distintos grupos.

**ALCANCE:**

Desde definir material de visibilidad para los diferentes eventos hasta divulga la documentación del evento a nivel Regional.

**DOCUMENTOS Y DATOS RELACIONADOS:**

|    | Descripción del Documento o Dato                              |
|----|---|
| 1. | Ley de Fondo de Tierras Decreto 24-99 y su Reglamento         |
| 2. | Reglamento Orgánico Interno del Fondo de Tierras              |
| 3. | Agenda Estratégica Institucional Punto Resolutivo No. 65-2019 |
| 4. | Estrategia de Comunicación Social                             |
| 5. | Política de Comunicación Social                               |
| 6. | Manual de Protocolo   |
| 7. | Plan de Acción de Comunicación Social en Situación de Crisis  |
| 8. | Manual de Visibilidad y Normas Gráficas                       |
| 9. | Plan Operativo Anual  |

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde a la Coordinación de Comunicación Social, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, también la Gerencia General será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|---|---|
| 1                | Encargado de Comunicación Social de la Oficina Regional | Realiza planificación de reuniones para promover las políticas y programas del Fondo de Tierras. Traslada al Coordinador  |
| 2                | Coordinador Regional                                    | Si <b>NO</b> aprueba, solicita correcciones.<br>Si retorna para continuar con el trámite.   |
| 3                | Encargado de Comunicación Social de la Oficina Regional | Realiza el evento, Documenta el evento audiovisual (video y fotografía) Traslada la documentación informativa a Coordinación de Comunicación Social para redacción de notas |





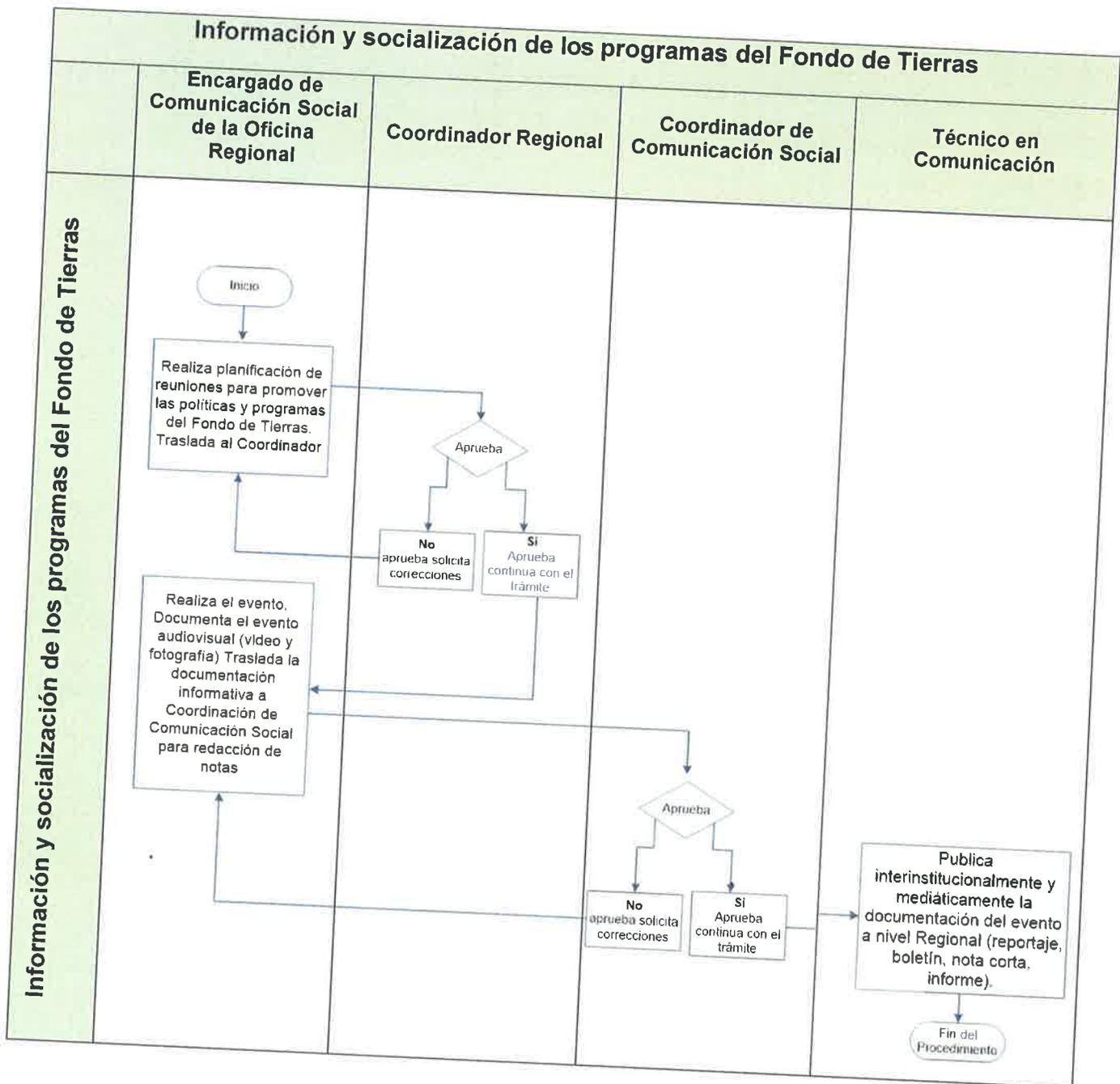
**REUNIÓN CON DIFERENTES SECTORES**

|   |   |  |
|---|---|--|
| 4 | <b>Coordinador de Comunicación Social</b> | Si <b>NO</b> aprueba, solicita correcciones.<br>Si <b>SI</b> retorna para continuar con el trámite.  |
| 5 | Técnico en Comunicación                   | Publica interinstitucionalmente y mediáticamente la documentación del evento a nivel Regional (reportaje, boletín, nota corta, informe).<br><b>Fin del procedimiento</b> |





FLUJOGRAMA:



### 3.3 ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

#### 3.3.1 Mapa de Procesos del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

**ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES DE OFICINAS REGIONALES Y  
AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS**

**SOPORTE TÉCNICO**

Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico

Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario

Atención a usuarios

Mantenimiento de redes de comunicación

#### 3.3.2 Red de Procesos del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

| MACROPROCESOS   | CÓDIGO | PROCESOS  | CÓDIGO |
|-----------------|--------|---|--------|
| Soporte Técnico | 1.     | Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico       | 1.1    |
|                 |        | Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario | 1.2    |
|                 |        | Atención a usuarios   | 1.3    |
|                 |        | Mantenimiento de redes de comunicación                            | 1.4    |

### 3.3.3 Red de Procedimientos del Área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones de Oficinas Regionales y Agencias Municipales de Tierras

| PROCESOS  | CÓDIGO | PROCEDIMIENTOS  | CÓDIGO |
|---|--------|---|--------|
| Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico       | 1.1    | Creación y aprobación de cronograma anual de mantenimientos de equipos de cómputo y/o periféricos       | 1.1.1  |
|   |        | Realización de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo o periférico                               | 1.1.2  |
|   |        | Crear registro de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico                           | 1.1.3  |
| Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario | 1.2    | Creación y aprobación de cronograma anual de copias de seguridad (back up) de equipo de cómputo         | 1.2.1  |
|   |        | Realización de copia de seguridad de información de equipo de cómputo                                   | 1.2.2  |
|   |        | Entrega de información de copia de seguridad de información de equipo de cómputo a usuario              | 1.2.3  |
| Atención a usuarios   | 1.3    | Atención a solicitud de soporte técnico a usuario de sedes regionales y agencias municipales de tierras | 1.3.1  |
| Mantenimiento de redes de comunicación                            | 1.4    | Mantenimiento preventivo de la red de comunicación  | 1.4.1  |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS</b><br><b>COMUNICACIONES-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-TICS-1.1.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO</b><br><b>O PERIFÉRICO</b>   | Página 1 de 4                                 |

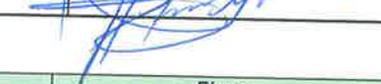
**PROCEDIMIENTO**  
**“CREACIÓN Y APROBACIÓN DE CRONOGRAMA ANUAL DE**  
**MANTENIMIENTOS DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y/O**  
**PERIFÉRICOS”**

**FT-OFR-TICS-1.1.1**

**Versión 02**

**Registro de Revisión y Aprobación**

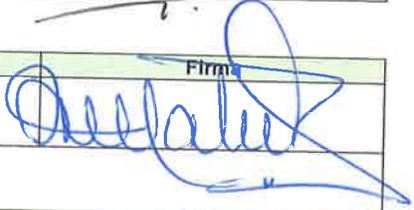
**ELABORADO POR:**

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |   |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional   | Fecha      | Firma   |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |  |

**REVISADO POR:**

| Nombre/Puesto/Unidad  | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

**APROBADO POR:**

| Nombre/Puesto/Unidad                           | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Licda. Ingrid Osorio/ Gerente General Interina | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-**

**Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.1.1  
Versión 02**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO  
O PERIFÉRICO**

**Página 2 de 4**

**Proceso: Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico**  
**Procedimiento: Creación y aprobación de cronograma anual de mantenimientos de**  
**equipos de cómputo y/o periféricos**

**OBJETIVO:**

Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo y periféricos de la Institución ubicados en la sede regional, para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la Institución asignados a la sede regional.

