

Guatemala, de 17 diciembre de 2024

**EL SECRETARIO EJECUTIVO DE LA INSTANCIA COORDINADORA DE LA MODERNIZACIÓN DEL
SECTOR JUSTICIA
CONSIDERANDO**

Que uno de los objetivos fundamentales de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia –SEICMSJ– es ser un órgano ejecutor, cuya función principal es poner en práctica las decisiones tomadas por la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, así como proporcionarle asesoría, apoyo operativo, consultivo y administrativo, con facultades para materializar los programas o proyectos que se le asignen, además de propiciar la coordinación y evaluación general de las acciones realizadas en forma conjunta a nivel intersectorial.

CONSIDERANDO

Que para poder dar cumplimiento a las funciones encomendadas a la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, es indispensable contar con las herramientas administrativas que definan las funciones y responsabilidades del recurso humano que posee la institución y brindar las políticas de las mismas; así como el recurso humano que posee, conozca los niveles jerárquicos y sus interrelaciones.

POR TANTO

Con base en lo considerado y en lo establecido en los artículos 6 y 7 del Decreto número 89-98 del Congreso de la República de Guatemala y 4 del Acuerdo ICMSJ-001-2006, Reglamento Operativo de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.



ACUERDA

Artículo 1. Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de Servicios Generales de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, el cual define y estandariza los criterios y procedimientos.

Artículo 2. El Encargado de Recursos Humanos, deberá dar a conocer el manual aprobado, para que todo el personal de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.

Artículo 3. El presente Acuerdo surte efecto inmediatamente.

NOTIFÍQUESE.



Licda. Clara Guadalupe López Villatoro de Paíz
Secretario Ejecutivo
Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia

SECRETARÍA EJECUTIVA DE LA INSTANCIA COORDINADORA DE LA MODERNIZACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES COORDINACION ADMINISTRATIVA

Guatemala, diciembre de 2024



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE
SERVICIOS GENERALES**

Código: CA-SG-001

Versión: 1

Validación de elaboración:

Nombre:
Ronald Vinicio Morales Urzúa

Nombre:
Suly Johana Teret Mazariegos

Puesto:
Encargado/a de Servicios Generales

Puesto:
Coordinador/a Administrativo/a

Firma y sello:




Firma y sello:




Validación de revisión técnica

Nombre:
Dr. José David Castillo Barrera

Nombre:

Puesto:
Director General

Puesto:

Firma y sello:




Firma y sello:


Autorización:

Nombre:
Lcda. Clara Guadalupe López Villatoro

Firma y sello:


Puesto:
Secretario Ejecutivo




| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | |

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Introducción | 1 |
| 2. Objetivo general | 1 |
| 3. Objetivos específicos | 2 |
| 4. Alcance | 2 |
| 5. Glosario | 3 |
| 6. Listado de acrónimos y siglas | 4 |
| 7. Base legal | 4 |
| 8. Normas | 5 |
| 9. Procedimientos | 8 |
| 9.1. Procedimiento para requisición de bienes, suministros o insumos | 8 |
| 9.1.1. Flujograma del procedimiento requisición de bienes, suministros o insumos | 10 |
| 9.2. Procedimiento de Mantenimiento y Limpieza de Instalaciones | 11 |
| 9.2.1. Flujograma del procedimiento para Mantenimiento y Limpieza de Instalaciones | 12 |
| 9.3. Procedimiento para la Distribución de Mensajería | 13 |
| 9.3.1. Flujograma del procedimiento para la Distribución de Mensajería | 15 |
| 9.4. Procedimiento para visitas técnicas a los Centros de Administración de Justicia -CAJ- | 16 |
| 9.4.1. Flujograma del Procedimiento para visitas técnicas a los Centros de Administración de Justicia -CAJ- | 18 |
| 9.5. Procedimiento de Asignación de Línea de Telefonía Celular. | 19 |
| 9.5.1. Flujograma de asignación de línea de telefonía celular. | 20 |
| 9.6. Procedimiento para el Mantenimiento y Reparación de Vehículos y Maquinaria. | 21 |
| 9.6.1. Flujograma para el Mantenimiento y Reparación de Vehículos y Maquinaria. | 23 |
| 9.7. Procedimiento de asignación de vehículos institucionales. | 24 |
| 9.7.1. Flujograma de asignación de vehículos institucionales. | 25 |
| 10. Anexos | 26 |
| 10.1. Control de bienes, suministros o insumos para Servicios Generales | 26 |
| 10.2. Anexo 2. Control y Supervisión de Tareas Asignadas a los Auxiliares de Servicios Generales. | 27 |
| 10.3. Anexo 3. Asignación de línea de telefonía celular. | 28 |
| 10.4. Anexo 4. Bitácora de Mantenimiento y Reparación de Vehículos y Maquinaria. | 29 |
| 10.5. Anexo 5. Entrega de Vehículo. | 30 |
| 11. Control de cambios | 31 |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 1 de 31 |

1. Introducción


El presente manual se elaboró considerando la importancia de definir y estandarizar los criterios y procedimientos del Área de Servicios Generales de la Coordinación Administrativa, con el objetivo de articular las funciones con el qué hacer institucional para el logro eficiente y eficaz de los objetivos establecidos, y de esta manera contribuir a los resultados institucionales que tienen la finalidad de provocar un impacto positivo en la modernización del sector justicia guatemalteco; además, para dar cumplimiento a lo estipulado por la Contraloría General de Cuentas sobre el control interno gubernamental.

Así mismo en este manual se pretende implementar los lineamientos y controles que permitan establecer lo que facilitará la realización de las diferentes funciones asignadas a cada persona, en los diferentes procedimientos, optimizando tiempo, ayudándolos a ser más eficientes, competitivos en su trabajo y reduciendo los costos innecesarios para la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ y sus programas.

El documento se elaboró bajo el esquema que requiere la metodología vigente de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia (SEICMSJ).

2. Objetivo general

Ser un instrumento técnico administrativo de orientación para el personal que realiza los procesos y procedimientos internos en el Área de Servicios Generales, de utilidad en la gestión interna de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ y sus programas, que permita ser eficiente en los servicios que presta, bajo los conceptos de excelencia, calidad y responsabilidad.


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 2 de 31 |

3. Objetivos específicos

- a. Normar los procedimientos a seguir para garantizar la provisión oportuna de la de bienes, suministros e insumos al personal de Servicios Generales.
- b. Definir procesos para asegurar el mantenimiento y limpieza constante de las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ, y los Centros de Administración de Justicia.
- c. Establecer los pasos a seguir para optimizar la gestión de envío y recepción de correspondencia y documentos institucionales.
- d. Concretar los procedimientos de planificación y ejecución de visitas técnicas a los Centros de Administración de Justicia.
- e. Definir controles sobre la asignación y uso adecuado de las líneas telefónicas institucionales asegurando el uso exclusivo para actividades laborales.
- f. Normar el proceso de planificación de mantenimiento preventivo y correctivo para los vehículos y maquinarias institucionales asegurando su disponibilidad y funcionamiento óptimo.
- g. Definir controles sobre la asignación, uso y devolución de los vehículos institucionales.


