

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN SERVICIOS CORPORATIVOS

El presente documento constituye un aporte del Departamento Gestión de la Mejora, División de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Planificación Institucional, el cual tiene como objetivo reunir en un solo documento todos los criterios y conceptos actuales, y proporcionar a Servicios Corporativos, una guía de trabajo en las acciones que lleve a cabo.

**LISTADO DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE  
SERVICIOS CORPORATIVOS, DIVISIÓN ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGOS/  
DIVISIÓN DESARROLLO INFORMÁTICO/ DIVISIÓN DE R.R.H.H/ SEGURIDAD  
CORPORATIVA/ SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

<b>GESTIÓN SERVICIOS CORPORATIVOS</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Adjudicación Directa por Lista Corta	04-09-00-00-00-00-00-00-10-001	22/07/2022
<b>HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Inspección de Riesgos en Centros de Trabajo INDE	04-09-00-02-38-00-00-00-10-006	10/09/2021
<b>SEGUROS</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Verificación de Pólizas contratadas	04-09-00-02-00-00-00-00-10-001	07/10/2021
2	Identificación de Áreas de Riesgo y sus Recomendaciones	04-09-00-02-00-00-00-00-10-002	07/10/2021
3	Aviso y Reclamo de Siniestro	04-09-00-02-00-00-00-00-10-003	10/09/2021
<b>DESARROLLO DE SOFTWARE</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>



1	Creación de Software Institucional	04-00-00-07-29-00-00-00-10-001	25/10/2022
2	Creación de Usuario en SAP ERP	04-00-00-07-29-00-00-00-10-002	28/06/2022
3	Ampliación del Sistema SAP ERP	04-00-00-07-29-00-00-00-10-003	28/06/2022
<b>REDES</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Infraestructura	04-00-00-07-55-00-00-00-10-001	14/06/2023
2	Respaldo de la Información	04-00-00-07-55-00-00-00-10-002	25/10/2024
3	Telecomunicaciones	04-00-00-07-55-00-00-00-10-003	22/07/2022
<b>SOLICITUD DE SERVICIO</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Solicitud de Servicio	04-00-00-07-66-00-00-00-10-001	03/06/2014
<b>SOPORTE TÉCNICO</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Soporte Técnico	04-00-00-07-66-00-00-00-10-002	14/06/2023
<b>CAPACITACIÓN</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Diagnóstico de Necesidad de Capacitación	04-09-00-29-14-00-00-00-10-001	11/06/2020
2	Logística de Capacitación Modelo Universidad Corporativa	04-09-00-29-14-00-00-00-10-002	11/06/2020
3	Concesión de Becas	04-09-00-29-14-00-00-00-10-003	11/06/2020
4	Inducción al Personal de Nuevo Ingreso	04-09-00-29-14-00-00-00-10-004	11/06/2020

<b>CLÍNICAS MÉDICAS</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Evaluación Médica del Trabajador de Primer Ingreso	04-09-00-29-00-00-04-00-10-001	12/02/2014
2	Atención de Emergencias a Trabajadores	04-09-00-29-00-00-04-00-10-002	13/05/2024
3	Atención Preventiva en Salud	04-09-00-29-00-00-04-00-10-003	12/02/2014
4	Atención de Consulta Médica	04-09-00-29-00-00-04-00-10-004	13/05/2024
5	Control de Medicamentos y Materiales	04-09-00-29-00-00-04-00-10-005	13/05/2024
<b>CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Atención Preventiva en Salud	04-09-00-29-00-00-04-00-10-006	13/02/2014
2	Atención de Consulta Odontológica	04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	13/05/2024
3	Control de Medicamentos y Materiales	04-09-00-29-00-00-04-00-10-008	13/05/2024
<b>PSICOLOGÍA MOTIVACIONAL</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Asistencia a Trabajadores Suspendidos por el IGSS	04-09-00-29-00-00-00-00-10-002	18/07/2024
2	Capacitación y Orientación a Personal Próximo a Jubilarse	04-09-00-29-00-00-00-00-10-003	13/05/2024
<b>RECLUTAMIENTO</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Contratación de Personal Interno	04-09-00-29-56-00-00-00-10-001	17/03/2021
2	Contratación de Personal Externo	04-09-00-29-56-00-00-00-10-002	17/03/2021

3	Contratación de Personal Renglón 021 y 031	04-09-00-29-56-00-00-00- 10-003	10/10/2022
<b>RELACIONES LABORALES</b>			
No.	Nombre de Procedimiento	Código	Fecha Vigencia
1	Instructivo Archivo Maestro de Personal	04-09-00-29-58-00-00-00- 06-001	11/05/2020
2	Control de Horario de Ingreso del Trabajador	04-09-00-29-58-00-00-00- 10-001	26/02/2014
3	Terminación de Relación Laboral	04-09-00-29-58-00-00-00- 10-002	10/10/2022
4	Solicitud de Bonos	04-09-00-29-58-00-00-00- 10-003	11/05/2020
5	Control del Archivo Maestro de Personal	04-09-00-29-58-00-00-00- 10-004	11/05/2020
<b>SALARIOS</b>			
No.	Nombre de Procedimiento	Código	Fecha Vigencia
1	Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales	04-09-00-29-01-00-00-00- 06-001	04/03/2022
2	Elaboración de Nóminas y Planillas de Sueldos y Salarios	04-09-00-29-01-00-00-00- 10-001	29/11/2021
3	Elaboración de Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales	04-09-00-29-01 -00-00-00- 10-002	14/08/2023
4	Evaluación del Desempeño de los Trabajadores	04-09-00-29-01-00-00-00- 10-003	21/02/2024
5	Planificación y Autorización de Tiempo Extraordinario	04-09-00-29-01-00-00-00- 10-004	08/02/2024
6	Retención y Liquidación de ISR para Empleados del INDE	04-09-00-29-01-00-00-00- 10-005	20/06/2024
<b>SEGURIDAD CORPORATIVA</b>			
No.	Nombre de Procedimiento	Código	Fecha Vigencia
1	Supervisión de Seguridad Corporativa	04-00-00-30-00-00-00-00- 10-001	24/04/2020

2	Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE	04-00-00-30-00-00-00-00-10-002	27/10/2023
3	Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos	04-09-00-30-70-00-00-00-08-001	01/02/2022
<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Administración y Funcionamiento del Parqueo del Edificio Central del INDE	04-09-00-31-00-00-00-00-10-001	16/05/2023
<b>MANTENIMIENTO</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Mantenimiento Preventivo Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate	04-09-00-31-46-00-00-00-10-001	09/12/2014
2	Mantenimiento Correctivo Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate	04-09-00-31-46-00-00-00-10-002	17/03/2016
3	Uso del Centro Recreativo Guacalate	04-09-00-31-46-00-00-00-10-005	24/09/2020
4	Construcciones y Remodelaciones del Edificio Central del INDE	04-09-00-31-46-00-00-00-10-006	06/06/2022
<b>TRANSPORTES</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre de Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha Vigencia</b>
1	Actualización de Base de Datos	04-09-00-31-69-00-00-00-10-001	12/02/2015
2	Mantenimiento Preventivo del Parque Vehicular	04-09-00-31-69-00-00-00-10-002	12/02/2015
3	Mantenimiento Correctivo del Parque Vehicular	04-09-00-31-69-00-00-00-10-003	12/02/2015

4	Plan, Control y Administración del Suministro de Combustible	04-09-00-31-69-00-00-00-10-004	28/07/2021
5	Renovación de Flotas	04-09-00-31-69-00-00-00-10-005	11/03/2022
6	Solicitud de Vehículos	04-09-00-31-69-00-00-00-10-006	11/08/2020
7	Siniestros de Vehículos Automotores del INDE	04-09-00-31-69-00-00-00-10-007	31/08/2021
8	Reemplazo de Llantas	04-09-00-31-69-00-00-00-10-008	07/06/2022

# GESTIÓN SERVICIOS CORPORATIVOS



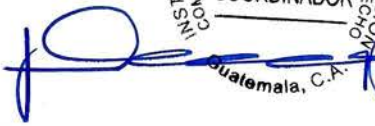
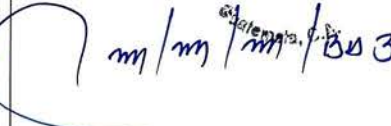

**PROCEDIMIENTO**  
**Adjudicación Directa por Lista**  
**Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 1 de 22

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Licda. Jaquelíne Elizabeth Orellana Cordón	Nombre: Licda. Thelma Yohana Velásquez Mérida de Batres	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón
Cargo: Coordinadora de la Comisión de Enajenación y/o Desecho	Cargo: Asistente de la Gerencia de Servicios Corporativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICIFICACION COMISION DE ENAJENACION Y/O DESECHO COORDINADOR Guatemala, C.A.	Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICIFICACION GERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS ASISTENTE ASESOR Guatemala, C.A.	Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICIFICACION GERENTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS Guatemala, C.A.



 <b>INDE</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Adjudicación Directa por Lista</b> <b>Corta</b>	Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>22 JUL 2022</b>	
		Versión 1	Página 2 de 22

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Determinar el proceso para llevar a cabo la enajenación de bienes, materiales y/o desechos por medio de adjudicación directa, estableciendo una lista corta de Oferentes que muestren su interés en participar en el proceso. El presente procedimiento inicia con la elaboración de los requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés por parte de oferentes interesados y finaliza con la adjudicación de bienes, materiales y/o desechos.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
- Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del – INDE-.
- Normativo para la Contratación de Espacios Publicitarios en Medios de Comunicación por parte del INDE.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Nombramiento
- Requisitos y Condiciones para Presentación de Manifestación de Interés
- Providencia
- Acuerdo de Gerencia General de aprobación o improbación
- Anuncio de Difusión
- Manifestación de interés



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Adjudicación Directa por Lista</b> <b>Corta</b>	Código: 04-09-00-00-00-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>22 JUL 2022</b>	
		Versión 1	Página 3 de 22

- Calificación de Requisitos
- Lista corta
- Informe
- Convocatoria directa
- Registro de Participantes
- Ofertas Económicas
- Notificación de Adjudicación
- Factura
- Acta
- Informe sobre el proceso de adjudicación directa

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Adjudicatario:** Es el oferente a quien se ha adjudicado la negociación.
- 4.2. Adjudicación Directa:** Proceso donde se define la entrega de los materiales, combustibles, lubricantes, dieléctricos, bienes muebles, componentes de bienes inmuebles y vehículos inservibles dados de baja de los inventarios del INDE a trabajadores de la Institución y/o un interesado existente, con o sin costo para el adjudicatario.
- 4.3. Bienes Muebles:** Son los activos que, por su naturaleza, pueden trasladarse de un lugar a otro, sin menoscabo de ellos mismos ni del inmueble donde estén colocados.
- 4.4. Comisión:** Comisión de Enajenación y/o Desecho del INDE (en adelante se denominará la Comisión), nombrada por la Gerencia de Servicios Corporativos, con el fin de coordinar el proceso de enajenación o desecho de los materiales, combustibles, lubricantes, dieléctricos, bienes muebles, componentes de bienes inmuebles y vehículos inservibles dados de baja de los inventarios del INDE.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Adjudicación Directa por Lista</b> <b>Corta</b>	Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>22 JUL 2022</b>	
		Versión 1	Página 4 de 22

- 4.5. Coordinador de la Comisión de Enajenación y/o Desecho (en adelante se denominará Coordinador de la Comisión):** Persona nombrada permanentemente por la Gerencia General para dirigir y llevar a cabo los procesos señalados en el Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del –INDE–.
- 4.6. Desechos:** Residuo del que se prescinde por no tener utilidad. Son aquellos materiales, sustancias, objetos, cosas entre otros, que se necesita eliminar porque ya no ostenta utilidad.
- 4.7. Enajenación:** Transmisión de la propiedad de una cosa, a cambio de otra, o gratuitamente.
- 4.8. Oferente:** Es la persona individual o jurídica que presenta una oferta.