**ALCANCE:**

Desde definir estrategia para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo hasta implementar y dar seguimiento al cronograma anual de mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo de la sede regional.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                 | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|-----------------------------|--|
| 1                | Técnico de Soporte Regional | Define estrategia para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos anualmente.   |
| 2                | Técnico de Soporte Regional | Elabora cronograma anual de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos actualizándolo de conformidad con la incorporación de nuevos equipos en la sede regional y sus agencias de tierras. |
| 3                | Técnico de Soporte Regional | Presenta cronograma anual de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos de la sede regional y agencias de tierras al Coordinador de la Sede Regional.                                      |
| 4                | Coordinador Regional        | Recibe de Técnico de Soporte Regional cronograma anual de actividades para el mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos de la sede regional y agencias de tierras.  |





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-TICS-1.1.1  
Versión 02

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO  
O PERIFÉRICO

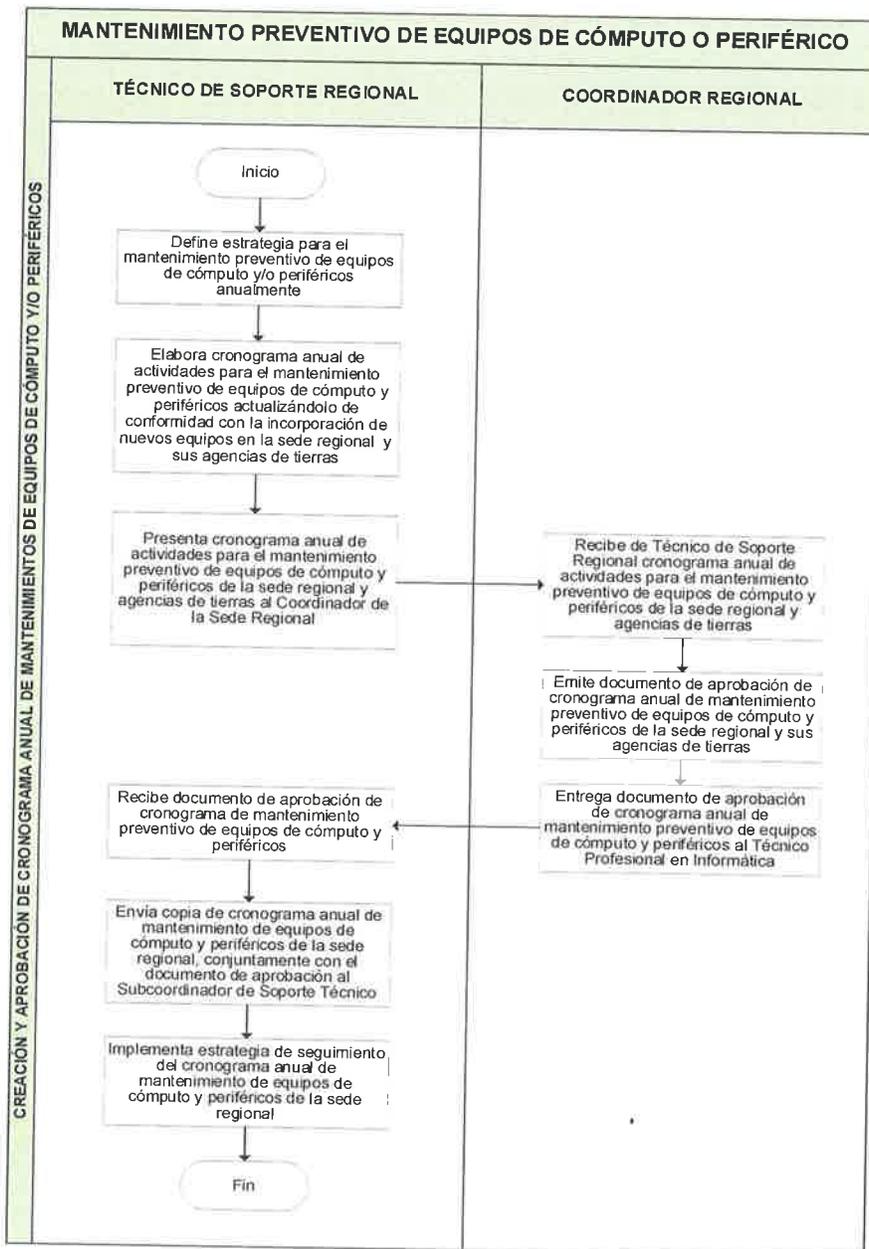
Página 3 de 4

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| 5 | Coordinador Regional        | Emite documento de aprobación de cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos de la sede regional y sus agencias de tierras.   |
| 6 | Coordinador Regional        | Entrega documento de aprobación de cronograma anual de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos al Técnico Profesional en Informática.   |
| 7 | Técnico de Soporte Regional | Recibe documento de aprobación de cronograma de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos.  |
| 8 | Técnico de Soporte Regional | Envía copia de cronograma anual de mantenimiento de equipos de cómputo y periféricos de la sede regional, conjuntamente con el documento de aprobación al Subcoordinador de Soporte Técnico oficinas centrales |
| 9 | Técnico de Soporte Regional | Implementa estrategia de seguimiento del cronograma anual de mantenimiento de equipos de cómputo y periféricos de la sede regional. <b>Fin del procedimiento.</b>  |





FLUJOGRA  
 MA



|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS</b><br><b>COMUNICACIONES-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-TICS-1.1.2</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO</b><br><b>O PERIFÉRICO</b>   | <b>Página 1 de 3</b>                          |

# PROCEDIMIENTO

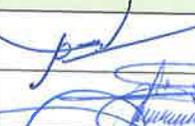
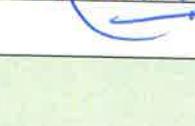
## “MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO O PERIFÉRICO”

### FT-OFR-TICS-1.1.2

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

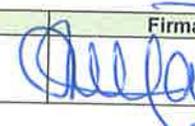
ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |   |
| Coordinadores Regionales:<br>Nombre/ Oficina Regional  | Fecha      | Firma   |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |  |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |  |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |  |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |  |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                                 | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-TICS-1.1.2  
Versión 02

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO  
O PERIFÉRICO

Página 2 de 3

**Proceso: Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico**  
**Procedimiento: Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo o periférico**

**OBJETIVO:**

Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo y periféricos de la sede regional, para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la Institución.

**ALCANCE:**

Desde ubicar el equipo de cómputo programado para realizar el mantenimiento hasta la recepción del equipo de cómputo por el usuario debidamente funcionando.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                 | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|-----------------------------|--|
| 1                | Técnico de Soporte Regional | Ubica de acuerdo al cronograma de actividades el equipo de cómputo o periférico en la sede regional al que se le va a aplicar el mantenimiento preventivo. |
| 2                | Técnico de Soporte Regional | Realiza mantenimiento preventivo de Hardware y Software al equipo de cómputo o periférico correspondiente.   |
| 3                | Técnico de Soporte Regional | Realiza pruebas de funcionamiento del equipo de cómputo, sometido a mantenimiento.   |
| 4                | Técnico de Soporte Regional | Realiza registro de Mantenimiento preventivo equipo de cómputo y/o periférico.   |
| 5                | Técnico de Soporte Regional | Entrega el equipo de cómputo al usuario.   |
| 6                | Usuario                     | Recibe el equipo de cómputo. <b>Fin del procedimiento.</b>   |





Fondo de Tierras

FLUJOGRAMA





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-TICS-1.1.3  
Versión 02

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO  
O PERIFÉRICO

Página 1 de 4

# PROCEDIMIENTO “CREAR REGISTRO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO O PERIFÉRICO”

## FT-OFR-TICS-1.1.3

### Versión 02

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional   | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad  | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad                                  | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





**Proceso: Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico**  
**Procedimiento: Crear registro de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo o periférico**

**OBJETIVO:**

Mantener en buen estado todo el equipo de cómputo y periféricos de la sede regional, para el buen desempeño de las labores de los trabajadores o colaboradores de la Institución.