4. Alcance

El presente manual es de observancia y aplicación obligatoria para el personal Servicios Generales de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, quienes deberán observar las normas y lineamientos establecidos en todo momento, así como también es de observancia general para el personal relacionado.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 3 de 31 |

5. Glosario

| | |
|---|--|
| Bien o servicio | Bienes, servicios, suministros o insumos estandarizados u homologados que poseen código de insumos según el catálogo de insumos del Ministerio de Finanzas Públicas. |
| Solicitante | Personal de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia. |
| Solicitud de Pedido | Es el documento que contiene la justificación de la necesidad de compra o contratación de bienes, suministros, obras o servicios, incluye la descripción y especificaciones de lo que se requiere. |
| Requisición de Materiales y Suministros | Formulario en donde el personal solicita al Área de Almacén y Suministros para que se abastezcan de bienes y/o insumos. |
| Auxiliar | Personal contratado bajo el renglón presupuestario 022 identificado como Auxiliar de Servicios Generales. |
| Carta de entera satisfacción | Es una carta en donde se describe la recepción del servicio, en donde se indica que, si está de acuerdo con la forma de entrega del mismo, incluyendo la descripción y datos de la factura. |


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 4 de 31 |

6. Listado de acrónimos y siglas

| | |
|---------|---|
| ICMSJ | Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia |
| SEICMSJ | Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia |
| CAJ | Centro de Administración de Justicia |
| CGC | Contraloría General de Cuentas |
| SP | Solicitud de Pedido |
| SG | Servicios Generales |
| ASG | Auxiliar de Servicios Generales |


7. Base legal

- Decreto Número 89-98, del Congreso de la República de Guatemala, reconocimiento de la personalidad jurídica de la Secretaría Ejecutiva de la Instancia de Coordinación de la Modernización del Sector Justicia.
- Decreto Número 9-2019, del Congreso de la República de Guatemala, Reformas al Decreto Número 89-98.
- Manual de Clasificadores Presupuestarios para el Sector Público de Guatemala.
- Acuerdo No. A-39-2023 de Contraloría General de Cuentas, acuerda aprobar las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.
- Acuerdo Ministerial 460-2023, Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala.


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 5 de 31 |

8. Normas


- a. El Encargado/a de Servicios Generales debe velar por mantener el orden e higiene de las instalaciones de la SEICMSJ, a través de los auxiliares de Servicios Generales.
- b. El Encargado/a de Servicios Generales es responsable de dar trámite, supervisión, control y seguimiento de los servicios que le sean requeridos.
- c. El personal de Servicios Generales es el responsable de brindar y velar que instalaciones que ocupa la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ sean funcionales y agradables para los visitantes y colaboradores.
- d. El Encargado/a de Servicios Generales es el responsable de realizar la programación para las visitas técnicas a los Centros de Administración de Justicia -CAJ-, así como atender los requerimientos necesarios a petición de las autoridades.
- e. El Encargado/a de Servicio Generales incluirá en la programación de visitas técnicas a los CAJ's, los mantenimientos y/o reparaciones, con base en la información trasladada por los Coordinadores Administrativos de los Centros de Administración de Justicia y Bufete Popular, con la finalidad de apoyar y mejorar sus instalaciones.
- f. El Encargado/a de Servicios Generales es el responsable de elaborar la programación mensual de servicios de limpieza y mantenimiento para las diferentes áreas de la SEICMSJ (ver anexo 2), así como la asignación de tareas a cada Auxiliar de Servicios.
- g. El Encargado/a de Servicios Generales deberá llevar el control (ver anexo 2) y supervisará que las tareas asignadas a los Auxiliares de Servicios Generales que se realicen de forma eficaz y eficiente.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 6 de 31 |

- h. El Encargado/a de Servicios Generales velará que cada Auxiliar de Servicios Generales, cuente con los insumos, materiales, el equipo y/o herramienta necesaria para la realización de sus funciones.
- i. Cuando el Encargado/a de Servicios Generales se encuentre de comisión, permiso o en periodo vacacional, la realización de Solicitud de Pedido la realizará y firmará el personal Auxiliar de Servicios Generales.
- j. El personal Auxiliar de Servicios Generales tendrá acceso al correlativo de solicitudes de pedido de la Coordinación Administrativa para la realización de las mismas según sus necesidades.
- k. El Encargado/a de Servicios Generales coordinará, tramitará y supervisará la realización de las reparaciones o servicios, cuando se necesite de una persona o empresa especializada.
- l. El personal de Servicios Generales brindará apoyo a cualquier área de la Secretaría que lo solicite, siempre y cuando esta sea parte del fortalecimiento de la institución.
- m. El Encargado/a de Servicios Generales será el responsable del manejo y distribución de los vales de combustible, para los vehículos que son propiedad de la SEICMSJ.
- n. El manejo, administración y control de los vales de combustible está regulado en el Manual de Normas y Procedimientos para Administración y Consumo de Combustible vigente, el cual define los procedimientos para la distribución, asignación y supervisión del uso de combustible destinado a los vehículos y equipos de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ.
- o. La asignación, uso, monitoreo y control de las líneas telefónicas otorgadas a los colaboradores de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ estará regulada por los procedimientos establecidos en presente manual.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 7 de 31 |

- p. Los aparatos telefónicos asignados a los colaboradores de la Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ estarán sujetos a un proceso de depreciación conforme a su uso y al tiempo estipulado en el contrato de la línea telefónica institucional, por lo que, al término del contrato de la línea telefónica, los aparatos serán considerados bienes depreciados, los aparatos telefónicos podrán ser transferidos al colaborador al que fueron asignados, toda vez que la Secretaría, no hubiere realizado pago de un valor monetario por el equipo de telefonía, en el caso de que el aparato sea perdido o robado el responsable tendrá que reponer dicho aparato en buen estado con las mismas características o mejores.
- q. El encargado/a de Servicios Generales es el responsable del control y supervisión de los mantenimientos y reparaciones de los vehículos que son propiedad de la SEICMSJ.