## 5. NORMAS

- 5.1.** La Comisión debe definir los requisitos y condiciones para la presentación de manifestación de interés para llevar a cabo el proceso de enajenación por adjudicación directa, los cuales tendrán una vigencia de dos (02) años a partir de la aprobación de la lista corta por parte de Gerencia General.
- 5.2.** El orden de los frentes de trabajo para llevar a cabo el proceso de enajenación por adjudicación directa, lo determinará la Comisión de acuerdo a los intereses de la Institución, dando a conocer de forma individual cada proceso a los oferentes que integran la lista corta.
- 5.3.** Los oferentes deben presentar los seguros que se les requieran en cada proceso de adjudicación directa.



## PROCEDIMIENTO Adjudicación Directa por Lista Corta

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

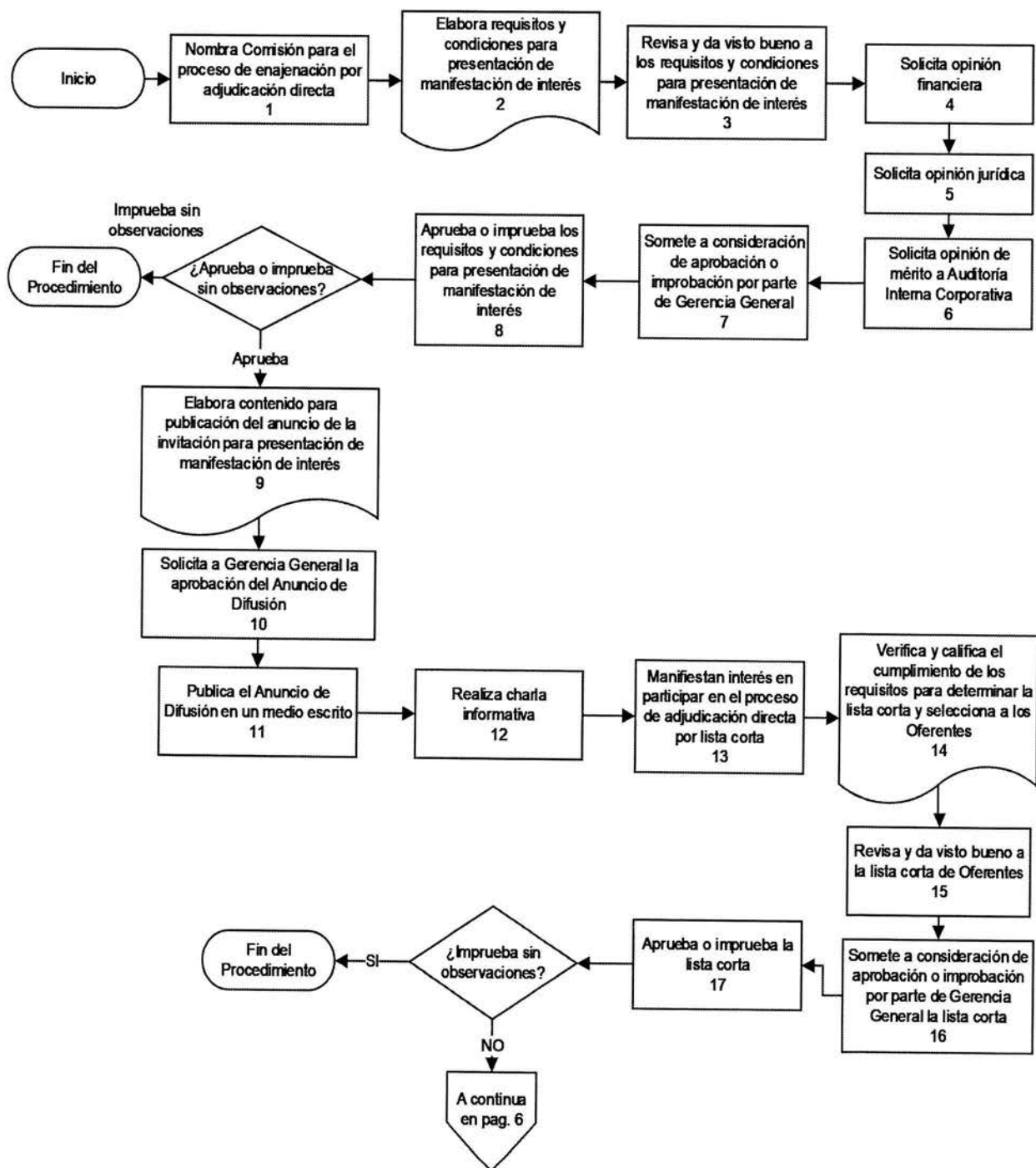
Fecha de Vigencia: 22 JUL 2022

Versión 1

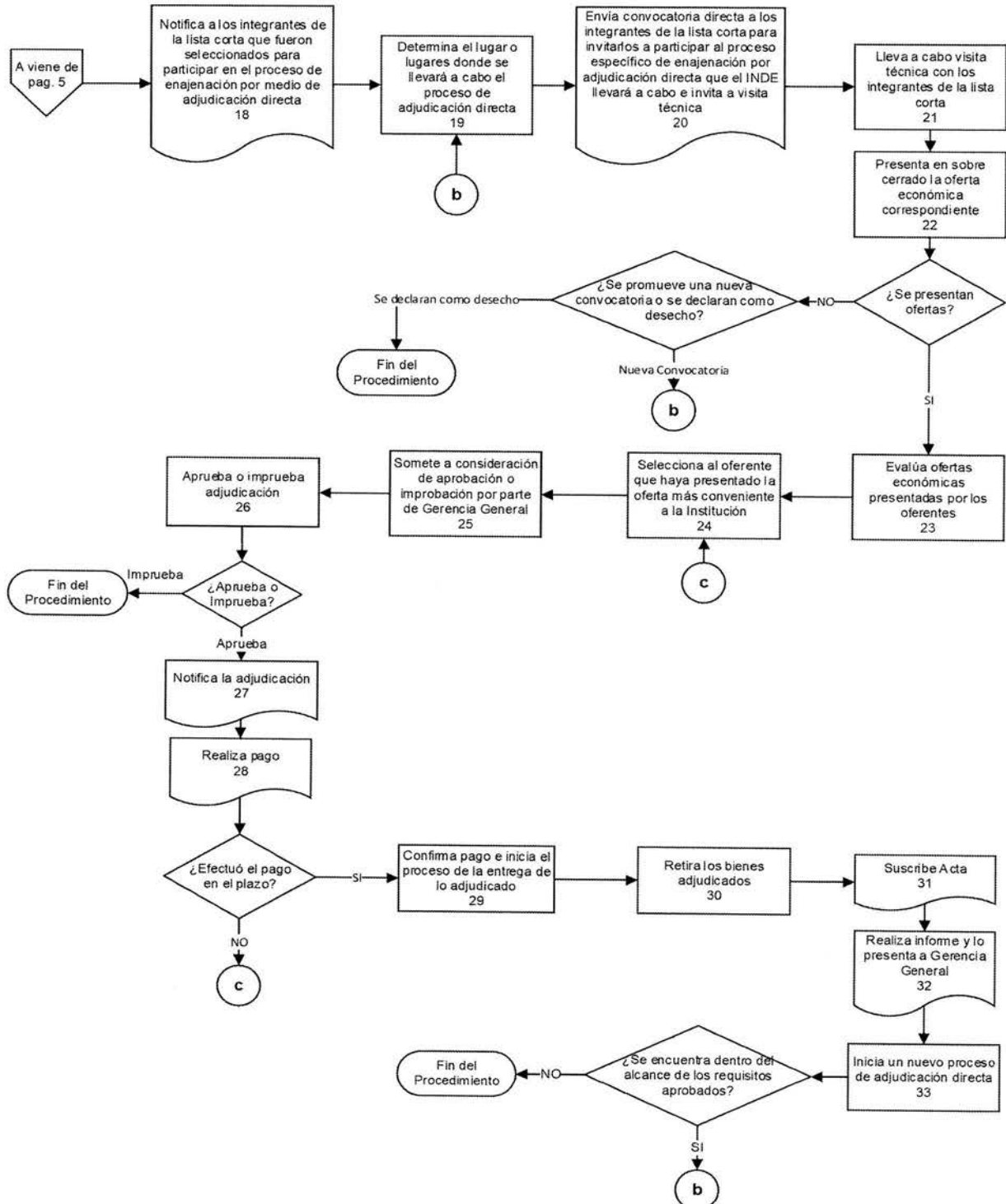
Página 5 de 22


### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 6.1. Diagrama de Flujo:







	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Adjudicación Directa por Lista</b> <b>Corta</b>	Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>22 JUL 2022</b>	
		Versión 1	Página 7 de 22

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Nombra Comisión para el proceso de enajenación por adjudicación directa	Gerente de Servicios Corporativos	La Gerencia de Servicios Corporativos coordina el nombramiento de una Comisión para llevar a cabo el proceso de enajenación por adjudicación directa.	Cuando se considere necesario	N.A.	N.A.	Nombramiento de miembros de la Comisión	N.A.	Nombramiento	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE,  Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del -INDE-



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 8 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2	Elabora requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés	Comisión	Elabora los requisitos y condiciones que deben cumplir los interesados en participar en el proceso de enajenación por adjudicación directa.	Cuando se considere necesario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requisitos y Condiciones para Presentación de Manifestación de Interés	Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del -INDE-
3	Revisa y da visto bueno a los requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés	Gerente de Servicios Corporativos	Revisa da visto bueno a los requisitos y condiciones que deben cumplir los interesados en participar en el proceso de adjudicación directa.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Solicita opinión financiera	Comisión	La Comisión con visto bueno de la Gerencia de Servicios Corporativos solicita a la Gerencia Financiera que emitan opinión.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 9 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
5	Solicita opinión jurídica	Comisión	La Comisión con visto bueno de la Gerencia de Servicios Corporativos solicita a Asesoría Jurídica Corporativa que emitan opinión legal.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.
6	Solicita opinión de mérito a Auditoría Interna Corporativa	Comisión	La Comisión con visto bueno de la Gerencia de Servicios Corporativos solicita a Auditoría Interna Corporativa que emitan opinión de mérito.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.
7	Somete a consideración de aprobación o improbación por parte de Gerencia General	Gerente de Servicios Corporativos	Remite expediente con los requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés a Gerencia General para su aprobación / improbación.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 22 JUL 2022

Versión 1

Página 10 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
8	Aprueba o imprueba los requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés	Gerente General	Gerente General aprueba / imprueba los requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés y devuelve expediente a la Gerencia de Servicios Corporativos quien informa a la Comisión.  <b>Nota:</b> Si fue improbadado sin observaciones finaliza el procedimiento.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	2	N.A.	N.A.	N.A.	Acuerdo de Gerencia General de aprobación o improbación	N.A.
9	Elabora contenido para la publicación del anuncio de la invitación para presentación de manifestación de interés	Comisión	Elabora el contenido para la publicación del anuncio de la invitación para presentación de manifestación de interés en un medio escrito, indicando que los requisitos y condiciones los pueden consultar en la página web oficial de la Institución, especificando la ruta de ubicación y solicita visto bueno de la Gerencia de Servicios Corporativos. En dichos	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	Contenido del anuncio	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Adjudicación Directa por Lista**  
**Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 11 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			requisitos se debe incluir el día, la hora y la forma (presencial / virtual) para el desarrollo de la Charla Informativa y para la presentación de manifestación de interés.							
10	Solicita a Gerencia General la aprobación del Anuncio de Difusión	Gerente de Servicios Corporativos	Gerente de Servicios Corporativos solicita a Gerencia General la aprobación del Anuncio de Difusión. Aprobada la misma, la Gerencia General procede a trasladarla a la Gerencia de Comunicación Corporativa para su publicación.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	Normativo para la Contratación de Espacios Publicitarios en Medios de Comunicación por parte del INDE