**ALCANCE:**

Desde la realización del equipo de cómputo o periférico hasta la creación de registro del mantenimiento preventivo del equipo de cómputo hasta archivar el formulario de registro de mantenimiento.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                 | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|-----------------------------|---|
| 1                | Técnico de Soporte Regional | Efectúa mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y/o periférico.                            |
| 2                | Técnico de Soporte Regional | Llena formulario de registro de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico.     |
| 3                | Técnico de Soporte Regional | Entrega formulario de registro de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico.   |
| 4                | Usuario                     | Recibe el formulario de registro de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico. |
| 5                | Usuario                     | Firma el formulario de registro de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico.  |





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.1.3  
Versión 02**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO  
O PERIFÉRICO**

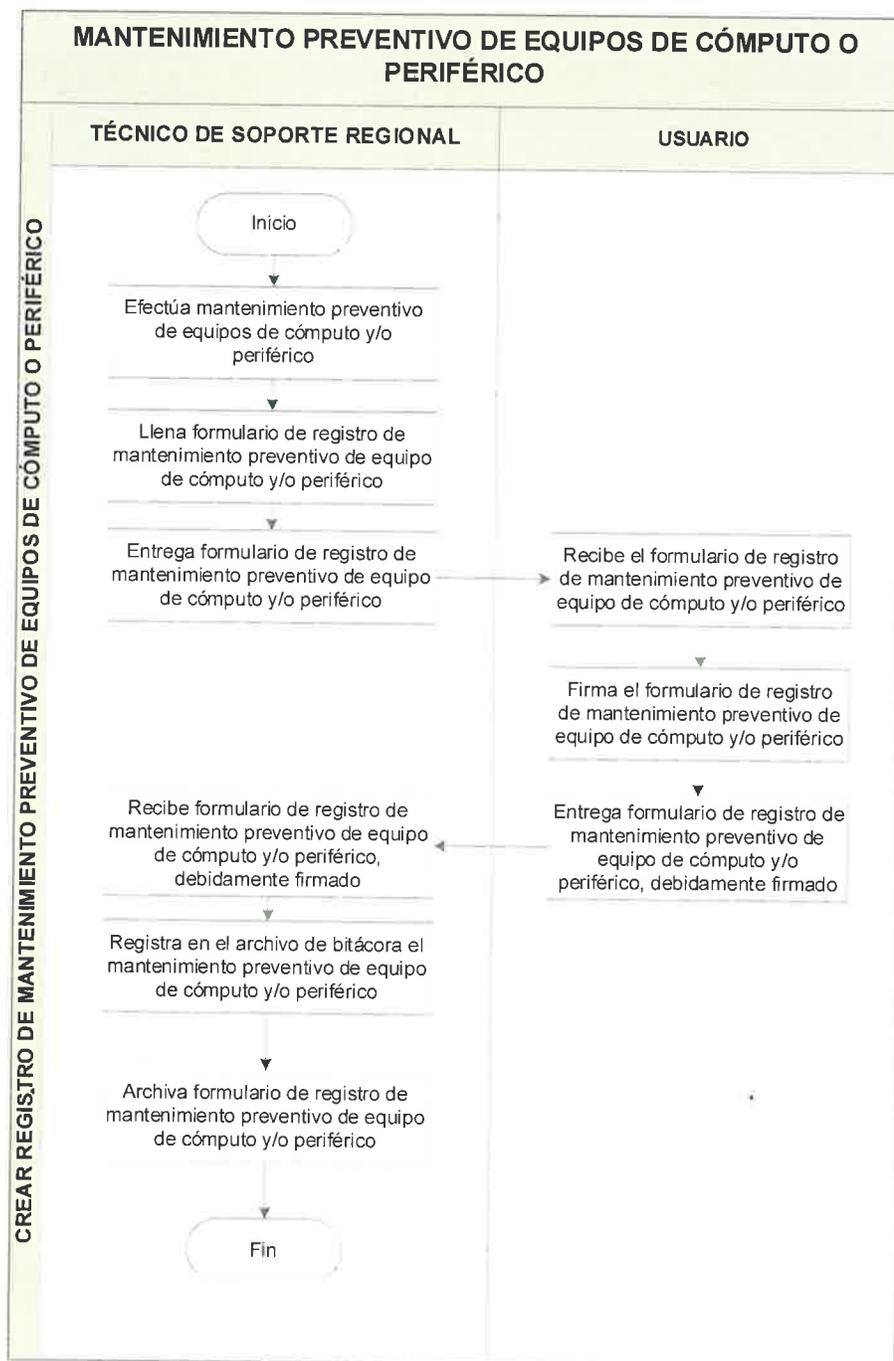
**Página 3 de 4**

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| 6 | Usuario                     | Entrega formulario de registro de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico, debidamente firmado.                 |
| 7 | Técnico de Soporte Regional | Recibe formulario de registro de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico, debidamente firmado.                  |
| 8 | Técnico de Soporte Regional | Registra en el archivo de bitácora el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico.                                  |
| 9 | Técnico de Soporte Regional | Archiva formulario de registro de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y/o periférico. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b> |





FLUJOGRAMA



|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS</b><br><b>COMUNICACIONES-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-TICS-1.2.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE</b><br><b>CÓMPUTO DE USUARIO</b>   | <b>Página 1 de 4</b>                          |

## PROCEDIMIENTO

# “CREACIÓN Y APROBACIÓN DE CRONOGRAMA ANUAL DE COPIAS DE SEGURIDAD (BACK UP) DE EQUIPO DE CÓMPUTO”

### FT-OFR-TICS-1.2.1

#### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

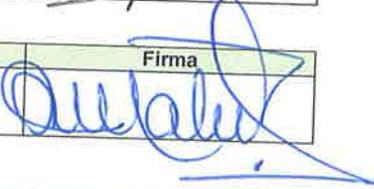
ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |  |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional   | Fecha      | Firma   |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |   |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |   |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |   |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |   |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                                 | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**



**Proceso: Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario**  
**Procedimiento: Creación y aprobación de cronograma anual de copias de seguridad (Back up) de equipo de cómputo**

**OBJETIVO:**

Contar con la copia de seguridad (Back up) de la información institucional trabajada por el usuario durante un período de tiempo.

**ALCANCE:**

Desde definir estrategia para la realización de la copia de seguridad (Back up) de equipo de cómputo hasta implementar y dar seguimiento al cronograma anual de copia de seguridad de información (Back up) de los equipos de cómputo de la institución.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                       | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|-----------------------------------|---|
| 1                | Técnico de Soporte Regional       | Define estrategia para la realización de copia de seguridad (Back up) de la información de equipos de cómputo de su sede Regional y las Agencias de Tierras.                            |
| 2                | Técnico de Soporte Regional       | Elabora Cronograma anual para realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo para su sede Regional y las Agencias que dependan de ésta.                                |
| 3                | Técnico de Soporte Regional       | Presenta cronograma anual para realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo al Subcoordinador de Soporte Técnico.  |
| 4                | Subcoordinador de Soporte Técnico | Revisa y emite visto bueno cronograma anual de Técnico de Soporte Regional para realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo en Sede Regional y Agencias de Tierras. |
| 5                | Técnico de Soporte Regional       | Recibe documento de aprobación de cronograma anual de copia de seguridad de información (Back up) de equipo de cómputo de parte del Subcoordinador de Soporte Técnico.                  |





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.2.1  
Versión 02**

**COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO DE USUARIO**

**Página 3 de 4**

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| 6 | Técnico de Soporte Regional | Dar a conocer el cronograma anual de copia de seguridad de información de equipo de cómputo ya aprobado al Coordinador Regional.                                    |
| 7 | Coordinador Regional        | Emite documento de aprobación del cronograma anual de copia de seguridad de información de equipo de cómputo.   |
| 8 | Técnico de Soporte Regional | Implementa estrategia de seguimiento de cronograma anual para realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b> |