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 8 de 31 |

9. Procedimientos


9.1. Procedimiento para requisición de bienes, suministros o insumos

| Documentos relacionados |
|-------------------------|
| Solicitud de pedido |

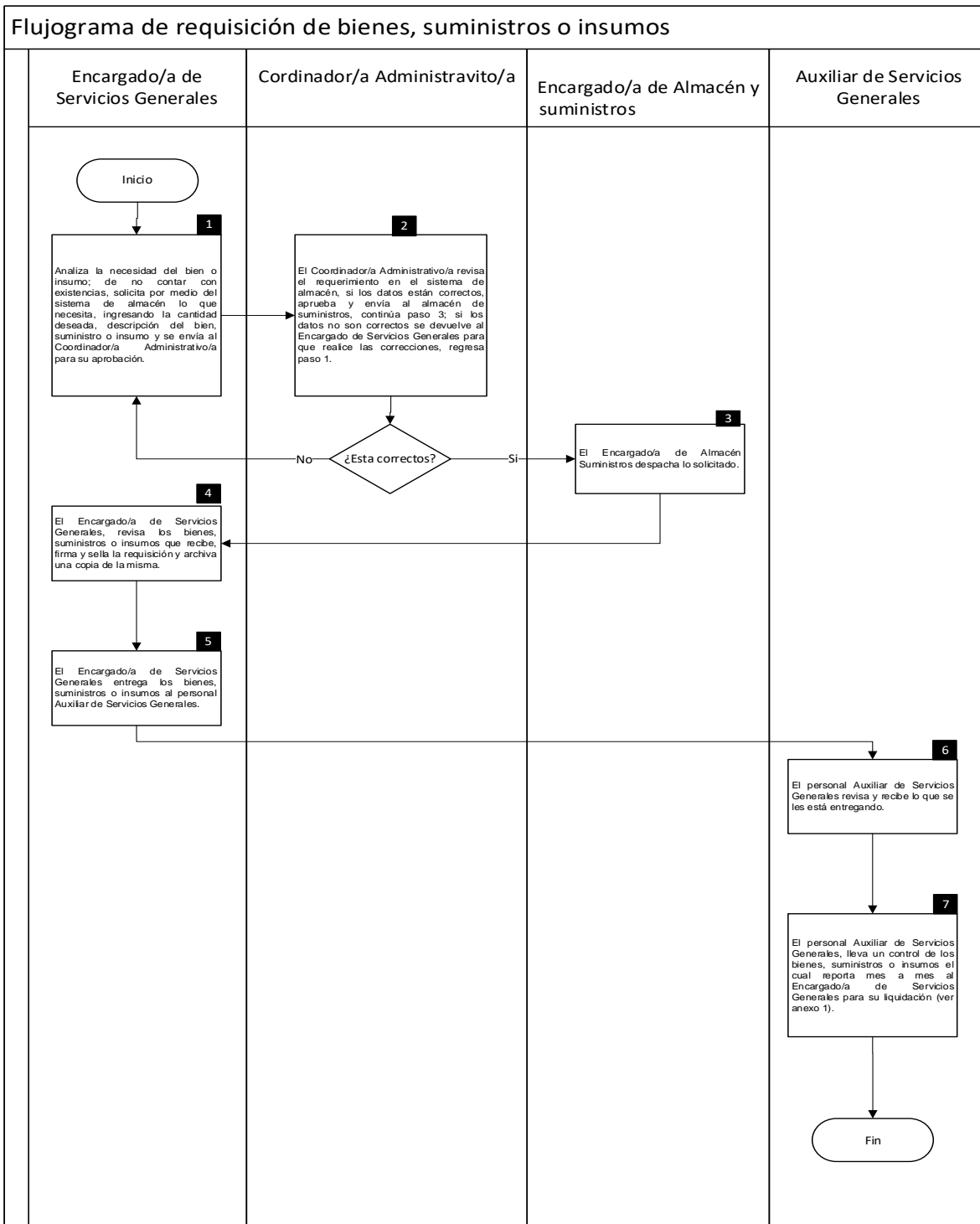
| Actividades | | Responsables | |
|-------------|--|--------------------------------------|-----------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 1 | Analiza la necesidad del bien o insumo; de no contar con existencias, solicita por medio del sistema de almacén lo que necesita, ingresando la cantidad deseada, descripción del bien, suministro o insumo y se envía al Coordinador/a Administrativo/a para su aprobación. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 2 | El Coordinador/a Administrativo/a revisa el requerimiento en el sistema de almacén, si los datos están correctos, aprueba y envía al almacén de suministros, continúa paso 3; si los datos no son correctos se devuelve al Encargado de Servicios Generales para que realice las correcciones, regresa paso 1. | Coordinador/a Administrativo/a | Coordinación Administrativa |
| 3 | El Encargado/a de Almacén Suministros despacha lo solicitado. | Encargado/a De Almacén y suministros | Coordinación Administrativa |
| 4 | El Encargado/a de Servicios Generales, revisa los bienes, suministros o insumos que recibe, firma y sella la requisición y archiva una copia de la misma. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 5 | El Encargado/a de Servicios Generales entrega los bienes, suministros o insumos al personal Auxiliar de Servicios Generales. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 9 de 31 |

| Actividades | | Responsables | |
|------------------------------|---|-----------------------|---------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 6 | El personal Auxiliar de Servicios Generales revisa y recibe lo que se les está entregando. | Auxiliar de Servicios | Servicios Generales |
| 7 | El personal Auxiliar de Servicios Generales, lleva un control de los bienes, suministros o insumos el cual reporta mes a mes al Encargado/a de Servicios Generales para su liquidación (ver anexo 1). | Auxiliar de Servicios | Servicios Generales |
| Fin del procedimiento | | | |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 10 de 31 |

9.1.1 Flujograma del procedimiento requisición de bienes, suministros o insumos



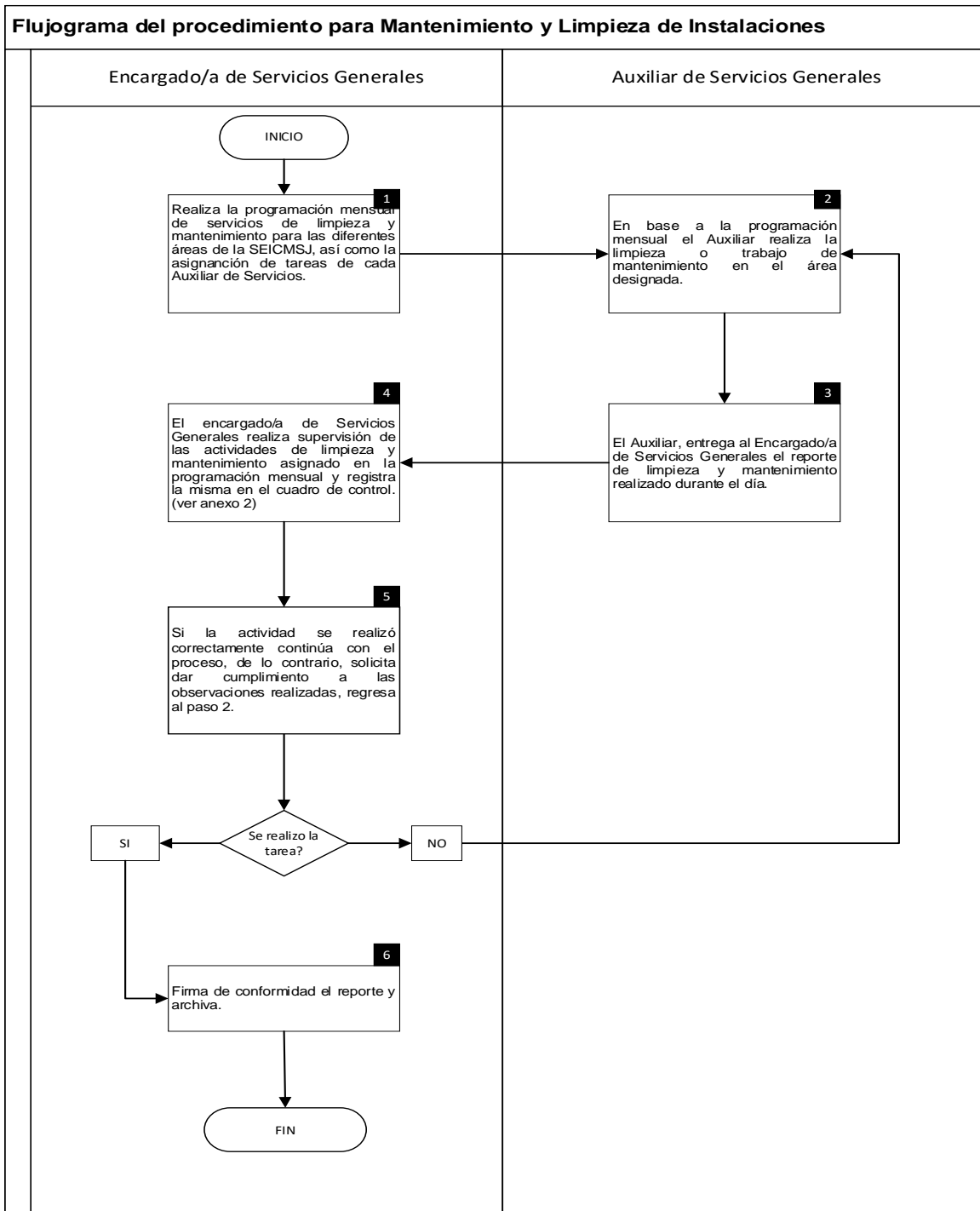
| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 11 de 31 |