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 12 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
11	Publica el Anuncio de Difusión en un medio escrito	Gerencia de Comunicación Corporativa	Gerencia de Comunicación Corporativa publica con autorización de Gerencia General el Anuncio de Difusión en un medio escrito y crea en la página de la institución el enlace con el documento que contiene los requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Anuncio de Difusión	N.A.
12	Realiza charla informativa	Comisión	La Comisión realiza charla informativa de manera presencial y/o vía electrónica, para exponer las generalidades del proceso y resolver dudas de los interesados en participar.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

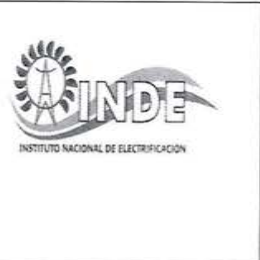
Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 13 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
13	Manifiestan interés en participar en el proceso de adjudicación directa por lista corta	Interesados en participar	Los interesados en participar presentan por escrito la manifestación de interés en participar en el proceso de adjudicación directa por lista corta, quienes deben cumplir con los requisitos descritos en la invitación publicada.	Cuando exista interés en participar	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Manifestación de interés	N.A.
14	Verifica y califica el cumplimiento de los requisitos para determinar la lista corta y selecciona a los Oferentes	Comisión	Verifica y califica el cumplimiento de los requisitos para determinar la lista corta de Oferentes con un mínimo de dos y un máximo de 10 oferentes.  <b>Nota:</b> En los casos que el oferente sea exclusivo, debe documentarse.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Calificación de Requisitos, lista corta	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 14 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
15	Revisa y da visto bueno a la lista corta de Oferentes	Gerente de Servicios Corporativos	Gerente de Servicios Corporativos revisa y da visto bueno a la lista corta de Oferentes.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	Vo.Bo. de la lista corta	N.A.	Informe	N.A.
16	Somete a consideración de aprobación o improbación por parte de Gerencia General la lista corta	Gerente de Servicios Corporativos	Remite expediente con la lista corta a Gerencia General para su aprobación / improbación.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.
17	Aprueba o imprueba la lista corta	Gerente General	Gerente General aprueba o imprueba la lista corta y devuelve expediente a la Gerencia de Servicios Corporativos quien informa a la Comisión.  <b>Nota:</b> Si fue improbadado sin observaciones finaliza el procedimiento.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	2	N.A.	N.A.	N.A.	Acuerdo de Gerencia General de aprobación o improbación	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 15 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
18	Notifica a los integrantes de la lista corta que fueron seleccionados para participar en el proceso de enajenación por medio de adjudicación directa	Comisión	Notifica por escrito a los integrantes de la lista corta que fueron seleccionados para participar en el proceso de enajenación por medio de adjudicación directa.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Notificación	N.A.
19	Determina el lugar o lugares donde se llevará a cabo el proceso de adjudicación directa	Comisión	Determina el lugar o lugares donde se llevará a cabo el proceso de adjudicación directa.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
20	Envía convocatoria directa a los integrantes de la lista corta para invitarlos a participar al proceso específico de enajenación por adjudicación directa que el INDE llevará a cabo e invita a visita técnica	Comisión	Envía convocatoria directa a los integrantes de la lista corta para invitarlos a participar al proceso específico de enajenación por adjudicación directa que el INDE llevará a cabo, dando a conocer las especificaciones técnicas y pormenores de la negociación a llevar a cabo e invita a visita	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Convocatoria directa	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 16 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			técnica indicando el lugar, día y hora.							
21	Lleva a cabo visita técnica con los integrantes de la lista corta	Comisión	Lleva a cabo visita técnica en lugar donde se encuentran los bienes, materiales y/o desechos.  Entrega constancia de participación a los oferentes que realizaron la visita.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	Visita en sitio	N.A.	Registro de Participantes	N.A.
22	Presenta en sobre cerrado la oferta económica correspondiente	Oferentes interesados	Presenta en sobre cerrado la oferta económica correspondiente.  <b>Nota:</b> De no presentarse ofertas, se declara desierto el proceso, debiéndose documentar y justificar que no hay personas interesadas y la Comisión, con el visto bueno de la Gerencia de Servicios Corporativos, debe decidir la conveniencia o no de promover una nueva	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Ofertas Económicas	Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del -INDE-



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 17 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			convocatoria (regresa a actividad 19) o decidir si por su naturaleza los bienes deben declararse como desecho y finaliza el procedimiento.							
23	Evalúa ofertas económicas presentadas por los oferentes	Comisión	La Comisión evalúa ofertas económicas presentadas por los oferentes y selecciona la oferta más conveniente a los intereses de la Institución y la mayor oferta económica.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	Evaluación y selección de la oferta	N.A.	N.A.	N.A.
24	Selecciona al oferente que haya presentado la oferta más conveniente a la Institución	Comisión	Selecciona al oferente que haya presentado la oferta más conveniente a la Institución y la mayor oferta económica y traslada expediente a la Gerencia de Servicios Corporativos para que ésta lo presente a Gerencia General para su aprobación.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Informe	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 18 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
25	Somete a consideración de aprobación o improbación por parte de Gerencia General	Gerente de Servicios Corporativos	Remite expediente con la propuesta de adjudicación directa a Gerencia General para su aprobación / improbación.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.
26	Aprueba o imprueba adjudicación	Gerente General	Gerente General aprueba o imprueba la adjudicación directa y devuelve expediente a la Gerencia de Servicios Corporativos.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	3	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del -INDE-
27	Notifica la adjudicación	Comisión	Toda vez se encuentre adjudicada la enajenación, la Comisión con visto bueno de la Gerencia de Servicios Corporativos debe notificar por escrito al adjudicatario en un plazo	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Notificación de Adjudicación	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 19 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			máximo de diez (10) días hábiles.							
28	Realiza pago	Adjudicatario	El adjudicatario debe efectuar el pago en un plazo de cinco (05) días hábiles a partir de la notificación.  De no efectuar el pago en el plazo establecido, la Comisión si lo considera conveniente a los intereses del INDE, debe efectuar la adjudicación en el orden de la oferta inmediata inferior efectuada por los integrantes de la lista corta y regresa a actividad 24.	Quando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Factura	Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del -INDE-
29	Confirma pago e inicia el proceso de la entrega de lo adjudicado	Comisión	La Comisión confirma el pago del mismo y procede a la entrega de lo adjudicado.	Quando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 1

Página 20 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
30	Retira los bienes adjudicados	Adjudicatario	El adjudicatario luego de haber sido notificado, tiene un plazo de quince (15) días hábiles, para retirar los bienes enajenados luego de realizado el pago o de acuerdo a la negociación efectuada.	Cuando se evalúe la necesidad de llevar a cabo el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
31	Suscribe Acta	Comisión	La Comisión luego de la entrega de los bienes, materiales y/o desechos procede a suscribir el Acta correspondiente en la cual se hace constar la finalización del proceso de adjudicación directa.	Al finalizar el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Acta	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE,  Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del -INDE-



**PROCEDIMIENTO  
Adjudicación Directa por Lista  
Corta**

Código: 04-09-00-00-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 22 JUL 2022

Versión 1

Página 21 de 22

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
32	Realiza informe y lo presenta a Gerencia General	Coordinador de la Comisión	Realiza informe del proceso de adjudicación directa con visto bueno de la Gerencia de Servicios Corporativos y lo presenta a la Gerencia General durante los siguientes quince (15) días hábiles de haber concluido el proceso.	Al finalizar el proceso de adjudicación directa	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Informe sobre el proceso de adjudicación directa	Normativo para la Enajenación o Desecho de Materiales, Combustibles, Lubricantes, Dieléctricos, Bienes Muebles, Componentes de Bienes Inmuebles y Vehículos Inservibles Dados de Baja de los Inventarios del -INDE-
33	Inicia un nuevo proceso de adjudicación directa	Comisión	La Comisión determina iniciar un nuevo proceso de adjudicación directa, verificando que los bienes, materiales y/o desechos se encuentren dentro del alcance de los requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés que fueron aprobados por Gerencia General y regresa a actividad 19.  En caso contrario <b>finaliza el procedimiento.</b>	Cuando se considere necesario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Adjudicación Directa por Lista</b> <b>Corta</b>	Código: 04-09-00-00-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>22 JUL 2022</b>	
		Versión 1	Página 22 de 22

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Se requieren modificaciones al documento	Comisión	Modifica requisitos y condiciones para presentación de manifestación de interés y presenta nuevamente a Gerencia de Servicios Corporativos para revisión y visto bueno.
2	Gerente General imprueba con observaciones	Comisión	Modifica documento, gestiona opiniones si aplica y presenta nuevamente a Gerente General para revisión y aprobación.
3	Gerente General imprueba con observaciones la adjudicación	Gerente de Servicios Corporativos	Gerente de Servicios Corporativos en conjunto con la Comisión evalúan la adjudicación a otro oferente y presenta nuevamente a Gerente General para aprobación.

# ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGOS -HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL-





**PROCEDIMIENTO**  
Inspección de Riesgos en  
Centros de Trabajo INDE

Código: 04-09-00-02-38-00-00-00-10-006

Fecha vigencia:

**10 SEP 2021**

Versión 2

Página 1 de 9

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ing. Omar Andrés Ponce Fernández	Nombre: Ingrid Esperanza Veza Noriega	Nombre: Ing. Walter Alfonso de León Barreno
Cargo: Jefe Departamento Higiene y Seguridad Industrial	Cargo: Jefe Interino División de Análisis y Control de Riesgos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  



**PROCEDIMIENTO**  
Inspección de Riesgos en  
Centros de Trabajo INDE

Código: 04-09-00-02-38-00-00-00-10-006

Fecha vigencia:

**10 SEP 2021**

Versión 2

Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Evaluar y verificar que las áreas de trabajo y las áreas en las cuales los trabajadores se movilizan y se desarrollan laboralmente en los Centros de Trabajo INDE, se encuentren en un ambiente de sinergia entre orden y limpieza de las áreas y los espacios comunes.

El presente procedimiento inicia con la necesidad de movilización adecuada de los trabajadores, su buen desarrollo en su ubicación física y finaliza con la evaluación y mitigación de riesgos asociados a las tareas que se desempeñan en los diferentes centros.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo
- Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas en el Acuerdo Gubernativo 33-2016, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional
- Norma de Reducción de Desastres, Número Dos (NRD-2), CONRED
- Plan Institucional de Respuesta PIR
- Plan de Emergencia del INDE o del Centro de Trabajo
- Plan Operativo Anual (POA)

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Checklist de Inspección
- Cronograma de Actividades
- Informes de Inspección de Riesgos
- Listado de Asistencia
- Oficios



PROCEDIMIENTO  
Inspección de Riesgos en  
Centros de Trabajo INDE

Código: 04-09-00-02-38-00-00-00-10-006

Fecha vigencia:

10 SEP 2021

Versión 2

Página 3 de 9

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Brecha:** Es la diferencia entre un punto inicial y otro punto de referencia para evaluación.
- 4.2. Centros de Trabajo INDE:** Corresponde a los frentes de trabajo del INDE.
- 4.3. Checklist de Inspección:** Es un formato sencillo en el cual se marcará sí o no para la existencia de alguna variable de control que se desee.
- 4.4. DACR:** División de Análisis y Control de Riesgos.
- 4.5. Depto. HYSI:** Departamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- 4.6. Emergencia:** Circunstancia a la cual una persona se expone. Puede representar un peligro o riesgo a su bienestar e integridad.
- 4.7. Hallazgo:** Es la circunstancia en la cual se encuentra una acción, actividad o proceso incorrecto y debe mejorarse, anularse o modificarse para que se corrija.
- 4.8. INDE:** Instituto Nacional de Electrificación.
- 4.9. PIR:** Plan Institucional de Respuesta.
- 4.10. POA:** Plan Operativo Anual.
- 4.11. PONs:** Procedimientos Operativos Normalizados.
- 4.12. Reconocimiento:** Es la acción de inspección tipo auditoría que se realiza para corroborar que lo descrito en los Planes de Evacuación en los diferentes Centros de Trabajo INDE se cumplan según lo establecido.
- 4.13. Riesgo:** Toda circunstancia a la que está expuesto un equipo o persona.