Fondo de Tierras

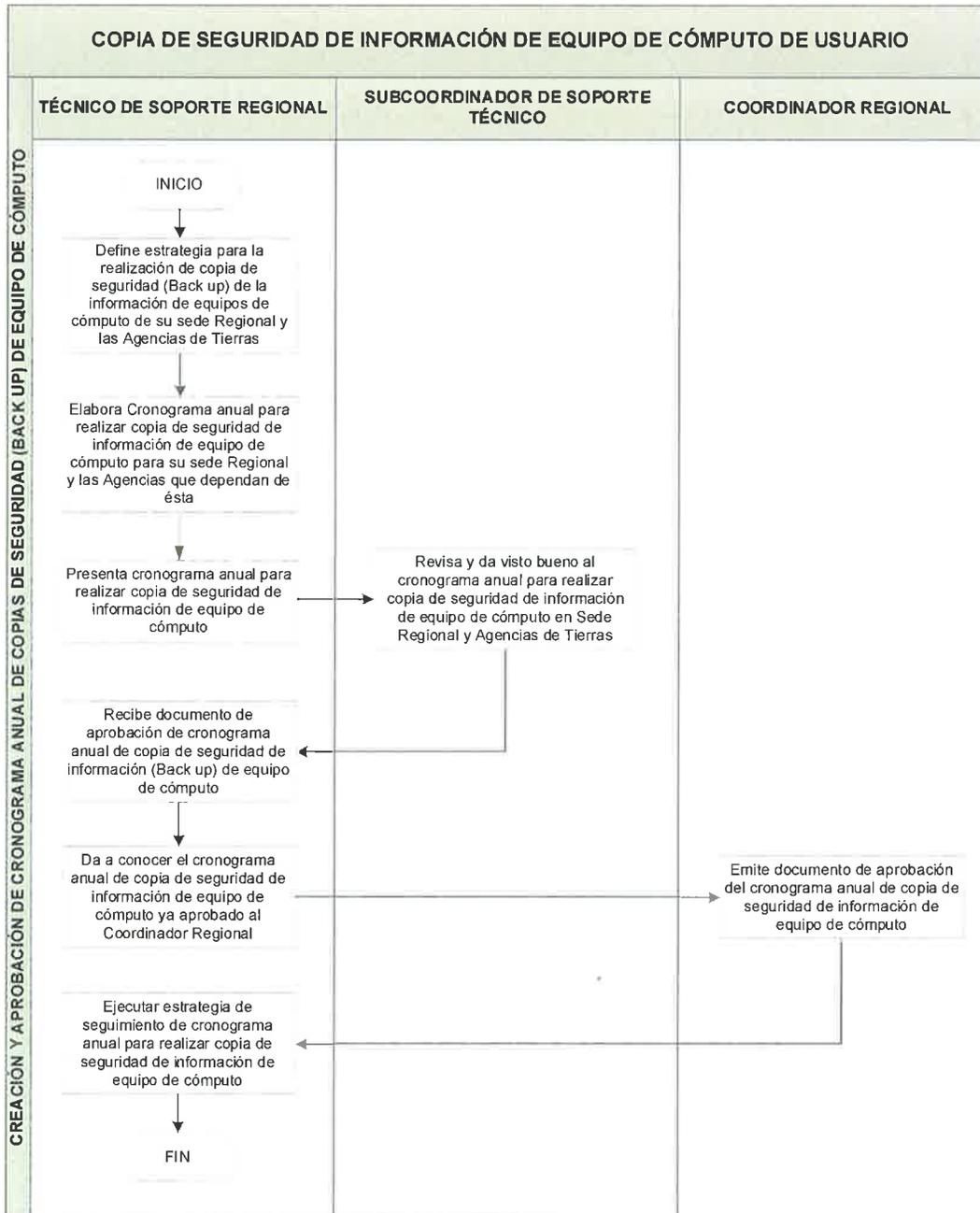
**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.2.1  
Versión 02**

**COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO DE USUARIO**

**Página 4 de 4**

**Flujograma:**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-TICS-1.2.2  
Versión 02

COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO DE USUARIO

Página 1 de 4

## PROCEDIMIENTO

# “REALIZACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO”

### FT-OFR-TICS-1.2.2

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional   | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                                 | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020



|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS</b><br><b>COMUNICACIONES-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-TICS-1.2.2</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE</b><br><b>CÓMPUTO DE USUARIO</b>   | <b>Página 2 de 4</b>                          |

**Proceso: Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario**  
**Procedimiento: Realización de copia de seguridad de información de equipo de cómputo**

**OBJETIVO:**

Contar con la copia de seguridad (Back up) de la información institucional trabajada por el usuario durante un periodo de tiempo.

**ALCANCE:**

Desde la solicitud de efectuar copia de seguridad hasta la notificación de que la copia de seguridad ha sido realizada efectivamente de un equipo de cómputo.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                              | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|--|---|
| 1                | Usuario/<br>RRHH/Coordinador<br>Regional | Realiza solicitud de copia de seguridad de información de equipo de cómputo por vía escrita, correo electrónico o vía telefónica. |
| 2                | Técnico de Soporte<br>Regional           | Recibe la solicitud de realizar copia de seguridad de información de equipo de cómputo.   |
| 3                | Técnico de Soporte<br>Regional           | Notifica al solicitante la fecha de realización de la copia de seguridad de información.  |
| 4                | Técnico de Soporte<br>Regional           | Realiza la copia de seguridad de información en el medio y/o dispositivo asignado para esta tarea.                                |