9.2. Procedimiento de Mantenimiento y Limpieza de Instalaciones

| Documentos relacionados9.2. |
|---|
| Programación mensual Reporte de limpieza Control de Supervisión |

| Actividades | | Responsables | |
|------------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 1 | Realiza la programación mensual de servicios de limpieza y mantenimiento para las diferentes áreas de la SEICMSJ, así como la asignación de tareas a cada Auxiliar de Servicios. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 2 | En base a la programación mensual el Auxiliar realiza la limpieza o trabajo de mantenimiento en el área designada. | Auxiliar de Servicios Generales | Servicios Generales |
| 3 | El Auxiliar, entrega al Encargado/a de Servicios Generales el reporte de limpieza y mantenimiento realizado durante el día. | Auxiliar de Servicios Generales | Servicios Generales |
| 4 | El Encargado/a de Servicios Generales realiza supervisión de las actividades de limpieza y mantenimiento asignado en la programación mensual y registra la misma en el cuadro de control. (ver anexo 2). | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 5 | Si la actividad se realizó correctamente continúa con el proceso, de lo contrario, solicita dar cumplimiento a las observaciones realizadas, regresa al paso 2. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 6 | Firma de conformidad el reporte y archiva. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| Fin del procedimiento | | | |

9.2.1. Flujograma del procedimiento para Mantenimiento y Limpieza de Instalaciones




| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 13 de 31 |

9.3. Procedimiento para la Distribución de Mensajería

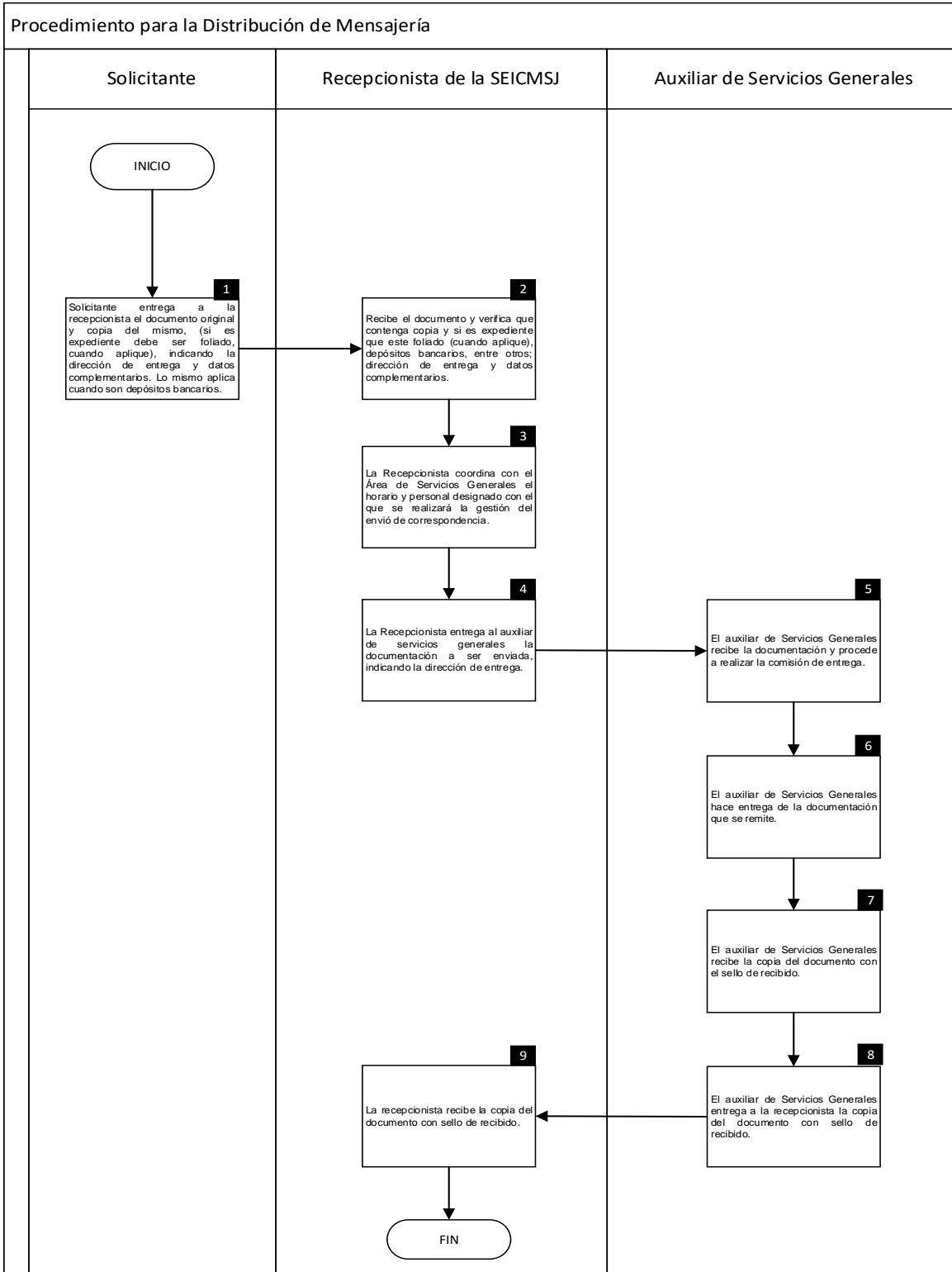
| Documentos relacionados |
|--|
| Documento en original y copia Depósitos bancarios |


| Actividades | | Responsables | |
|-------------|---|---------------------------------|----------------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 1 | Solicitante entrega a la recepcionista el documento original y copia del mismo, (si es expediente debe ser foliado, cuando aplique), indicando la dirección de entrega y datos complementarios. Lo mismo aplica cuando son depósitos bancarios. | Solicitante | Secretaría Ejecutiva de la ICMSJ |
| 2 | Recibe el documento y verifica que contenga copia y si es expediente que este foliado (cuando aplique), depósitos bancarios, entre otros; dirección de entrega y datos complementarios. | Recepcionista | Dirección General |
| 3 | La Recepcionista coordina con el Área de Servicios Generales el horario y personal designado con el que se realizará la gestión del envío de correspondencia. | Recepcionista | Dirección General |
| 4 | La Recepcionista entrega al auxiliar de servicios generales la documentación a ser enviada, indicando la dirección de entrega. | Recepcionista | Dirección General |
| 5 | El auxiliar de Servicios Generales recibe la documentación y procede a realizar la comisión de entrega. | Auxiliar de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 6 | El auxiliar de Servicios Generales hace entrega de la documentación que se remite, a la institución correspondiente. | Auxiliar de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 14 de 31 |

| Actividades | | Responsables | |
|------------------------------|---|---------------------------------|-----------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 7 | El auxiliar de Servicios Generales recibe la copia del documento con el sello de recibido. | Auxiliar de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 8 | El auxiliar de Servicios Generales entrega a la recepcionista la copia del documento con sello de recibido. | Auxiliar de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 9 | La recepcionista recibe la copia del documento con sello de recibido. | Recepcionista | Dirección General |
| Fin del procedimiento | | | |