**PROCEDIMIENTO**  
Inspección de Riesgos en  
Centros de Trabajo INDE

Código: 04-09-00-02-38-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 2

Página 4 de 9

## **5. NORMAS**

- 5.1.** Se deben realizar inspecciones de riesgos al personal y mediciones específicas con equipo especializado (luxómetro, decibelímetro, entre otros).
- 5.2.** Se deben identificar riesgos a los que están expuestas las personas en cualquier Centro de Trabajo INDE.
- 5.3.** Se debe tener control de las inspecciones, sus objetivos y los medios en los cuales se identifican los riesgos para clasificarlos y evitar duplicación.
- 5.4.** La Jefatura, el personal Técnico o la persona que se designe del Departamento HYSI tendrá a su cargo el control, la evaluación y el seguimiento de la inspección de riesgos en los centros de trabajo INDE.
- 5.5.** Realizar reuniones mensuales con los técnicos del Departamento HYSI para todo seguimiento de los hallazgos de las inspecciones realizadas cuando existan.
- 5.6.** Dar recomendaciones pertinentes para accionar en cada Centro de Trabajo INDE y verificar el cumplimiento de éstos.
- 5.7.** Designar lugares específicos para depositar la basura.
- 5.8.** Rotular áreas y espacios que sean comunes para tránsito o movilización de las personas y las rutas de emergencia.
- 5.9.** Dar recomendaciones para evacuación.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
Inspección de Riesgos en  
Centros de Trabajo INDE

Código: 04-09-00-02-38-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 2

Página 6 de 9

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Planifica visitas de acuerdo al POA.	Jefatura Depto. HYSI	Planifica visitas a Centros de Trabajo INDE acorde al POA del Departamento HYSI, para dar seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo en las diferentes sedes de trabajo.	De acuerdo a fechas establecidas	1	N.A.	Cronograma de Actividades	POA	Cronograma de Actividades	Plan Operativo Anual
2	Inspecciona los controles necesarios en el PIR.	Jefatura Depto. HYSI Personal HYSI	Realiza reconocimientos y/o las inspecciones de seguridad industrial en pasillos y rutas de evacuación de Centros de Trabajo INDE, los cuales sustentan los controles necesarios en los PIR (tales como, evaluaciones técnicas, videos, fotografías, entre otros).	Según cronograma de actividades	2	N.A.	Listado de Asistencia	N.A.	Checklist de Inspección, Listado de Asistencia	Plan Institucional de Respuesta PIR, PONs
3	Elabora Informe de Inspección de Riesgos.	Jefatura Depto. HYSI personal HYSI	Elabora Informe de Inspección de Riesgos, indicando hallazgos, brechas, puntos de mejora y desarrollo para mitigar, prevenir y eliminar acciones y puntos encontrados.	De acuerdo al cronograma de actividades	N.A.	Riesgos encontrados	Informe de Inspección de Riesgos	N.A.	Informe de Inspección de Riesgos	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Inspección de Riesgos en  
Centros de Trabajo INDE

Código: 04-09-00-02-38-00-00-00-10-006


Fecha vigencia:

**10 SEP 2021**

Versión 2

Página 7 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Evalúa hallazgos de cada Centro de Trabajo INDE.	Jefatura DACR / Jefatura Depto. HYSI	Evalúa los hallazgos de cada Centro de Trabajo INDE respecto a los reconocimientos e inspecciones realizados, cierra brechas y se apoya con las compras del Depto. HYSI en el tema de equipo de protección personal, cuando se requiera.	A convenir según cronograma de actividades	3	Hallazgos encontrados	Cierre de hallazgos	Tipo de hallazgos	Evaluación y cierre de hallazgos	N.A.
5	Envía Informe de Inspección de Riesgos a Unidad Interesada.	Jefatura Depto. HYSI	Envía informe, via oficio con visto bueno de DACR, a Jefes de Planta o Jefes de Sistema para efectos de control.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Semestral o de acuerdo al cronograma de actividades	4	N.A.	Oficio	N.A.	Oficio	N.A.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Inspección de Riesgos en Centros de Trabajo INDE</p>	Código: 04-09-00-02-38-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: <b>10 SEP 2021</b>	
		Versión 2	Página 8 de 9

### 6.3 Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsables	(4) Posible solución a Contingencia
1	Falta de cumplimiento en visitas programadas	Jefe Departamento de Higiene y Seguridad Industrial	Reprogramar visitas a centros de trabajo INDE.
2	Falta de cumplimiento en Inspecciones	Jefe Departamento de Higiene y Seguridad Industrial	Reprogramar visitas a centros de trabajo INDE.
3	Hallazgos que no han sido resueltos	Jefe División de Análisis y Control de Riesgos /Jefe Departamento de Higiene y Seguridad Industrial	Reducir brechas en base a hallazgos, encontrar alternativas o soluciones para eliminar hallazgos negativos y réplicas para hallazgos positivos.
4	No hay disponibilidad presupuestaria	Jefe División de Análisis y Control de Riesgos /Jefe Departamento de Higiene y Seguridad Industrial	solicita apoyo a otras unidades si no se cuenta con el Renglón Presupuestal.

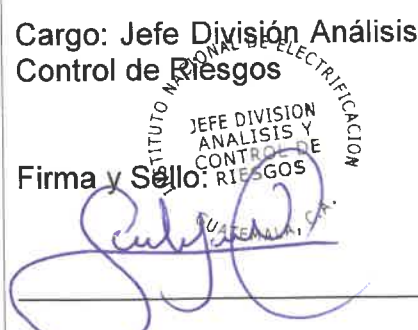

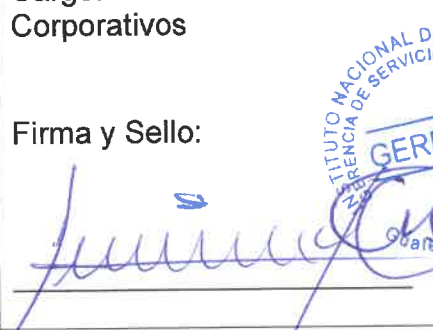


## 7. Control de Cambios

Control de Cambios	
Versión	Cambios Realizados
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizó formato y nombres del cajetín de firmas.</li><li>- Se modificó redacción del Objetivo y Alcance.</li><li>- Se agregó el siguiente documento de referencia:<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Operativo Anual (POA)</li></ul></li><li>- Se agregó el siguiente Registro Aplicable:<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficios</li></ul></li><li>- Se agregó la palabra “inspección” a la definición 4.3.</li><li>- Se modificó la redacción de las siguientes normas: 5.4, 5.5 y 5.6.</li><li>- Se actualizó Diagrama de Flujo.</li><li>- Se actualizó la frecuencia en todas las actividades de la Matriz Plan.</li><li>- Se actualizan las siguientes actividades en redacción y se agregan Productos, Servicios y Registros en actividad 1, 2, 3, 4, y 5.</li><li>- La actividad que anteriormente era 4 ahora para a ser actividad 3 según flujo propuesto.</li><li>- Se cambió matriz completa de contingencias.</li><li>- Se elimina “Nota” al final del procedimiento.</li></ul>

# ANÁLISIS Y CONTROL DE RIESGOS -SEGUROS-

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Verificación de Pólizas</b> <b>Contratadas</b>	Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001	
		Fecha vigencia: 07 OCT 2021	Página 1 de 10

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Lic. Santiago Alejandro de Jesús Nájera Corado  Cargo: Jefe División Análisis y Control de Riesgos  Firma y Sello: 	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón  Cargo: Sub Gerente de Servicios Corporativos  Firma y Sello: 	Nombre: Ing. Walter Alfonso de León Barreno  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos  Firma y Sello: 





**PROCEDIMIENTO**  
**Verificación de Pólizas**  
**Contratadas**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

Página 2 de 10

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar el cumplimiento de la Contratación de los seguros para Bienes Muebles e Inmuebles, Vehículos Automotores y Personal del INDE y sus Empresas, de acuerdo a las necesidades de las coberturas y beneficios para dicha contratación.

Inicia con la autorización por parte del Consejo Directivo de la contratación de las pólizas de seguro contenidas en los TDR, hasta el pago de las primas de seguros a las Aseguradoras.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Comercio de Guatemala.
- Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Dictamen técnico de revisión de Pólizas
- Oficio de Solicitud de Pólizas
- Oficio de solicitud de Seguro de Caución de Cumplimiento
- Oficios

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Aseguradora:** Es la Institución que da cobertura, a cambio del pago de una prima, los riesgos a los que puede estar sujeto un bien, una persona, institución o empresa, especificados en un contrato de

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Verificación de Pólizas</b> <b>Contratadas</b>	Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001 Fecha vigencia: <b>07 OCT 2021</b>	
		Versión 4	Página 3 de 10

seguro. (En Guatemala una aseguradora debe constituirse como sociedad anónima y debe estar autorizada por la Junta Monetaria. La Entidad que supervisa las Aseguradoras en Guatemala es la Superintendencia de Bancos).

**4.2. Cobertura:** Es el riesgo que asume la aseguradora y el monto máximo que se compromete a pagar al asegurado o beneficiario en caso de un siniestro conforme a las especificaciones de la póliza.

**4.3. Póliza:** Es el documento en el que se contienen las condiciones generales, particulares y especiales que regulan las relaciones contractuales entre la aseguradora y el asegurado.

**4.4. TDR:** Términos de Referencia

## 5. NORMAS

**5.1.** Se debe Contratar un asesor experto en seguros, para revisar las pólizas contratadas y verificar el cumplimiento con lo indicado en los requerimientos establecidos y aprobados, esto aplica únicamente a las pólizas que se derivan del Evento del programa de Seguros y/o que tengan vigencia anual.

**5.2.** Toda vez se haya recibido formalmente el documento de póliza emitida por parte de la Aseguradora que se haya adjudicado, el INDE debe proceder a la revisión y cumplir con el plazo al que se refiere el artículo 673. **“Contratos Mediante Pólizas”** del Código de Comercio; que textualmente dice en los párrafos primero y segundo: “En los contratos



**PROCEDIMIENTO**  
**Verificación de Pólizas**  
**Contratadas**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001

Fecha vigencia:

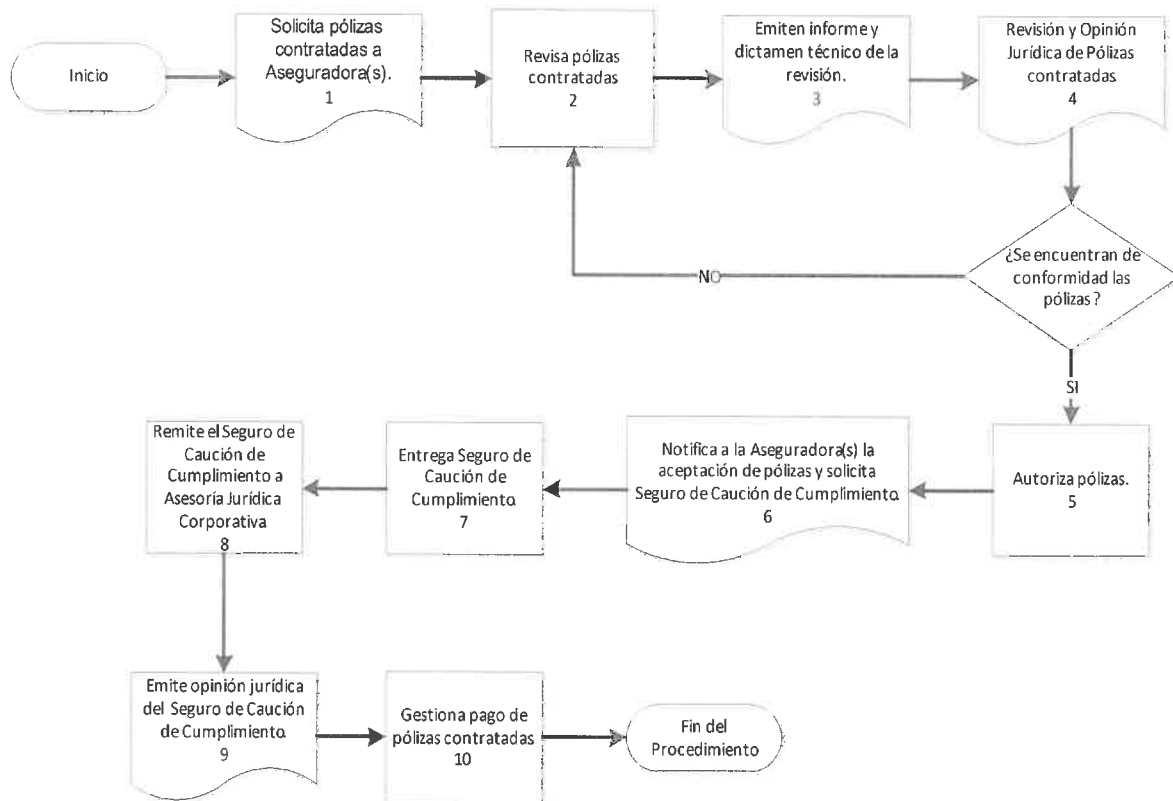
Versión 4

Página 4 de 10

cuyo medio de prueba consista en una póliza, factura, orden, pedido o cualquier otro documento similar suscrito por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días que siga a aquel en que lo recibió y se consideran aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación. Si dentro de los quince días siguientes, el contratante que expide el documento no declara al que solicitó la rectificación, que no puede proceder a ésta, se entenderá aceptada en sus términos la solicitud de este último.”

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**  
**Verificación de Pólizas**  
**Contratadas**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 07 OCT 2021

Versión 4

Página 6 de 10

**6.2. Matriz Plan**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variab le de Contr ol	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Solicita pólizas contratadas a Aseguradora(s).	Gerente de Servicios Corporativos, Jefatura DACR	Solicita a Aseguradora(s), las pólizas de seguros autorizadas y adjudicadas por Consejo Directivo.	Cada período de contratación	N.A.	N.A.	Oficio de solicitud de pólizas	N.A.	Oficio de solicitud de pólizas	Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala
2	Revisan pólizas contratadas.	Asesor experto en seguros / DACR	Revisan y verifican que las pólizas cumplan con los requerimientos establecidos y aprobados.	Cada período de contratación	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Código de Comercio de Guatemala
3	Emite informe y dictamen técnico de la revisión.	Asesor experto en seguros / Jefatura DACR	Emiten informe y dictamen técnico de la revisión realizada a las pólizas contratadas en materia de su competencia, y trasladan a Asesoría Jurídica Corporativa con visto bueno de Gerencia de Servicios Corporativos.	Cada período de contratación	N.A.	N.A.	Informe de revisión de Pólizas / Dictamen	N.A.	Informe de revisión de Pólizas / Dictamen	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Verificación de Pólizas**  
**Contratadas**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001

Fecha vigencia:

**07 OCT 2021**

Versión 4

Página 7 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variab le de Contr ol	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Revisión y Opinión Jurídica de Pólizas contratadas.	Asesoría Jurídica Corporativa	Revisa pólizas contratadas y emite opinión jurídica.  <b>Nota:</b> De estar conforme continua en <b>Actividad 5</b> de necesitar corrección regresa a la <b>Actividad 2</b> para correcciones necesarias.	Cada periodo de contratación	1	N.A.	Opinión jurídica de Pólizas de Seguro	N.A.	Opinión jurídica de Pólizas de Seguro	N.A.
5	Autoriza pólizas.	Gerencia General o Autoridad que corresponda	Autoriza Pólizas contratadas y traslada a Gerencia de Servicios Corporativos.	Cada periodo de contratación	N.A.	N.A.	Autorización de Pólizas	N.A.	Nota de envío	N.A.
6	Notifica a la Aseguradora(s) la aceptación de pólizas y solicita Seguro de Caución de Cumplimiento.	Jefatura DACR	Notifica a la Aseguradora la aceptación de las pólizas, y emite oficio de solicitud de Seguro de Caución de Cumplimiento a aseguradora(s), la cual debe adjuntar al expediente de pago.	Cada periodo de contratación	N.A.	N.A.	Oficio de solicitud de Seguro de Caución de Cumplimiento	N.A.	Oficio de solicitud de Seguro de Caución de Cumplimiento	N.A.
7	Entrega el Seguro de Caución de Cumplimiento.	Aseguradora	Entrega a Jefatura de DACR el Seguro de Caución de Cumplimiento.	Cada periodo de contratación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Seguro de Caución de Cumplimiento	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Verificación de Pólizas**  
**Contratadas**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 07 OCT 2021

Versión 4

Página 8 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variab le de Contr ol	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
8	Remite el Seguro de Caución de Cumplimiento a Asesoría Jurídica Corporativa.	Jefatura DACR	Remite Seguro de Caución de Cumplimiento a Asesoría Jurídica Corporativa para que emita opinión jurídica.	Cada período de contratación	N.A.	N.A.	Oficio	N.A.	Oficio	N.A.
9	Emite opinión jurídica del Seguro de Caución de Cumplimiento.	Asesoría Jurídica Corporativa	Realiza revisión del Seguro de Caución de Cumplimiento y emite opinión jurídica.	Cada período de contratación	N.A.	N.A.	Opinión jurídica del Seguro de Caución de Cumplimiento	N.A.	Opinión jurídica del Seguro de Caución de Cumplimiento	N.A.
10	Gestiona pago de pólizas contratadas.	Profesional de Seguros	Gestiona el pago de pólizas contratadas, atendiendo la normativa y procedimientos internos de pago a proveedores en el INDE.  <b>Fin del procedimiento</b>	Cada período de contratación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Verificación de Pólizas</b> <b>Contratadas</b>	Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001 Fecha vigencia: <b>07 OCT 2021</b>	
		Versión 4	Página 9 de 10

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Error en pólizas contratadas	La División de Análisis y Control de Riesgos	Debe solicitar a la(s) Asegurador(s), que corrijan y reemitan nuevamente las pólizas.



**PROCEDIMIENTO**  
**Verificación de Pólizas**  
**Contratadas**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

Página 10 de 10

#### 6.4. Control de Cambios

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de firmas por cambio de jefaturas.</li><li>- Se modificaron las siguientes definiciones: Aseguradora, Cobertura, y Siniestro.</li><li>- Se actualizo el flujograma y matriz plan.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizo formato y nombres del cajetín de firmas.</li><li>- Se modificó la redacción del Objetivo y Alcance.</li><li>- Se eliminaron los siguientes documentos de referencia por no utilizarse en la estructura del procedimiento:<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitución Política de la República de Guatemala.</li><li>• Ley Orgánica del INDE y sus Reformas, Decreto No. 64-94 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.</li></ul></li><li>- En Registros Aplicables se cambia la palabra "Informe" por "Dictamen Técnico" en la primera viñeta y se agrega Oficios.</li><li>- Se agrega la definición 4.5.</li><li>- Se modifica la redacción de la Norma 5.1.</li><li>- Se modifica el Diagrama de Flujo, de acuerdo a la actualización de las actividades de la Matriz Plan.</li><li>- Se modifica la redacción de las Actividades, Actividades Especificas, se agregan se agregan Productos o Servicios, Registros Aplicables y Documentos de Referencias en las Actividades 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.</li><li>- Se elimina la actividad 3 por incorporarse a la actividad 2 y se renumeran las actividades.</li><li>- Se actualiza Matriz de Contingencias.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

Página 1 de 11

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Lic. Santiago Alejandro de Jesús Nájera Corado	Nombre: Lic. Olga María Matta Bailón	Nombre: Ing. Walter Alfonso de León Barreno
Cargo: Jefe División Análisis y Control de Riesgos	Cargo: Sub Gerente de Servicios Corporativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  JEFE DIVISION ANALISIS Y CONTROL DE RIESGOS INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION GUATEMALA, C.A.	Firma y Sello:  SUB GERENTE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION SERVICIOS CORPORATIVOS GUATEMALA, C.A.	Firma y Sello:  GERENTE INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION SERVICIOS CORPORATIVOS Guatemala, C.A.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Identificación de Áreas de Riesgo y</b> <b>sus Recomendaciones</b>	Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-002 Fecha vigencia: <b>07 OCT 2021</b>	
		Versión 4	Página 2 de 11

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Identificar áreas de riesgo en las instalaciones del INDE y sus Empresas especialmente en las Plantas Hidroeléctricas y Subestaciones, y realizar recomendaciones para eliminar, prevenir, diseñar e implementar controles para minimizar cualquier siniestro que ocasionen perdidas en un futuro a la hora de materializarse.

Inicia con la visita de campo en las instalaciones INDE y finaliza con la entrega del informe de recomendaciones.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE
- Oferta Técnica para la contratación del Programa de Seguros
- Acuerdo Gubernativo No. 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, y sus Reformas según Acuerdo Gubernativo No. 33-2016
- Acuerdo Ministerial No. 23-2017

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Cronograma de visitas a Instalaciones del INDE
- Oficios / Correos electrónicos
- Informe de Inspección
- Estudios Realizados (cuando aplique)

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Accidente:** Todo acontecimiento que provoque lesiones físicas a un usuario o daños a un automóvil ocasionado única y directamente por



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

Página 3 de 11

una causa externa violenta fortuita y evidente, que ocurra a un usuario o a un automóvil en la vigencia del contrato de seguro.

- 4.2. Aseguradora:** Es la Institución que da cobertura, a cambio del pago de una prima, los riesgos a los que puede estar sujeto un bien, una persona, institución o empresa, especificados en un contrato de seguro. (En Guatemala una aseguradora debe constituirse como sociedad anónima y debe estar autorizada por la Junta Monetaria. La Entidad que supervisa las Aseguradoras en Guatemala es la Superintendencia de Bancos).
- 4.3. Cobertura:** Es el riesgo que asume la aseguradora y el monto máximo que se compromete a pagar al asegurado o beneficiario en caso de un siniestro conforme a las especificaciones de la póliza.
- 4.4. Comité SSO:** Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.
- 4.5. DACR:** División de Análisis y Control de Riesgos, de la Gerencia de Servicios Corporativos.
- 4.6. HYSI:** Departamento de Higiene y Seguridad Industrial, de la División de Análisis y Control de Riesgos.
- 4.7. Inspector de Riesgos:** Profesional en materia de riesgos físicos, para la realización de las observaciones y mediciones de los elementos objetos de inspección.
- 4.8. Póliza:** Es el documento en el que se contienen las condiciones generales, particulares y especiales que regulan las relaciones contractuales entre la aseguradora y el asegurado.



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

Página 4 de 11

- 4.9. Siniestro:** Es la ocurrencia de un suceso o evento amparado en la póliza de seguros que representa para la Aseguradora el pago de una cantidad de dinero, pudiendo tratarse también de una prestación de servicios, asistencia médica, jurídica, reparación de un daño, entre otros.