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.2.2  
Versión 02**

**COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO DE USUARIO**

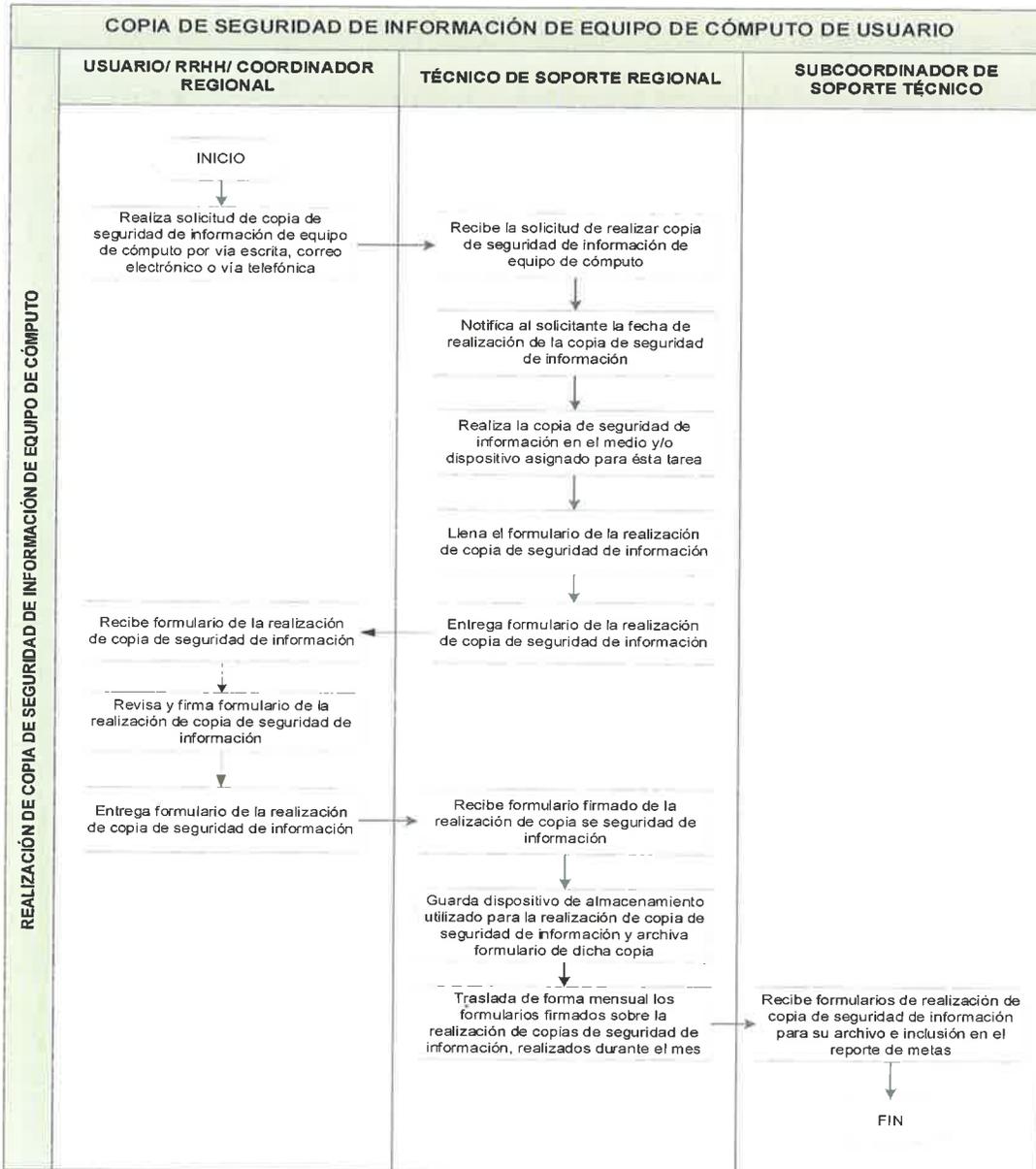
**Página 3 de 4**

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
| 5  | Técnico de Soporte Regional           | Llena el formulario de la realización de copia de seguridad de información.   |
| 6  | Técnico de Soporte Regional           | Entrega formulario de la realización de copia de seguridad de información.  |
| 7  | Usuario/<br>RRHH/Coordinador Regional | Recibe formulario de la realización de copia de seguridad de información.   |
| 8  | Usuario/<br>RRHH/Coordinador Regional | Revisa y firma formulario de la realización de copia de seguridad de información.   |
| 9  | Usuario/<br>RRHH/Coordinador Regional | Entrega formulario de la realización de copia de seguridad de información.  |
| 10 | Técnico de Soporte Regional           | Recibe formulario firmado de la realización de copia de seguridad de información.   |
| 11 | Técnico de Soporte Regional           | Guarda dispositivo de almacenamiento utilizado para la realización de copia de seguridad de información y archiva formulario de dicha copia.                    |
| 12 | Técnico de Soporte Regional           | Traslada de forma mensual los formularios firmados sobre la realización de copias de seguridad de información, realizados durante el mes.                       |
| 13 | Subcoordinador de Soporte Técnico     | Recibe formularios de realización de copia de seguridad de información para su archivo e inclusión en el reporte de metas. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b> |





**FLUJOGRAMA**





OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-TICS-1.2.3  
Versión 02

COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO DE USUARIO

Página 1 de 4

## PROCEDIMIENTO “ENTREGA DE INFORMACIÓN DE COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE CÓMPUTO A USUARIO” FT-OFR-TICS-1.2.3 Versión 02

### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional   | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                                 | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.2.3  
Versión 02**

**COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO DE USUARIO**

**Página 2 de 4**

**Proceso: Copia de seguridad de información de equipo de cómputo de usuario  
Procedimiento: Entrega de información de copia de seguridad de información de  
equipo de cómputo a usuario**

**OBJETIVO:**

Proporcionar copia de seguridad de información trabajada por colaborador en su escritorio de trabajo a usuario que necesita la información.

**ALCANCE:**

Desde recibir de usuarios solicitudes de entrega de copia de seguridad de información de equipo de cómputo por vía escrita, vía telefónica o correo electrónico hasta recibir el informe de realización de la recepción de la información solicitada.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                  | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|------------------------------|--|
| 1                | Usuario/Coordinador Regional | Realiza solicitud de entrega de contenido copia de seguridad de información de equipo de cómputo por vía escrita o correo electrónico. |
| 2                | Técnico de Soporte Regional  | Recibe la solicitud de entrega de contenido copia de seguridad de información de equipo de cómputo.                                    |
| 3                | Técnico de Soporte Regional  | Notifica al solicitante la fecha de entrega de contenido de copia de seguridad de información, vía correo electrónico.                 |
| 4                | Técnico de Soporte Regional  | Ubica el medio y/o dispositivo de almacenamiento donde se encuentra la copia de seguridad de información solicitada.                   |





Fondo de Tierras

**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.2.3  
Versión 02**

**COPIA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN DE EQUIPO DE  
CÓMPUTO DE USUARIO**

**Página 3 de 4**

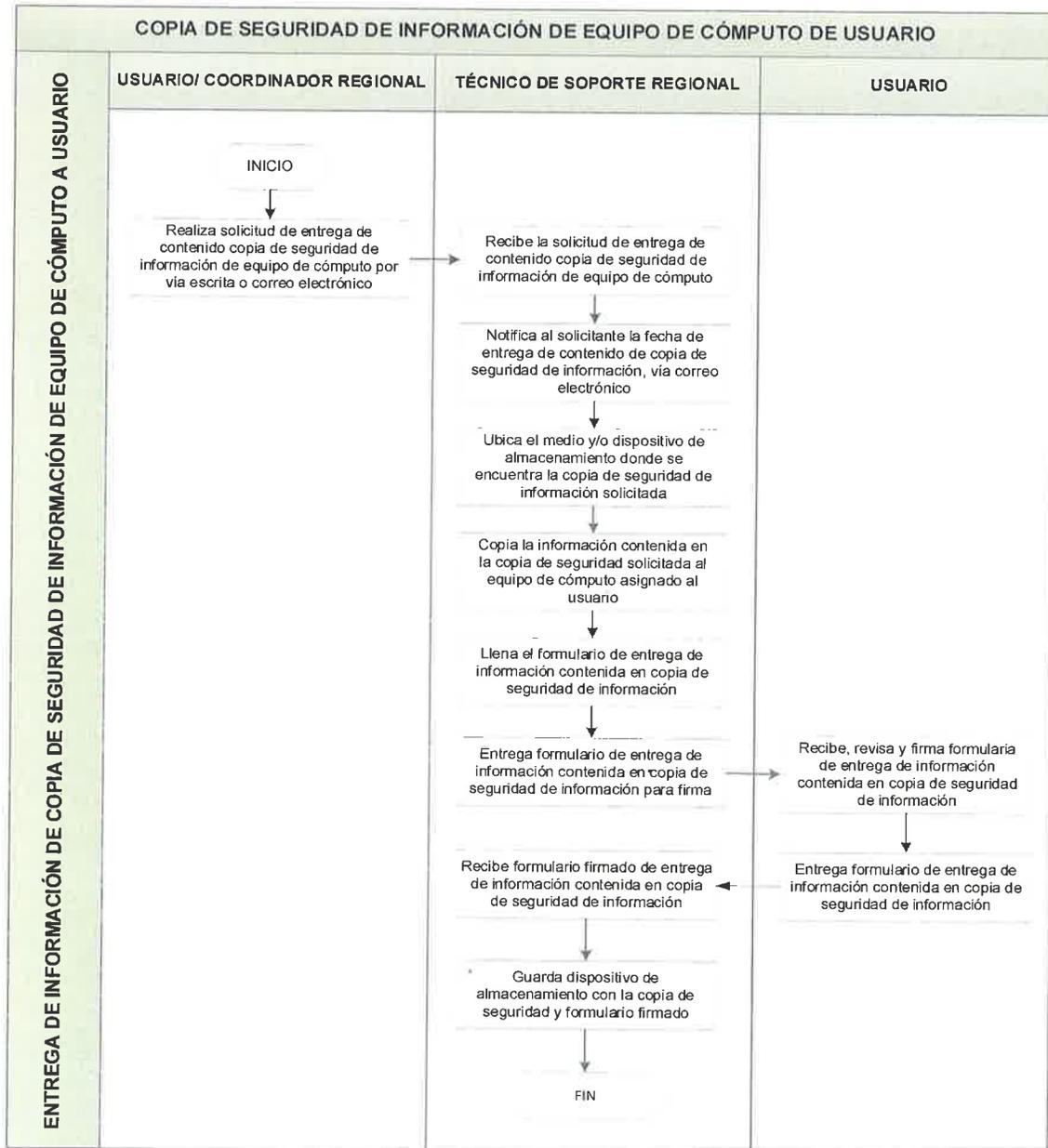
|    |                             |   |
|----|-----------------------------|---|
| 5  | Técnico de Soporte Regional | Copia la información contenida en la copia de seguridad solicitada al equipo de cómputo asignado al usuario.              |
| 6  | Técnico de Soporte Regional | Llena el formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.                             |
| 7  | Técnico de Soporte Regional | Entrega formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información para firma.                   |
| 8  | Usuario                     | Recibe, revisa y firma formularia de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.               |
| 9  | Usuario                     | Entrega formulario de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.                              |
| 10 | Técnico de Soporte Regional | Recibe formulario firmado de entrega de información contenida en copia de seguridad de información.                       |
| 11 | Técnico de Soporte Regional | Guarda dispositivo de almacenamiento con la copia de seguridad y formulario firmado. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b> |





Fondo de Tierras

FLUJOGRAMA



|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS</b><br><b>COMUNICACIONES-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-TICS-1.3.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>   | <b>Página 1 de 4</b>                          |

## PROCEDIMIENTO

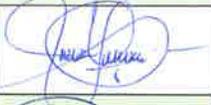
### “ATENCIÓN A SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO A USUARIO DE SEDES REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS”

#### FT-OFR-TICS-1.3.1

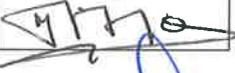
#### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

##### ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma   |
|--|------------|---|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |   |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional   | Fecha      | Firma   |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |  |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |   |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |   |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |   |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |   |

##### REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |  |

##### APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                                 | Fecha      | Firma   |
|---|------------|---|
| Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino | 30/09/2020 |  |

**VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020**



**Proceso: Atención a usuarios  
Procedimiento: Atención a solicitud de soporte técnico a usuario de sedes regionales y  
agencias municipales de tierras**

**OBJETIVO:**

Atender de manera eficiente a los usuarios resolviendo problemas de soporte técnico informático.