9.3.1. Flujoograma del procedimiento para la Distribución de Mensajería




| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 16 de 31 |


9.4. Procedimiento para visitas técnicas a los Centros de Administración de Justicia -CAJ-

| Documentos relacionados |
|--|
| Programación Solicitud de nombramiento Nombramiento Solicitud de pedido Nombramiento |

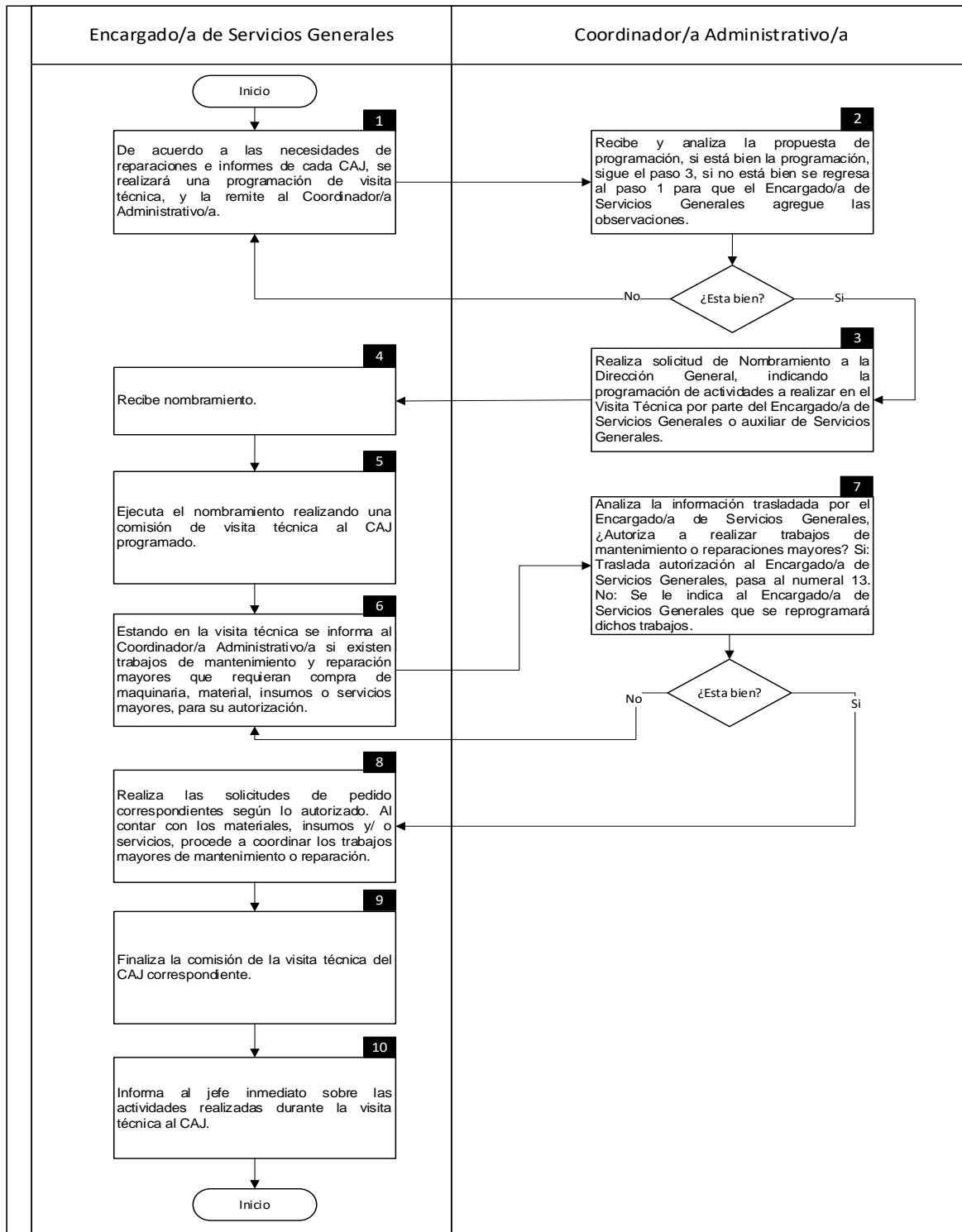
| Actividades | | Responsables | |
|-------------|--|------------------------------------|-----------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 1 | De acuerdo a las necesidades de reparaciones e informes de cada CAJ, se realizará una programación de visita técnica, y la remite al Coordinador/a Administrativo/a. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 2 | Recibe y analiza la propuesta de programación, si está bien la programación, sigue el paso 3, si no está bien se regresa al paso 1 para que el Encargado/a de Servicios Generales agregue las observaciones. | Coordinador/a Administrativo | Coordinación Administrativa |
| 3 | Realiza solicitud de Nombramiento a la Dirección General, indicando la programación de actividades a realizar en el Visita Técnica por parte del Encargado/a de Servicios Generales o auxiliar de Servicios Generales. | Coordinador/a Administrativo/a | Coordinación Administrativa |
| 4 | Recibe nombramiento. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 5 | Ejecuta el nombramiento realizando una comisión de visita técnica al CAJ programado. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 6 | Estando en la visita técnica se informa al Coordinador/a Administrativo/a si existen trabajos de mantenimiento y reparación mayores que requieran compra de maquinaria, material, insumos o servicios mayores, para su autorización. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 17 de 31 |

| Actividades | | Responsables | |
|------------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 7 | Analiza la información trasladada por el Encargado/a de Servicios Generales, ¿Autoriza a realizar trabajos de mantenimiento o reparaciones mayores? Si: Traslada autorización al Encargado/a de Servicios Generales, pasa al numeral 13. No: Se le indica al Encargado/a de Servicios Generales que se reprogramará dichos trabajos. | Coordinador/a Administrativo/a | Coordinación Administrativa |
| 8 | Realiza las solicitudes de pedido correspondientes según lo autorizado. Al contar con los materiales, insumos y/ o servicios, procede a coordinar los trabajos mayores de mantenimiento o reparación. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 9 | Finaliza la comisión de la visita técnica del CAJ correspondiente. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 10 | Informa al jefe inmediato sobre las actividades realizadas durante la visita técnica al CAJ. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| Fin del procedimiento | | | |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 18 de 31 |