**5. NORMAS**

- 5.1.** El personal de DACR y o experto debe realizar visitas a las instalaciones de las plantas hidroeléctricas y subestaciones del INDE, para verificar las áreas de riesgo, medidas y controles de protección, y hacer las revisiones correspondientes.
- 5.2.** Se debe cumplir con los requerimientos establecidos por el personal que inspeccione las áreas, para que en un futuro si se presenta un reclamo de alguna cobertura contratada en la póliza no sea rechazado por la Aseguradora.
- 5.3.** La División de Análisis y Control de Riesgos debe asignar personal para dar acompañamiento a la inspección a realizar por el inspector de riesgos, en las instalaciones del INDE (cuando aplique).
- 5.4.** Es imperativo el uso del equipo de protección personal (EPP), por el personal que realiza las visitas a las instalaciones.
- 5.5.** Durante la visita a las instalaciones del INDE, se debe entrevistar al Jefe de Planta, Subestación o Delegado, y realizar el recorrido.
- 5.6.** El personal que realiza inspección debe elaborar un informe detallado de la inspección realizada a las plantas hidroeléctricas y subestaciones, el cual debe enviar a la División de Análisis y Control de Riesgos, a



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

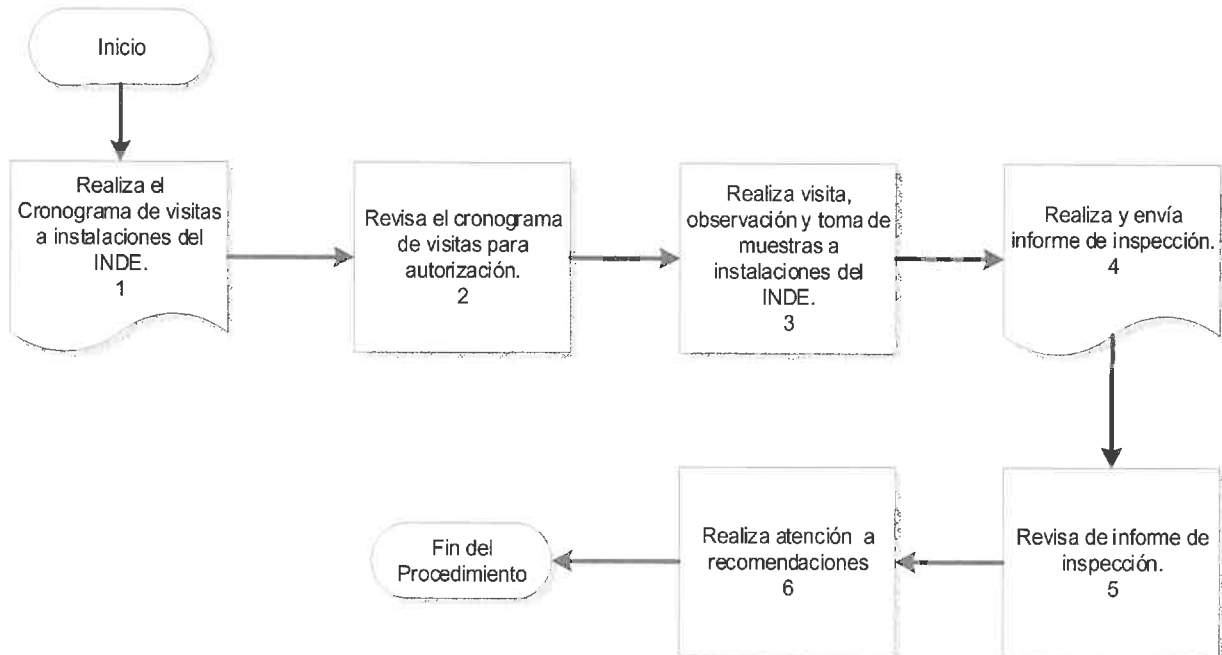
Página 5 de 11

través de la Aseguradora, por escrito y en magnético en formato Word y PDF.

- 5.7. La División de Análisis y Control de Riesgos debe enviar fotocopia del informe realizado por el Inspector de riesgos, a los Gerentes de las Empresas del INDE, los cuales a su vez deben enviar copia a Jefes de Plantas Hidroeléctricas, Jefes de los Sistemas de Transporte y Control de Energía Eléctrica, a los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional, conteniendo los riesgos encontrados y sus respectivas recomendaciones.

## 6. Descripción del Procedimiento

### 6.1 Diagrama de Flujo







**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-10-002  
 Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

Página 7 de 11

**6.1. Matriz Plan**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Realiza el Cronograma de visitas a instalaciones del INDE.	Inspector de Riesgos	Realiza el cronograma para visitar las diferentes instalaciones del INDE e identificar áreas de riesgo.	Anual	N.A.	N.A.	Cronograma de visitas a instalaciones del INDE	N.A.	Cronograma de visitas a instalaciones del INDE	Oferta Técnica para la contratación del Programa de Seguros / Acuerdo Gubernativo No. 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, y sus Reformas según Acuerdo Gubernativo No. 33-2016
2	Revisa el cronograma de visitas para autorización.	Jefatura DACR / Jefatura HYSI	Verifica el cronograma de visitas a instalaciones del INDE para su aprobación, y envía cronograma aprobado a personal que realiza la inspección.	Anual	N.A.	N.A.	Aprobación del Cronograma de visitas a instalaciones del INDE / oficio / correo	Visitas programadas	Cronograma de Visitas a instalaciones del INDE / oficio / correo	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-10-002  
 Fecha vigencia: **07 OCT 2021**

Versión 4

Página 8 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
3	Realiza visita, observación y toma de muestras a instalaciones del INDE.	Personal que realiza la inspección	Realiza entrevista con el Jefe de Planta, Subestación o delegado asignado, posteriormente se realiza recorrido por las instalaciones del INDE.  <b>Nota:</b> Realiza observaciones y tomas de mediciones o muestras (Ejemplo Termografía, medición de espesor de tuberías de presión, apantallamiento, puestas a tierra, análisis de aceite para transformador, boroscopia).	Según fecha del cronograma de visitas a instalaciones del INDE	N.A.	N.A.	Inspección / Estudios Realizados	N.A.	Inspección / Estudios Realizados	Oferta Técnica para la contratación del Programa de Seguros
4	Realiza y envía informe de inspección.	Persona que realiza inspección / Jefe DACR	Elabora informe de la inspección y traslada la información a la Aseguradora contratada, por medio oficial con autorización del Jefe de DACR	Cuando que sea necesario	N.A.	N.A.	Informe de Inspección	N.A.	Informe de Inspección	N.A.
5	Revisa informe de inspección.	Jefatura DACR / Jefatura HYSI / Profesional y Técnico en Análisis de Riesgos y Seguridad Industrial	Revisa informe y traslada a Gerentes de Área, Jefes de Planta y Subestaciones, para el seguimiento de recomendaciones y cumplimiento de las mismas.	Cada vez que sea necesario	N.A.	N.A.	Oficio de envío de informe de Inspección	N.A.	Oficio de envío de informe de Inspección	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 07 OCT 2021

Versión 4

Página 9 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
6	Realiza atención a recomendaciones.	Gerentes de Área / Jefes de Plantas Hidroeléctricas / Jefes de Sistemas de Transporte y Control de Energía Eléctrica	Implementa recomendaciones descritas en el informe de la inspección realizada.  <b>Fin del Procedimiento</b>	Según recomendaciones hechas en el informe	N.A.	Atención a Recomendaciones	N.A.	Tiempo para realizar recomendaciones	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-002

Fecha vigencia:

07 OCT 2021

Versión 4

Página 10 de 11

## 7. Control de Cambios

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizo cajetín de firmas de elaboración, revisión y aprobación por cambio de jefaturas.</li><li>- Se modificó el objetivo y alcance del procedimiento.</li><li>- Se amplían documentos de referencia.</li><li>- Se amplían las siguientes definiciones: Aseguradora, Cobertura y Siniestro, CSSO.</li><li>- Se agregó la norma No. 5.2 y se amplían la 5.6 y 5.7.</li><li>- El flujograma y matriz no tuvieron cambios.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizo formato y nombres del cajetín de firmas.</li><li>- Se actualizó nombre del procedimiento de: "Identificación de Áreas de riesgo y Seguimiento de Recomendaciones" a nombre actual "Identificación de Áreas de Riesgo y sus Recomendaciones".</li><li>- Se modificó redacción del objetivo y alcance.</li><li>- Se eliminan los siguientes Documentos de Referencia:<ul style="list-style-type: none"><li>• Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.</li><li>• Términos de Referencia de la contratación del Programa de Seguros</li><li>• Informe (s) de Inspección</li></ul></li><li>- Se eliminan los siguientes Registros Aplicables:<ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico u oficio de envío de Cronograma de Visitas Oficio de envío de Informe de Inspección</li><li>• Informe de Seguimiento</li><li>• Oficio de envío de Informe de Seguimiento</li></ul></li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Identificación de Áreas de Riesgo y**  
**sus Recomendaciones**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 07 OCT 2021

Versión 4

Página 11 de 11

- Se modifican las siguientes definiciones, 4.4 y 4.7 y se ordenan alfabéticamente de menor a mayor.
- Se modifican las siguientes normas: 5.1, 5.2, 5.3, 5.6, y 5.7
- Se modificó el diagrama de flujo según la actualización de las actividades de la Matriz Plan.
- Se modifica la redacción, se agregan productos y servicios, registro, variables de control y documentos de referencia en las siguientes actividades: 1, 2, 4, 5, 7, 8.
- Se eliminaron las siguientes actividades 3, 6, 9, 10 y se reenumeran actividades.
- Se elimina la Matriz de Contingencias.



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 1 de 14

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Ingrid Esperanza Veza Noriega	Nombre: Lic. Olga María Matta Bailón	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe Interino División Análisis y Control de Riesgos	Cargo: Sub Gerente de Servicios Corporativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICACION JEFE DIVISION ANALISIS Y CONTROL DE RIESGOS GUATEMALA, C.A.	Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICACION SUB GERENTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS GUATEMALA, C.A.	Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICACION GERENTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS GUATEMALA, C.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 2 de 14

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Dar aviso y agilizar los reclamos por pago de daños y/o reembolsos por parte de la aseguradora contratada por ramo, en caso de ocurrir un accidente y/o siniestro para los Bienes Muebles e Inmuebles, Vehículos, Automotores y Personal del INDE y sus Empresas.

Inicia con el aviso de accidente y/o siniestro ocurrido y finaliza con el pago, siempre y cuando, el riesgo materializado esté amparado en la póliza y como resultado del ajuste corresponda una indemnización, si aplica, caso contrario se cierra el caso.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto No. 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala.
- Código de Comercio de Guatemala
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
- Cédula de Ajuste y/o convenio de ajuste y/o determinación de la pérdida.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Correo de aviso de siniestro
- Informe preliminar del accidente y/o siniestro
- Evidencias del accidente y/o siniestro
- Solicitud de reclamo por accidente y/o siniestro
- Documento o correo del ajustador con lista de documentos
- Documento o correo de solicitud de información
- Documento de resultado de reclamo de seguro



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 3 de 14

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Ajustador:** Profesional independiente o empleado de la aseguradora, que estima y evalúa el monto de los daños en un accidente y/o siniestro asegurado y que investiga las posibles causas del evento con el objeto de informar a la aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza.
- 4.2. Ajuste de pérdidas:** Es realizado por el Ajustador, quien determina el monto de los daños sufridos por el bien asegurado, valor que, generalmente, es el considerado por la Aseguradora para indemnizar el accidente y/o siniestro.
- 4.3. Aseguradora:** Es la Institución que da cobertura, a cambio del pago de una prima, los riesgos a los que puede estar sujeto un bien, una persona, institución o empresa, especificados en un contrato de seguro. (En Guatemala una aseguradora debe constituirse como sociedad anónima y debe estar autorizada por la Junta Monetaria. La Entidad que supervisa las Aseguradoras en Guatemala es la Superintendencia de Bancos).
- 4.4. Aviso de Siniestro:** De acuerdo al Artículo 896 del Código de Comercio "Tan pronto como el asegurado o, en su caso, el beneficiario, tuvieren conocimiento de la realización del siniestro, deberán comunicárselo al asegurador. Salvo pacto o disposición expresa en contrario, el aviso deberá darse por escrito y dentro de un plazo de cinco días. Este plazo no correrá sino en contra de quienes tuvieran conocimiento del derecho constituido a su favor".