**ALCANCE:**

Desde recibir solicitud escrita, telefónica o vía electrónica para solucionar problemas con el equipo de cómputo hasta atender el problema según el orden asignado.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                 | DESCRIPCIÓN  |
|------------------|-----------------------------|--|
| 1                | Usuario                     | Realiza solicitud escrita, telefónica o vía correo electrónico, para solucionar problema con el funcionamiento de equipo de cómputo y/o periférico.  |
| 2                | Técnico de Soporte Regional | Recibe solicitud para solucionar problema con el funcionamiento de equipo de cómputo y/o periférico.   |
| 3                | Técnico de Soporte Regional | Revisa, detecta y soluciona el problema reportado sobre el funcionamiento de equipo de cómputo y/periférico.   |
| 4                | Técnico de Soporte Regional | Notifica al usuario sobre la solución brindada al problema reportado sobre el funcionamiento de equipo de cómputo y/periférico, vía correo o verbal. |



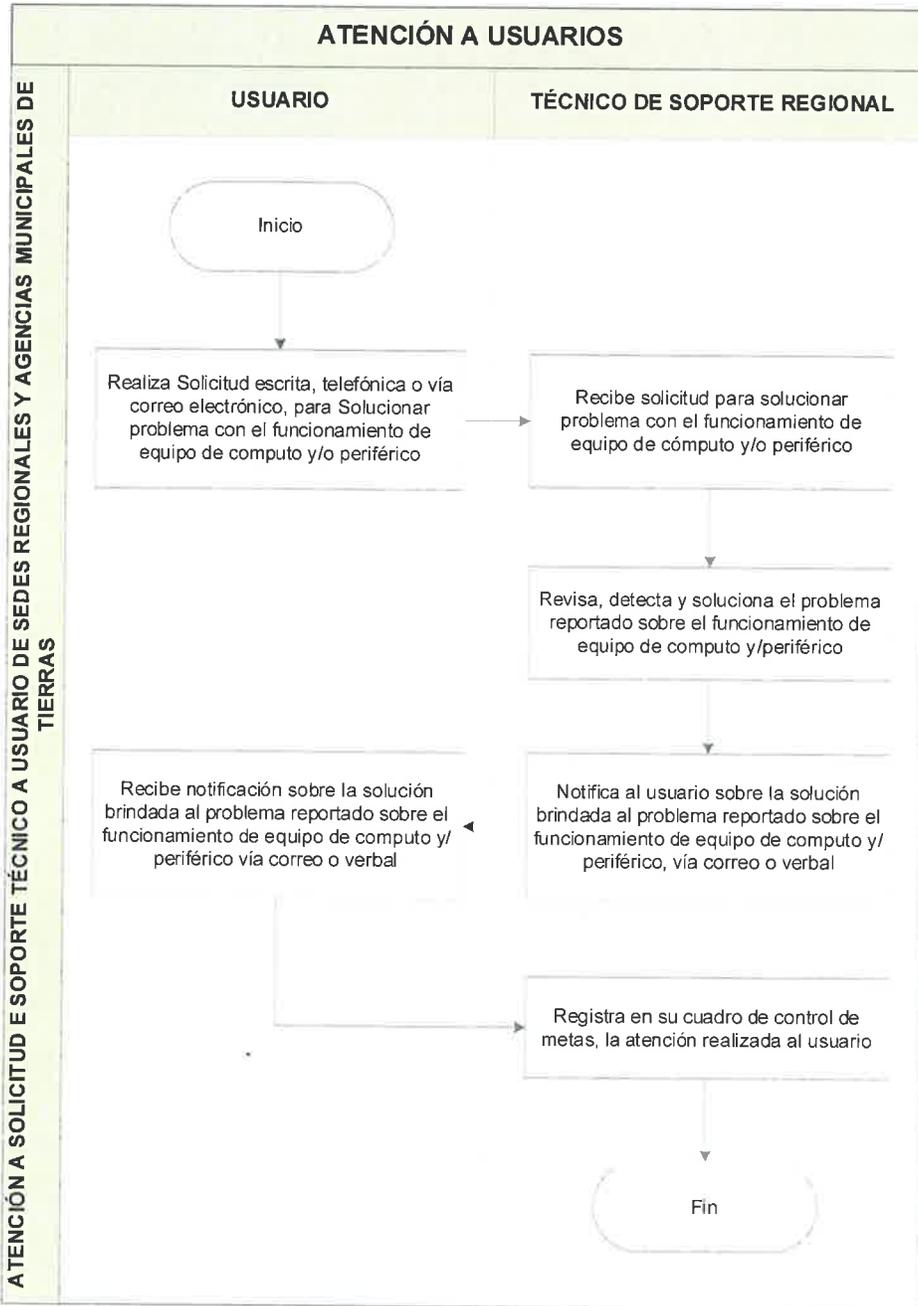
|   |  |   |
|---|--|---|
| <br>Fondo de Tierras | <b>OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS</b><br><b>-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS</b><br><b>COMUNICACIONES-</b><br><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> | <b>FT-OFR-TICS-1.3.1</b><br><b>Versión 02</b> |
|   | <b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>   | <b>Página 3 de 4</b>                          |

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| 5 | Usuario                     | Recibe notificación sobre la solución brindada al problema reportado sobre el funcionamiento de equipo de cómputo y/periférico vía correo o verbal. |
| 6 | Técnico de Soporte Regional | Registra en su cuadro de control de metas, la atención realizada al usuario. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b>                                   |





**FLUJOGRAMA**





Fondo de Tierras

OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos

FT-OFR-TICS-1.4.1  
Versión 02

MANTENIMIENTO DE REDES DE COMUNICACIÓN

Página 1 de 4

# PROCEDIMIENTO

## “MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA RED DE COMUNICACIÓN”

### FT-OFR-TICS-1.4.1

### Versión 02

#### Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

| Nombre/Puesto/Unidad   | Fecha      | Firma |
|--|------------|-------|
| Ing. Juan Gerardo Tunay /Coordinador de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Oficinas Centrales | 09/07/2020 |       |
| <b>Coordinadores Regionales:</b><br>Nombre/ Oficina Regional   | Fecha      | Firma |
| Ing. Eric Alain Carrillo/ Chimaltenango  | 09/07/2020 |       |
| Ing. Franklin Benjamin Chén Tot/ Alta Verapaz  |            |       |
| Ing. César Manuel Aguirre/ Retalhuleu  |            |       |
| Ing. Byron Estuardo Turcios/ Izabal  |            |       |
| Ing. Arturo Iván Martínez/ Petén   |            |       |

REVISADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad   | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Ing. Miguel Antonio López/Coordinador de Operaciones Oficinas Centrales | 22/07/2020 |       |

APROBADO POR:

| Nombre/Puesto/ Unidad                                 | Fecha      | Firma |
|---|------------|-------|
| Licda. Ingrid Osorio Matul / Gerente General Interino | 30/09/2020 |       |

VIGENTE A PARTIR DE: 30 DE SEPTIEMBRE 2020





Fondo de Tierras

**Proceso: Mantenimiento de redes de comunicación**  
**Procedimiento: Mantenimiento preventivo de la red de comunicación**

**OBJETIVO:**

Brindar el mantenimiento preventivo necesario a la red de comunicación.

**ALCANCE:**

Desde la presentación de un cronograma de mantenimiento preventivo de la red de comunicación hasta la ejecución de la tarea de mantenimiento.