9.4.1. Flujograma del Procedimiento para visitas técnicas a los Centros de Administración de Justicia -CAJ-



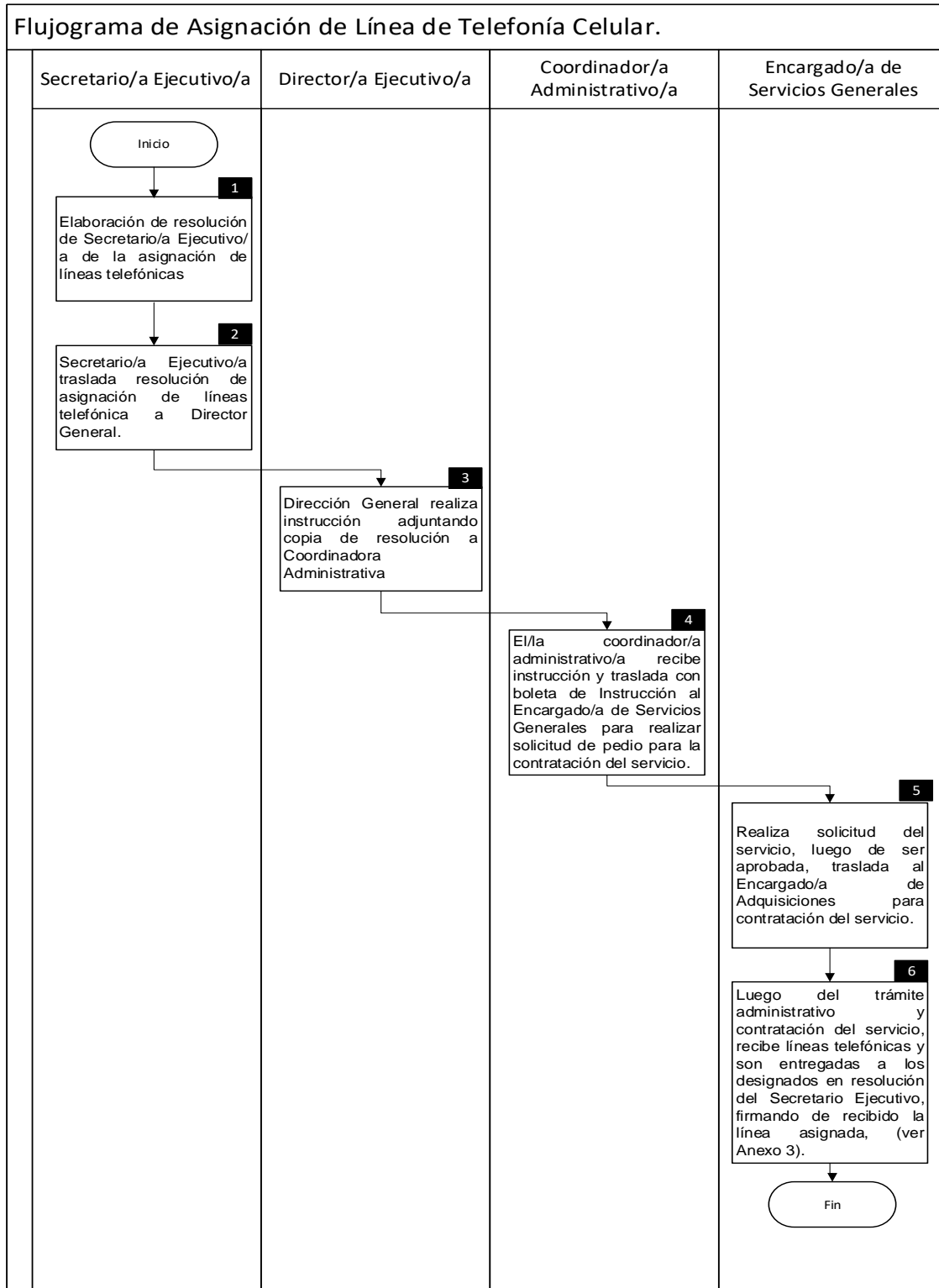
| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 19 de 31 |


9.5. Procedimiento de Asignación de Línea de Telefonía Celular.

| Documentos relacionados |
|--|
| Resolución Solicitud de pedido Documento en original y copia |

| Actividades | | Responsables | |
|------------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 1 | Elaboración de resolución de Secretario/a Ejecutivo/a de la asignación de líneas telefónicas. | Secretario/a Ejecutivo/a | Despacho Superior |
| 2 | Secretario/a Ejecutivo/a traslada resolución de asignación de líneas telefónica a Director/a General. | Secretario/a Ejecutivo/a | Despacho Superior |
| 3 | Dirección General realiza instrucción adjuntando copia de asignación de líneas telefónicas a Coordinador/a Administrativa | Director/a General | Dirección General |
| 4 | El/la coordinador/a administrativo/a recibe instrucción y traslada con boleta de Instrucción al Encargado/a de Servicios Generales para realizar solicitud de pedido para la contratación del servicio. | Coordinador/a Administrativo | Coordinación Administrativa |
| 5 | Realiza solicitud del servicio, luego de ser aprobada, traslada al Encargado/a de Adquisiciones para contratación del servicio. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 6 | Luego del trámite administrativo y contratación del servicio, recibe líneas telefónicas y son entregadas a los designados en resolución del Secretario Ejecutivo, firmando de recibido la línea asignada, (ver Anexo 3). | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| Fin del procedimiento | | | |

9.5.1. Flujograma de asignación de línea de telefonía celular.




| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 21 de 31 |


9.6. Procedimiento para el Mantenimiento y Reparación de Vehículos y Maquinaria.

| Documentos relacionados |
|--|
| Resolución Solicitud de pedido Documento en original y copia |