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 4 de 14

Artículo 897. (Informaciones). El asegurador tendrá derecho a exigir del asegurado o del beneficiario, toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro, por los cuales pueden determinarse las circunstancias de su realización y sus consecuencias.

- 4.5. Cobertura:** Es el riesgo que asume la aseguradora y el monto máximo que se compromete a pagar al asegurado o beneficiario en caso de un siniestro conforme a las especificaciones del contrato.
- 4.6. DACR:** División de Análisis y Control de Riesgos, de la Gerencia de Servicios Corporativos.
- 4.7. Finiquito:** Documento que firma el asegurado o contratante a consecuencia de un siniestro una vez que la Aseguradora le ha satisfecho la indemnización correspondiente a un siniestro.
- 4.8. Siniestro Mayor:** Se refiere a aquellos siniestros cuyo monto estimado supera el deducible contemplado, pero no limitado en la Póliza de Todo Riesgo pérdida material o daño, que afecta principalmente a plantas generadoras y subestaciones.
- 4.9. Siniestro Menor:** Se refiere a aquellos siniestros cuyo monto estimado supera el deducible contemplado, pero no limitado en las pólizas de Robo y/o atraco, Dinero y/o valores, e incluso en la póliza de Todo riesgo pérdida material o daño, en la Sección III "Equipo Electrónico".
- 4.10. Siniestro:** Es la ocurrencia de un suceso o evento amparado en la póliza de seguros que representa para la Aseguradora el pago de una cantidad de dinero, pudiendo tratarse también de una prestación de



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 5 de 14

servicios, asistencia médica, jurídica, reparación de un daño, entre otros.

## **5. NORMAS**

- 5.1.** Los Jefes de Plantas Hidroeléctricas, Jefe de Central Térmica, Jefes de Sistemas de Transporte y Control de Energía Eléctrica o personal responsable deben dar aviso del siniestro, inmediatamente después de ocurrido o inmediatamente después de percatarse de su ocurrencia, a la División de Análisis y Control de Riesgos por medio de correo electrónico.
- 5.2.** La División de Análisis y Control Riesgos debe informar de inmediato del siniestro a la Aseguradora contratada por medio de correo electrónico.
- 5.3.** Los Jefes de Plantas Hidroeléctricas, Jefe de Central Térmica, Jefes de Sistemas de Transporte y Control de Energía Eléctrica o personal responsable, deben enviar a la División de Análisis y Control Riesgos de la Gerencia de Servicios Corporativos, un Informe Preliminar que describa las causas del siniestro ocurrido, detallando el daño causado y el valor monetario aproximado de las pérdidas a consecuencia del siniestro, en un plazo de 4 días hábiles a partir de la ocurrencia del siniestro.
- 5.4.** Cualquier omisión o entrega del Informe Preliminar del Siniestro, a la División de Análisis y Control Riesgos de manera extemporánea, estará bajo la responsabilidad exclusiva del asignado para rendir dicho informe.



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

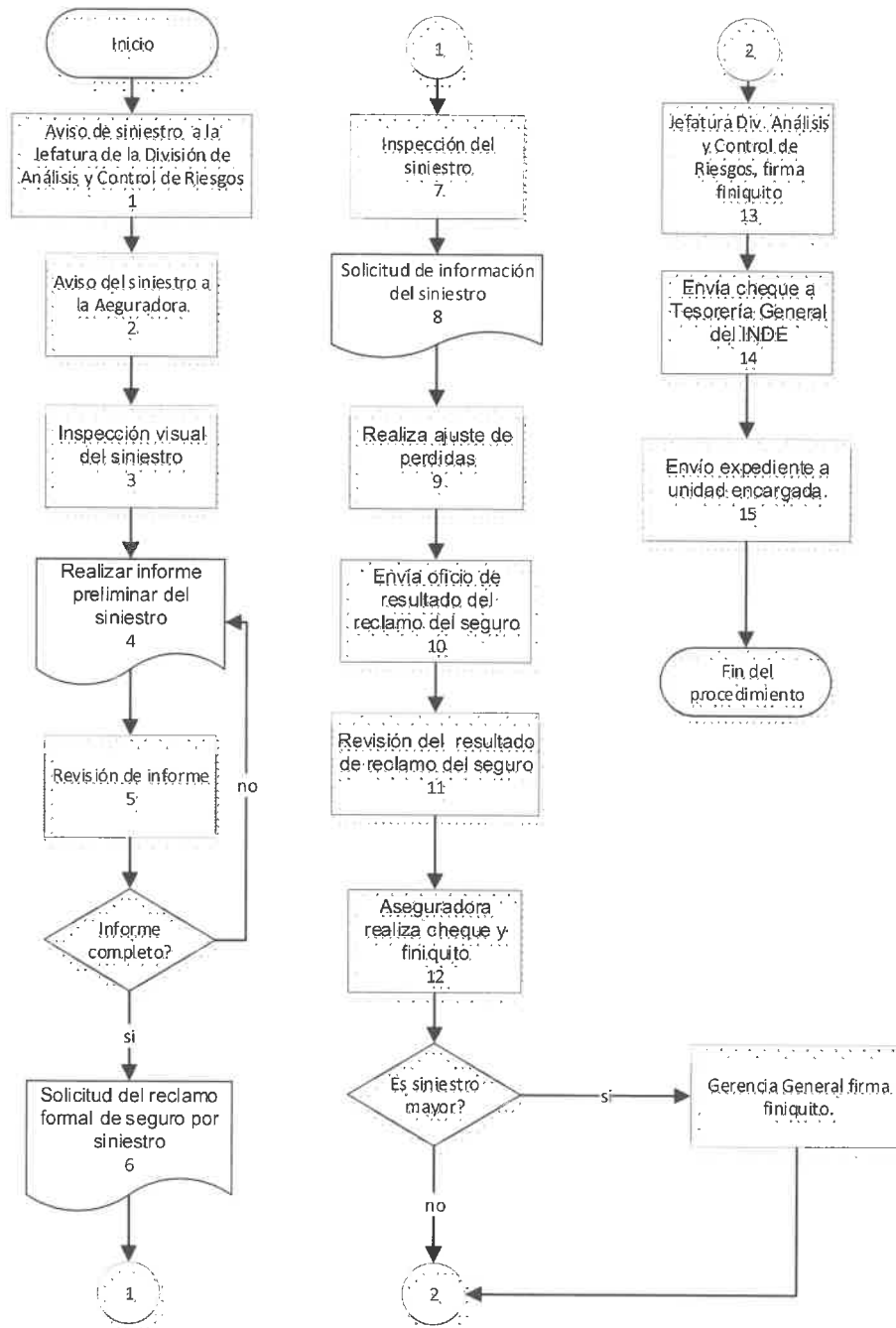
Versión 4

Página 6 de 14

- 5.5. El presente procedimiento debe observarse obligatoriamente para realizar el aviso y presentar las reclamaciones que afectan las diferentes pólizas contratadas por el INDE.
- 5.6. Los Jefes de Plantas Hidroeléctricas, Jefe de Central Térmica, Jefes de Sistemas de Transporte y Control de Energía Eléctrica o personal responsable que conozca de lo sucedido, deben atender la inspección que realizará el Ajustador para constatar los daños causados por el siniestro. (Si aplica).
- 5.7. La Empresa o el área del INDE correspondiente, debe enviar a la División de Análisis y Control Riesgos de la Gerencia de Servicios Corporativos, el informe completo que incluya la documentación de soporte requerida por el ajustador en un plazo no mayor de 15 días hábiles posterior a la solicitud.

## 6. Descripción del Procedimiento

### 6.1 Diagrama de Flujo







**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia:

**10 SEP 2021**

Versión 4

Página 8 de 14

**6.2 Matriz Plan**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Aviso de siniestro a la Jefatura de la División de Análisis y Control de Riesgos	Jefe o Subjefe de Planta Hidroeléctrica, Jefe de Central Térmica o Jefe de Sistema de Transporte y Control de Energía Eléctrica	Avisa a la Jefatura de la División de Análisis y Control de Riesgos (DACR), por correo electrónico del siniestro durante su desarrollo, inmediatamente posterior al mismo o inmediatamente después de percatarse del mismo.	Cada Reclamo de Seguro	1	N.A.	N.A.	N.A.	Correo de aviso de siniestro	N.A.
2	Aviso del Siniestro a la Aseguradora	Jefatura DACR	Avisa a la Aseguradora por correo electrónico del siniestro ocurrido para la reclamación correspondiente.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo de aviso de siniestro	N.A.
3	Inspección visual del siniestro	Jefe o Subjefe de Planta Hidroeléctrica, Jefe de Central Térmica o Jefe de Sistema de Transporte y Control de Energía Eléctrica,	Realiza registros fotográficos, etc., al momento del siniestro o posterior a este, dejando constancias físicas de los daños causados por el siniestro.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Evidencias del siniestro	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 9 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
		trabajador responsable de área								
4	Realizar informe del siniestro	Jefe o Subjefe de Planta Hidroeléctrica, Jefe de Central Térmica o Jefe de Sistema de Transporte y Control de Energía Eléctrica	Elabora informe y envía con la información mínima siguiente: descripción de los acontecimientos, condiciones previas y posteriores al siniestro, acciones tomadas para minimizar daños y rehabilitar el servicio, monto estimado de la pérdida y causa probable del siniestro. El informe se envía por medio de correo electrónico y posterior se envía con oficio.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	Informe del siniestro	N.A.	Informe del siniestro (oficio, correo)	N.A.
5	Revisión de informe	Jefatura DACR	Verifica que el informe contenga la información completa.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6	Solicitud del reclamo formal de seguro por siniestro	Jefatura DACR, Profesional o Técnico de Análisis de Riesgos y Seguridad Industrial	Presenta solicitud de reclamo por siniestro y envía a la Aseguradora el informe con la descripción de las pérdidas causadas por el siniestro.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitud formal de reclamo por siniestro	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-10-003

Fecha vigencia:

**10 SEP 2021**

Versión 4

Página 10 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
7	Inspección del siniestro	Ajustador	Inspecciona el siniestro para verificación de daños. Solicita información necesaria para realizar el ajuste de pérdidas a la Jefatura correspondiente, a través de la Jefatura DACR.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8	Solicitud de información del siniestro	Jefatura DACR, Profesional o Técnico de Análisis de Riesgos y Seguridad Industrial	Solicita información requerida por el ajustador a la Empresa o Unidad de trabajo correspondiente. La entrega de dicho informe deberá ser en un plazo no mayor de 15 días hábiles posterior a la solicitud.	Cada Reclamo de Seguro, (si aplica)	2	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio o correo de solicitud de información	N.A.
9	Realiza ajuste de pérdidas	Ajustador	Obtenida la información requerida, realiza el ajuste de las pérdidas y elabora informe respectivo para enviarlo al reasegurador.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
10	Envía oficio de resultado del reclamo del seguro	Aseguradora	Envía oficio de resultado de reclamo del seguro a la Jefatura DACR.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de resultado de reclamo de seguro	N.A.
11	Revisión del resultado de	Jefatura DACR	Revisa oficio de resultados del reclamo del seguro para su aprobación.	Cada Reclamo de Seguro	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-10-003

Fecha vigencia:

**10 SEP 2021**

Versión 4

Página 11 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
	reclamo del seguro									
12	Aseguradora realiza cheque y finiquito	Aseguradora	Elabora cheque y finiquito y envía a Jefatura DACR	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	Cheque, Finiquito	N.A.	N.A.	N.A.
13	Firma finiquito	Jefatura DACR	<p>Revisa cheque y finiquito, de estar correcto si es siniestro mayor envía por medio de oficio a Gerencia General para firma.</p> <p>Si es siniestro menor firma la Jefatura DACR y envía a Tesorería General del INDE.</p> <p>Nota: Los cheques son firmados conforme lo establecido en el Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.</p>	Cada Reclamo de Seguro, (Si procede).	N.A.	N.A.	Cheque, Finiquito	N.A.	N.A.	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
14	Envía cheque a Tesorería General del INDE	Jefatura DACR	Envía cheque a Tesorería General, quien emite Recibo 63-A, para ser enviado a la Aseguradora y copia a Unidad interesada.	Cada Reclamo de Seguro	N.A.	N.A.	Recibo 63-A	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 12 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
15	Envío expediente a unidad encargada	Jefatura DACR	Envía expediente a Unidad Encargada para su resguardo cuando aplique.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Cada Reclamo de Seguro (Cuando Aplique)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia:

**10 SEP 2021**

Versión 4

Página 13 de 14

### 6.3 Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Fallo de comunicación	Jefe o Subjefe de Planta Hidroeléctrica, Jefe de Central Térmica o Jefe de Sistema de Transporte y Control de Energía Eléctrica	Avisa al personal técnico para restaurar comunicación, ya sea por medio telefónico, o red de sistema, y dar aviso inmediato.
2	Unidad Ejecutora no responde a la solicitud de información del ajustador	Jefatura de la División de Análisis y Control de Riesgos	La Jefatura de la División de Análisis y Control de Riesgos, da seguimiento para que la Unidad interesada envíe la información requerida.
3	No se acepta el rechazo del reclamo por la Aseguradora.	Jefatura de la División de Análisis y Control de Riesgos	La Jefatura de la División de Análisis y Control de Riesgos administra el reclamo para estructurar la defensa y continuar con el reclamo ante la Aseguradora, empleando los recursos que indica el clausulado de la póliza.