**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:**

La interpretación y aplicación del presente, corresponde al Técnico Profesional en Informática, para el caso en que algún documento por sus características particulares ya no sea viable su aplicación, la Coordinación de la Sede Regional será la facultada para autorizar lo que proceda.

| No. de Operación | RESPONSABLE                 | DESCRIPCIÓN   |
|------------------|-----------------------------|---|
| 1                | Técnico de Soporte Regional | Define estrategia para el mantenimiento preventivo de la red de comunicaciones "datos y telefonía".   |
| 2                | Técnico de Soporte Regional | Incluye en el cronograma anual, actividades para el mantenimiento preventivo de la red de comunicación de la institución.                                     |
| 3                | Técnico de Soporte Regional | Presenta cronograma anual de actividades que incluye el mantenimiento preventivo de la red de comunicaciones al Coordinador Regional.                         |
| 4                | Coordinador Regional        | Recibe del Técnico de Soporte Regional cronograma que incluye actividades para el mantenimiento preventivo de las redes de comunicación, emite su aprobación. |
| 5                | Coordinador Regional        | Emite y entrega documento de aprobación de cronograma anual de mantenimiento preventivo de las redes de comunicación.   |





|    |                                   |  |
|----|-----------------------------------|--|
| 6  | Técnico de Soporte Regional       | Recibe documento de aprobación de cronograma de mantenimiento preventivo de las redes de comunicación del Coordinador Regional.  |
| 7  | Técnico de Soporte Regional       | Envía Cronograma con actividades de mantenimiento a las redes de comunicación al Subcoordinador de Soporte Técnico de Oficina Central con el aval del Coordinador Regional.          |
| 8  | Subcoordinador de Soporte Técnico | Recibe del Técnico Profesional en Informática cronograma que incluye actividades para el mantenimiento preventivo de las redes de comunicación con el aval del Coordinador Regional. |
| 9  | Subcoordinador de Soporte Técnico | Emite y entrega documento de aprobación de cronograma que incluye mantenimiento preventivo de las redes de comunicación.   |
| 10 | Técnico de Soporte Regional       | Recibe documento de aprobación de cronograma de mantenimiento preventivo de las redes de comunicación del Subcoordinador de Soporte Técnico.   |
| 11 | Técnico de Soporte Regional       | Implementa estrategia de seguimiento del cronograma anual que incluye el mantenimiento de las redes de comunicación. <b><u>Fin del procedimiento.</u></b>                            |





Fondo de Tierras

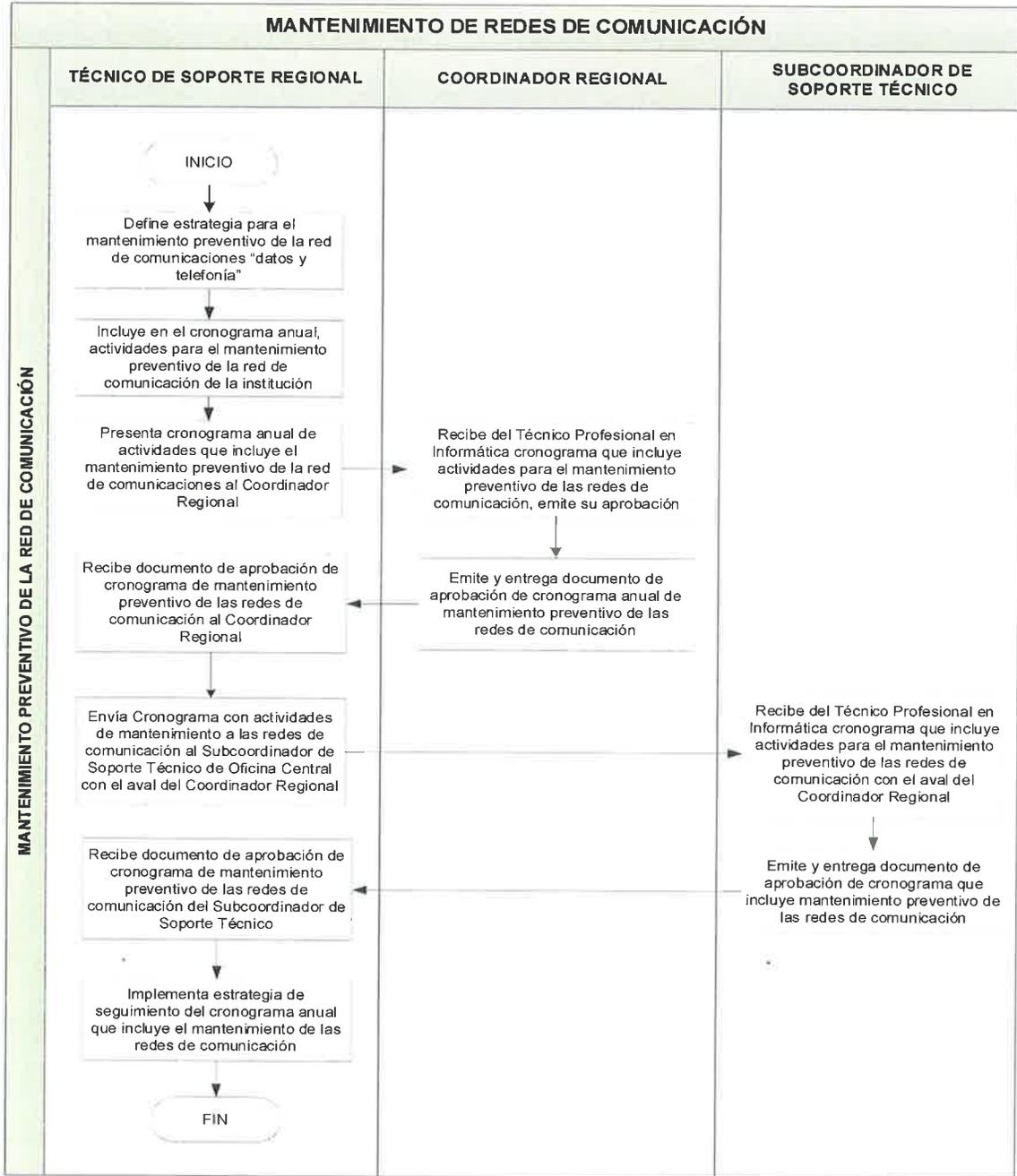
**OFICINAS REGIONALES Y AGENCIAS MUNICIPALES DE TIERRAS  
-ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS  
COMUNICACIONES-  
Manual de Procesos y Procedimientos**

**FT-OFR-TICS-1.4.1  
Versión 02**

**MANTENIMIENTO DE REDES DE COMUNICACIÓN**

**Página 4 de 4**

**FLUJOGRAMA**



## GLOSARIO

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Base de Datos:</b>      | Se define una base de datos como una serie de datos organizados y relacionados entre sí, los cuales son recolectados.   |
| <b>CCS:</b>                | Coordinación de Comunicación Social.  |
| <b>Copia de Seguridad:</b> | Se refiere a la copia de archivos físicos o virtuales o base de datos a un sitio secundario para su preservación en caso de falla del equipo u otra catástrofe. |
| <b>DAF:</b>                | Dirección Administrativa Financiera   |
| <b>FT:</b>                 | Fondo de Tierras.   |
| <b>FONTIERRAS:</b>         | Fondo de Tierras.   |
| <b>Hardware:</b>           | Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.  |
| <b>SAT:</b>                | Superintendencia de Administración.   |
| <b>Software:</b>           | Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora.   |
| <b>SICOIN:</b>             | Sistema Integrado de Contabilidad.  |
| <b>TICS:</b>               | Coordinación de Tecnologías de la información y de las Comunicaciones.  |
| <b>Usuario:</b>            | Es la persona contratada por el Fondo de Tierras que hace uso del sistema de información para el desarrollo.  |



## ANEXOS

|   |   |
|---|---|
| <b>ANEXO 1 Administrativo Financiero:</b> | Bitácora de control de limpieza   |
| <b>ANEXO 2 Administrativo Financiero:</b> | Constancia de visita  |
| <b>ANEXO 3 Administrativo Financiero:</b> | Formato de Solicitud de gasto   |
| <b>ANEXO 4 Administrativo Financiero:</b> | Hoja de control de vehículos  |
| <b>ANEXO 5 Comunicación Social:</b>       | Lista de cotejo de materiales requeridos para la realización del acto público |
| <b>ANEXO 6 Comunicación Social:</b>       | Información de Actividades para realizar publicaciones                        |