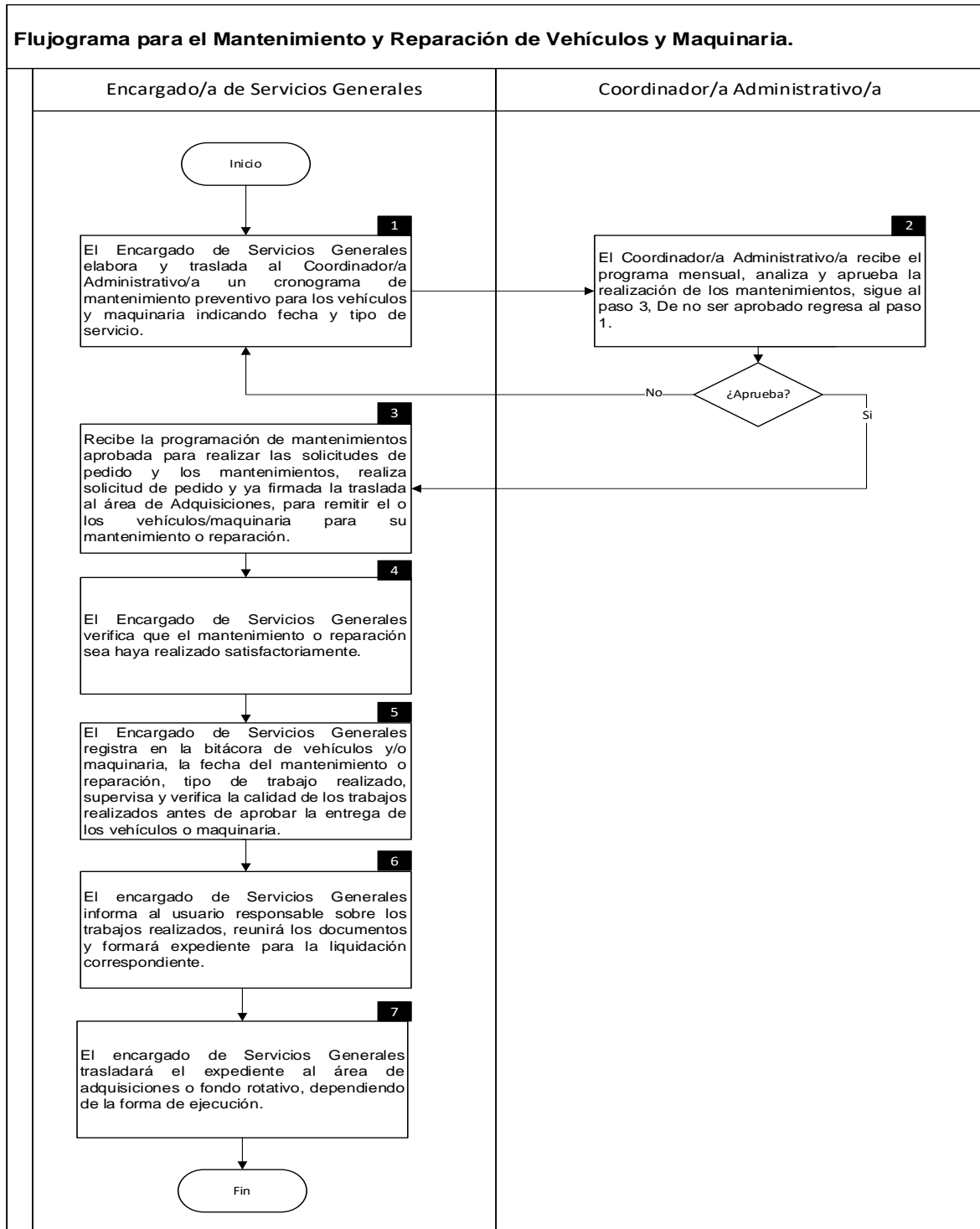
| Actividades | | Responsables | |
|-------------|--|------------------------------------|-------------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 1 | El Encargado de Servicios Generales elabora y traslada al Coordinador/a Administrativo/a un cronograma de mantenimiento preventivo para los vehículos y maquinaria indicando fecha y tipo de servicio. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativo/a |
| 2 | El Coordinador/a Administrativo/a recibe el programa mensual, analiza y aprueba la realización de los mantenimientos, sigue al paso 3, De no ser aprobado regresa al paso 1. | Coordinador/a Administrativo/a | Coordinación Administrativo/a |
| 3 | Recibe la programación de mantenimientos aprobada para realizar las solicitudes de pedido y los mantenimientos, realiza solicitud de pedido y ya firmada la traslada al área de Adquisiciones, para remitir el o los vehículos/maquinaria para su mantenimiento o reparación. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativo/a |
| 4 | El Encargado de Servicios Generales verifica que el mantenimiento o reparación sea haya realizado satisfactoriamente. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativo/a |
| 5 | El Encargado de Servicios Generales registra en la bitácora de vehículos y/o maquinaria, la fecha del mantenimiento o reparación, tipo de trabajo realizado, supervisa y verifica la calidad de los trabajos realizados antes de aprobar la entrega de los vehículos o maquinaria. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativo/a |


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 22 de 31 |

| Actividades | | Responsables | |
|------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 6 | El encargado de Servicios Generales informa al usuario responsable sobre los trabajos realizados, reunirá los documentos y formará expediente para la liquidación correspondiente. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativo/a |
| 7 | El encargado de Servicios Generales trasladará el expediente al área de adquisiciones o fondo rotativo, dependiendo de la forma de ejecución. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativo/a |
| Fin del procedimiento | | | |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 23 de 31 |

9.6.1. Flujograma para el Mantenimiento y Reparación de Vehículos y Maquinaria.




| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 24 de 31 |

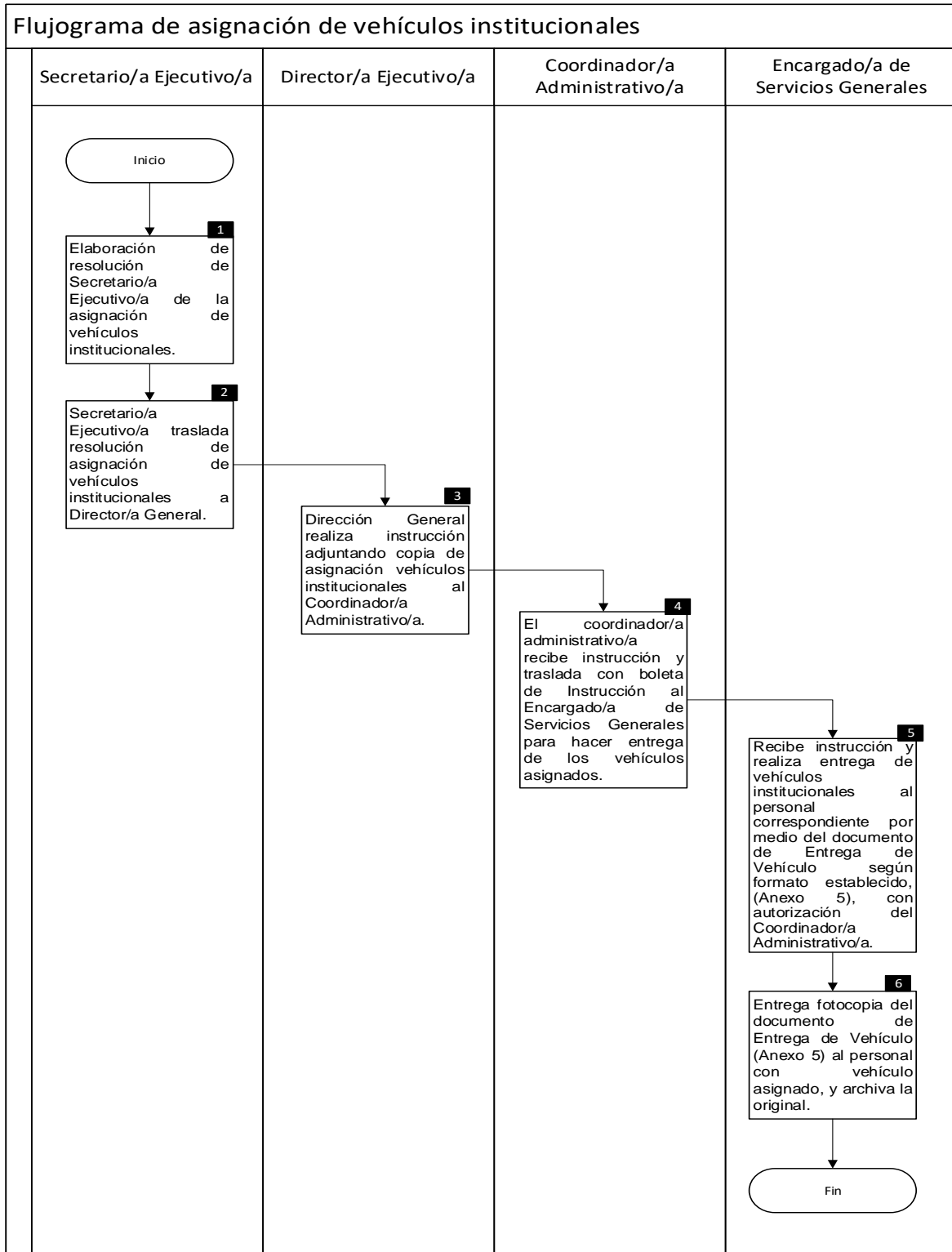
9.7. Procedimiento de asignación de vehículos institucionales.

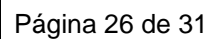
| Documentos relacionados |
|--|
| Resolución Solicitud de pedido Documento en original y copia |

| Actividades | | Responsables | |
|------------------------------|---|------------------------------------|-----------------------------|
| No. | Descripción | Puesto | Área |
| 1 | Elaboración de resolución de Secretario/a Ejecutivo/a de la asignación de vehículos institucionales. | Secretario/a Ejecutivo/a | Despacho Superior |
| 2 | Secretario/a Ejecutivo/a traslada resolución de asignación de vehículos institucionales a Director/a General. | Secretario/a Ejecutivo/a | Despacho Superior |
| 3 | Dirección General realiza instrucción adjuntando copia de asignación vehículos institucionales al Coordinador/a Administrativo/a. | Director/a General | Dirección General |
| 4 | El coordinador/a administrativo/a recibe instrucción y traslada con boleta de Instrucción al Encargado/a de Servicios Generales para hacer entrega de los vehículos asignados. | Coordinador/a Administrativo | Coordinación Administrativa |
| 5 | Recibe instrucción y realiza entrega de vehículos institucionales al personal correspondiente por medio del documento de Entrega de Vehículo según formato establecido, (Anexo 5), con autorización del Coordinador/a Administrativo/a. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| 6 | Entrega fotocopia del documento de Entrega de Vehículo (Anexo 5) al personal con vehículo asignado, y archiva la original. | Encargado/a de Servicios Generales | Coordinación Administrativa |
| Fin del procedimiento | | | |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 25 de 31 |


9.7.1. Flujograma de asignación de vehículos institucionales.







Auxiliar de Servicios Generales

10.2. Anexo 2. Control y Supervisión de Tareas Asignadas a los Auxiliares de Servicios Generales.

|  | | Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia Coordinación Administrativa Área de Servicios Generales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Día/Mes/Año | |
|---|-------------|--|------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|--|
| | | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE TAREAS ASIGNADAS A LOS AUXILIARES DE SERVICIOS GENERALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividad | Responsable | Periodo | Área | lun | mar | mié | jue | vie | lun | mar | mié | jue | vie | lun | mar | mié | jue | vie | lun | mar | mié | jue | vie | lun | mar | mié | jue | vie | lun | mar | |
| Limpeza de vehículos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de patio exterior | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de techo de lamina y canaletas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de terraza y bajante de aguas pluviales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recorte de plantas y arboles | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza del frente de la SEICMSJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de oficinas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sacar basura | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión a deshumificadores día a día | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de ventanas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de puertas y socalos de madera | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de instalaciones eléctricas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de bodegas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de bomba de agua, distribución, fugas o derrames | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mensajería | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Traslado de personal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Traslado de suministros de limpieza, agua y extracción de | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de baños | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aspirar alfombra | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza de área de comedor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención en reuniones de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de área de la SEICMSJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | F. Auxiliar de Servicios Generales Vo.Bo. Encargado de Servicios Generales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS GENERALES | Código: CA-SG-001 |
| | | Versión: 1 |
| | | Página 28 de 31 |

10.3. Anexo 3. Asignación de línea de telefonía celular.

|  Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia Coordinación Administrativa Área de Servicios Generales | | | | | | | |
|---|--------|-------|--------|------------|---------------------|----------------------|---------------------------|
| ASIGNACIÓN DE LÍNEA DE TELEFONÍA CELULAR ____/____/____ | | | | | | | |
| No. | NOMBRE | CARGO | NUMERO | CEL MODELO | CEL MODELO ANTERIOR | ENTREGA CEL ANTERIOR | FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |

10.4. Anexo 4. Bitácora de Mantenimiento y Reparación de Vehículos y Maquinaria.



Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia
Coordinación Administrativa
Área de Servicios Generales

BITACORA DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA

| No. | Placa No. | Descripción | Kilometraje a la fecha | Último Servicio | | Kilometraje para siguiente servicio | Kilómetros para realizar servicio | Reparaciones fuera de servicio | Tipo de servicio | Kilómetros pendientes para hacer el cambio al ____/____/____ | Gasto Aproximado | Mes a realizar servicio o reparación | Responsable del vehículo |
|-------|-----------|-------------|------------------------|-----------------|-------|-------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|------------------|--|------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| | | | | Mayor | Menor | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | | | | | | | | | | Q | - | |


Nota:

F.

Encargado de Servicios Generales

| | |
|--|--------------------|
| | Urgente |
| | Próximo a Servicio |
| | En trámite de baja |

10.5. Anexo 5. Entrega de Vehículo.

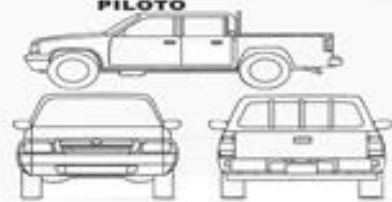


ENTREGA DE VEHÍCULOS


PLACAS No. _____
 FECHA _____
 PILOTO ASIGNADO _____
 NOMBRE DE QUIEN ENTREGA _____
 NOMBRE DE QUIEN RECIBE _____

| | | | | | | | |
|-------------------|---------------|------------|---|--------------|---|----------|---|
| RADIO Y BODINA | EXTINGUIDORES | ALFOMBRAS | X | TRIANGULOS | | TICKET | X |
| ANTENA DE RADIO | PLATOS | ENCENDEDOR | X | HERRAMIENTAS | | CONTROL | X |
| TAPON DE GASOLINA | TAPONES/LIANT | TAJICERA | X | NE BLINERAS | | EMBLEMAS | X |
| LLAVE DE CHUCHOS | DOCUMENTOS | MOROS | X | LLANTA/KEP | X | OTROS | |

PILOTO




COPILOTO




MOTIVO DEL TRASLADO

OBSERVACIONES:

KILOMETRAJE INICIAL _____
 KILOMETRAJE FINAL _____

INICIAL


COMBUSTIBLE
 FINAL


 FIRMA DE QUIEN RECIBE

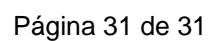
 FIRMA DE QUIEN ENTREGA

AUTORIZADO

OBSERVACIONES EN LA DEVOLUCIÓN:

DEVUELTO A CONFORMIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE

[illegible]