## ANEXO 2 Administrativo Financiero: Constancia de visita



### I. DETALLES DE LA VISITA:

a) Fecha: \_\_\_\_\_

b) Hora de Inicio: \_\_\_\_\_ Hora de Final: \_\_\_\_\_

c) Nombre del Visitante: \_\_\_\_\_

### II. INFORMACION DE LA INSTITUCION:

a) Nombre de la Persona que lo atendió: \_\_\_\_\_

Nombre, Firma y Sello





ANEXO 4 Administrativo Financiero: Hoja de control de vehículos



FONDO DE TIERRAS

Coordinación administrativa financiera  
Hoja de control de vehículo

Nº \_\_\_\_\_

|         |  |         |       |  |                 |  |
|---------|--|---------|-------|--|-----------------|--|
| Placas  |  | Tipo    | Color |  | Hora de salida  |  |
| Puertas |  | Papeles |       |  | Hora de regreso |  |

|                  |        |         |                       |
|------------------|--------|---------|-----------------------|
| Combustible      | Salida | Regreso | Kilometros de salida  |
| Fecha de salida  |        |         | Kilometros de entrada |
| Fecha de retorno |        |         |                       |

Conductor

\_\_\_\_\_

Destino

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

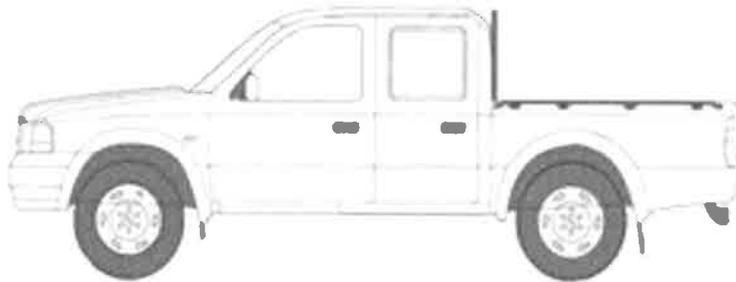
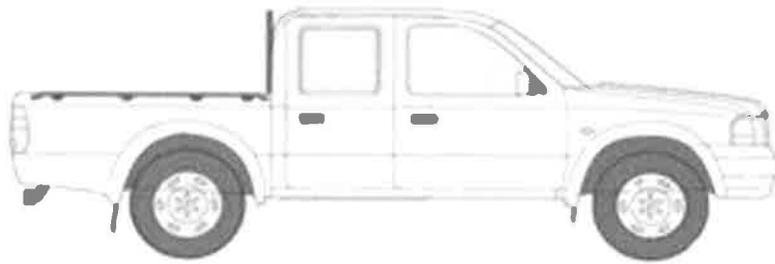
|            | Salida | Retorno | Observaciones |
|------------|--------|---------|---------------|
| Vidrios    |        |         |               |
| Tablero    |        |         |               |
| Radio      |        |         |               |
| Encendedor |        |         |               |
| Pide vicio |        |         |               |
| Luces      |        |         |               |
| Bomba      |        |         |               |
| Llaves     |        |         |               |
| Tapones    |        |         |               |

Estado general del vehículo

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





|         |       |             |
|---------|-------|-------------|
| Salida  |       |             |
| Entrega | _____ | Firma _____ |
| Piloto  |       | Firma _____ |
| Regreso |       |             |
| Recibe  |       | Firma _____ |
| Piloto  | _____ | Firma _____ |



**ANEXO 5 Comunicación Social: Lista de cotejo de materiales requeridos para la realización del acto público**

| Logística del Evento   |              |          |               |           |
|--|--------------|----------|---------------|-----------|
| Nombre del Evento  |              |          |               |           |
| Actividad  | Responsables |          | Observaciones | No Aplica |
|  | Central      | Regional |               |           |
| <b>Actividades Previas</b>   |              |          |               |           |
| Visita de campo previo al desarrollo del evento, para obtener contacto con líderes comunitarios, verificar el área para definir el lugar de montaje del evento.  |              |          |               |           |
| Propuestas del lugar donde se realizará el montaje del evento  |              |          |               |           |
| Información geográfica de la finca o lugar del evento  |              |          |               |           |
| Fichas técnicas o antecedentes de la actividad   |              |          |               |           |
| Solicitar Ortofoto y prepara los Cheques que deben entregarse / Técnico Especialista   |              |          |               |           |
| Información para diseño de Boletín Extraordinario  |              |          |               |           |
| Propuesta de Agenda del Evento   |              |          |               |           |
| Bulletin   |              |          |               |           |
| Diseño de Invitación   |              |          |               |           |
| Listado de Invitados   |              |          |               |           |
| Después de tener la invitación final se realizará visita a autoridades locales para entrega de invitaciones  |              |          |               |           |
| Entrega de Invitaciones a Miembros del Consejo Directivo del Fondo de Tierras e Institucionalidad Agraria. A través del Técnico Especialista   |              |          |               |           |
| Diseño de Vocativos  |              |          |               |           |
| Convocatoria a Medios de Comunicación  |              |          |               |           |
| Discurso de Gerente o SubGerente   |              |          |               |           |
| <b>Material que se debe preparar previo al evento</b>  |              |          |               |           |
| Disco y USB con la Granadera y el Himno Nacional   |              |          |               |           |
| Astas (2)  |              |          |               |           |
| Pabellón Nacional  |              |          |               |           |
| Bandera Fontierras   |              |          |               |           |
| Banderín   |              |          |               |           |
| Tarima y toldo   |              |          |               |           |
| Mesa principal y sillas  |              |          |               |           |
| Manteles   |              |          |               |           |
| Fundas para sillas   |              |          |               |           |
| Toldos para invitados especiales   |              |          |               |           |
| Arreglo floral   |              |          |               |           |
| Sonido con planta eléctrica  |              |          |               |           |
| Cámaras Fotografías y Trípode  |              |          |               |           |
| Cámara de video y trípode  |              |          |               |           |
| Roll Up Misión   |              |          |               |           |
| Roll Up de Visión  |              |          |               |           |
| Roll Up Principios   |              |          |               |           |
| Mantas de Backs  |              |          |               |           |
| Mantas   |              |          |               |           |
| Folders que contienen la Agenda del Evento y Boletín Extraordinario, material que se debe colocar en mesa principal  |              |          |               |           |
| Lazo, pita y cinchos plásticos para amarrar mantas   |              |          |               |           |
| Extensión  |              |          |               |           |
| Radios Portátiles  |              |          |               |           |
| Tijera, tape, lapicero, marcador   |              |          |               |           |
| Hojas en blanco  |              |          |               |           |
| Llamar para saber si se cuenta con Podium  |              |          |               |           |
| Planta Eléctrica y Combustible   |              |          |               |           |
| Escrituras por entregar  |              |          |               |           |
| Nombre completo de 3 familias beneficiarias que subiran al escenario   |              |          |               |           |
| Agua Pura / Sin etiqueta   |              |          |               |           |
| Baños Portátiles   |              |          |               |           |
| Papel para baño  |              |          |               |           |
| Servilletas  |              |          |               |           |
| <i>Cabe mencionar que es importante realizar llamadas de seguimiento en ambas vías (Personal de Comunicación Social de Oficinas Centrales y Comunicadores Regionales) para conocer el avance o invitaciones que existan para el desarrollo del evento, esto con el fin de acordar adiciones y realizar el evento de la mejor manera.</i> |              |          |               |           |
| <b>Actividades de campo previo y durante el evento</b>   |              |          |               |           |
| Montaje del evento   |              |          |               |           |
| <b>Actividades que se realizan después del desarrollo del evento</b>   |              |          |               |           |
| Entrega de Boletín Extraordinario a Medios de Comunicación   |              |          |               |           |
| Coordinación de entrevistas el día del evento  |              |          |               |           |
| Envío de fotografías del evento  |              |          |               |           |
| Desmontaje del evento  |              |          |               |           |
| Publicación en redes sociales y correos electrónicos   |              |          |               |           |
| <i>No sugiere al personal de las Oficinas Regionales llevar una laptop e impresora por los cambios que surgen de última hora.</i>  |              |          |               |           |



ANEXO 6 Comunicación Social: Información de Actividades para realizar publicaciones



Fondo de Tierras

# Boletín Regional

Edición No.: Guatemala, 24 abril 2020

 Fondo de Tierras    fontierasguate    Fontierras    fontieras

BENEFICIARIOS RECIBEN VIVERES



Redacción de nota del evento o información para boletín informativo.  
Adjuntan fotografía



Redacción de nota del evento o información para boletín informativo.  
Adjuntan fotografía

Redacción de nota del evento o información para boletín informativo.  
Adjuntan fotografía

[www.fontierras.gob.gt](http://www.fontierras.gob.gt)

**¡Estamos SEMBRANDO FUTURO!**