**PROCEDIMIENTO**  
**Aviso y Reclamo de Siniestro**

Código: 04-09-00-02-00-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **10 SEP 2021**

Versión 4

Página 14 de 14

#### 6.4 Control de Cambios

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizo cajetín de firmas de elaboración, revisión y aprobación por cambio de jefaturas.</li><li>- Se agregó en documentos de referencia al Código de Comercio de Guatemala por colocar definiciones del mismo.</li><li>- Se modificaron las siguientes definiciones: Aseguradora, Aviso de Siniestro, Cobertura, y Siniestro.</li><li>- El flujograma y matriz no tuvieron cambios.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizó formato y nombre del cajetín de firmas.</li><li>- Se eliminó en documentos de referencia Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.</li><li>- Se modificó en documentos de referencia Cédula de Ajuste por Cédula de Ajuste y/o convenio de ajuste y/o determinación de la pérdida.</li><li>- En registros aplicables, viñetas cinco a siete se sustituyó la palabra “oficio” por “documento”.</li><li>- En definiciones se eliminó el numeral 4.8.</li><li>- En definiciones, numeral 4.9 y 4.10, se eliminaron las palabras “En el caso de la Póliza de Autos cuando sea pérdida total por cualquier causa” y “Autos” respectivamente.</li><li>- En normas, se modificaron los numerales 5.1, 5.2, 5.3, 5.5 y 5.6</li><li>- Se modificó el Diagrama de flujo.</li><li>- Se modificó la Matriz plan.</li></ul>

# DESARROLLO INFORMÁTICO -DESARROLLO DE SOFTWARE-

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Creación de Software</b> <b>Institucional</b>	Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>25 OCT 2022</b>	
		Versión 3	Página 1 de 12

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Adrián Renato García Balan  Cargo: Analista Programador ERP  Firma y Sello: 	Nombre: Ing. Ferding Wilfredo Loy Rodríguez  Cargo: Jefe de División Desarrollo Informático  Firma y Sello: 	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos  Firma y Sello: 

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Creación de Software</b> <b>Institucional</b>	Código: 04-00-00-07-29-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>25 OCT 2022</b>	
		Versión 3	Página 2 de 12

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Estandarizar el software a nivel institucional de manera que los procedimientos administrativos se ajusten a las necesidades de la Institución, dirigiendo y controlando la calidad procedente de este. Inicia con la solicitud de creación y finaliza con la realización del informe sobre el software desarrollado. Este procedimiento es aplicable a todas áreas de trabajo del INDE.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes
- Procedimiento Infraestructura
- Diagramas
- Modelo Entidad Relación

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Oficio de Solicitud de Software
- Correo electrónico
- Registro de Participantes
- Cronograma de actividades
- Informe con oficio
- Guía de Software

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Oficio:** Tipo de documento utilizado en el sector público para gestionar diversas actividades.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Creación de Software</b> <b>Institucional</b>	Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>25 OCT 2022</b>	
		Versión 3	Página 3 de 12

**4.2. Providencia:** Resolución de un oficio.

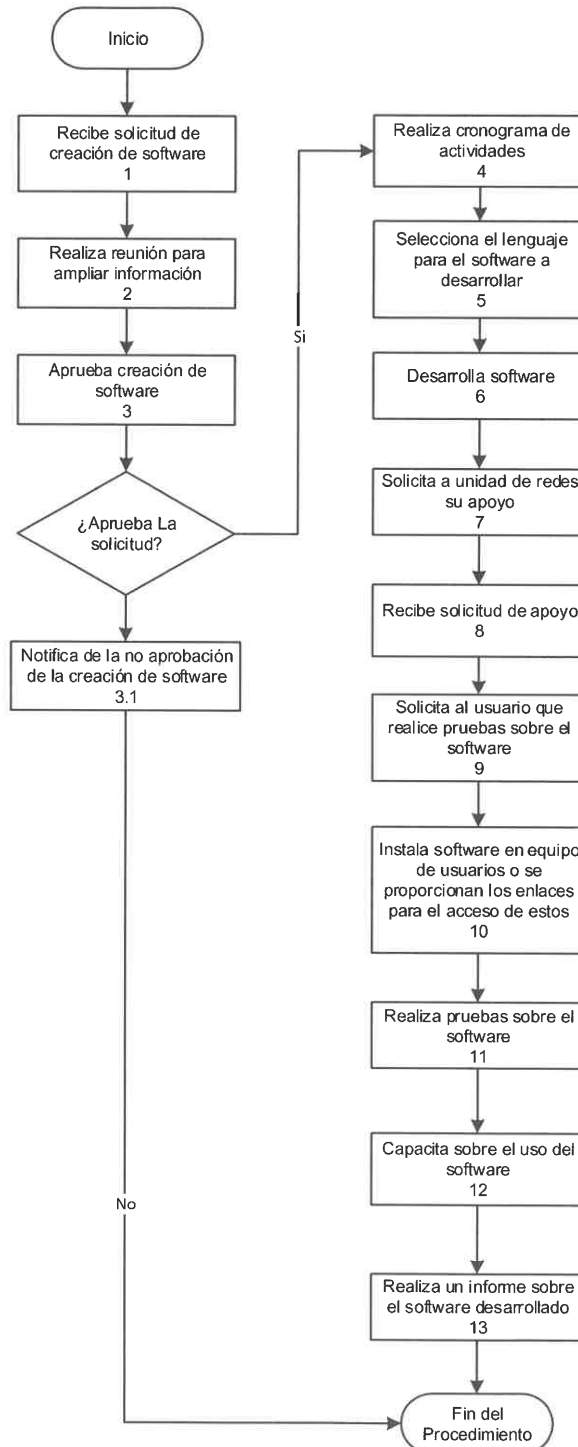
**4.3. Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora, ordenador o un sistema informático.

## 5. NORMAS

**5.1.** En cualquier servicio se debe de tener un control de calidad con una post asistencia.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Software**  
**Institucional**

Código: 0-00-00-07-29-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **25 OCT 2022**

Versión 3

Página 5 de 12

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Recibe solicitud de creación de software	Jefe de División Desarrollo Informático	Recibe solicitud de parte de unidad administrativa y la analiza, determinando tanto su viabilidad como el beneficio para la Institución.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Solicitud de Servicio	N.A.	Oficio de Solicitud de Software, Correo electrónico	Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes
2	Realiza reunión para ampliar información	Jefe de División Desarrollo Informático / Analista Programador ERP	Realiza reunión con los interesados a efecto de ampliar información de lo que solicitan.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Registro de Participantes	Registro de requerimientos funcionales y registro de requerimientos no funcionales
3	Aprueba creación de software	Jefe de División de Desarrollo Informático	Con base a la solicitud recibida y la reunión realizada, aprueba la creación del software y traslada requerimiento al Departamento de Desarrollo de Software para su gestión, continua en actividad 4. Si la solicitud es denegada continua en actividad 3.1	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de Solicitud de Software	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Creación de Software  
Institucional**

Código: 00-00-00-07-29-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **25 OCT 2022**

Versión 3

Página 6 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3.1	Notifica de la no aprobación de la creación de software	Jefe de División de Desarrollo Informático	Notifica a unidad administrativa, indicando que se ha denegado la solicitud.  <b>Finaliza el Procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico	N.A.
4	Realiza cronograma de actividades	Analista Programador ERP	Establece un cronograma y calendario de actividades por fases, juntamente con el usuario y la unidad administrativa.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Cronograma de actividades	N.A.
5	Selecciona el lenguaje para el software a desarrollar	Analista Programador ERP	Selecciona el lenguaje adecuado para el software requerido.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Diagramas Modelo Entidad Relación



**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Software**  
**Institucional**

Código: 01-00-00-07-29-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **25 OCT 2022**

Versión 3

Página 7 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
6	Desarrolla software	Analista Programador ERP	Con el lenguaje seleccionado elabora el programa con las características solicitadas.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Solicita a unidad de redes su apoyo	Analista Programador ERP	Según las características del software solicitado se procede a requerir apoyo de infraestructura a la unidad de redes.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico	N.A.
8	Recibe solicitud de apoyo	Jefe de Infraestructura y Telecomunicaciones	Recibe requerimiento relacionado con el uso de la infraestructura virtual, espacio en equipos o bien la implementación de esta.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Procedimiento Infraestructura



**PROCEDIMIENTO  
Creación de Software  
Institucional**

Código: 00-00-07-29-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 25 OCT 2022

Versión 3

Página 8 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9	Solicita al usuario que realice pruebas sobre el software	Analista Programador ERP / Usuario	Realiza las pruebas respectivas.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico e informe con oficio	N.A.
10	Instala software en equipo de usuarios o se proporcionan los enlaces para el acceso de estos	Analista Programador ERP	Instala nuevo software en el equipo de los usuarios. <b>Nota:</b> El software puede instalarse en un servidor de aplicaciones (Base de Datos)	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico e informe con oficio	N.A.
11	Realiza pruebas sobre el software	Usuario	Realiza pruebas finales.	Cuando se requiera	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Software**  
**Institucional**

Código: 0-00-00-07-29-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **25 OCT 2022**

Versión 3

Página 9 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
12	Capacita sobre el uso del software	Analista Programador ERP	Realiza una capacitación del nuevo software al usuario.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Registro de participantes	N.A.
13	Realiza un informe sobre el software desarrollado	Analista Programador ERP	Documenta el proceso de elaboración del software y traslada a Jefe de División de Desarrollo Informático y usuario.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Guía de Software	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Creación de Software</b> <b>Institucional</b>	Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>25 OCT 2022</b>	
		Versión 3	Página 10 de 12

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No funciona adecuadamente el software	Analista Programador ERP / Usuario	Se realizan las correcciones necesarias para el buen funcionamiento del software.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Creación de Software</b> <b>Institucional</b>	Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>25 OCT 2022</b>
		Versión 3      Página 11 de 12

## 7. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificaron los nombres y cargos del cajetín de firmas.</li> <li>• Se modificó Objetivo y Alcance.</li> <li>• En Documentos de Referencia se eliminó “Reglamento 54 y Reglamento 45” y sustituyó por “Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes”.</li> <li>• Se modificaron los Registros Aplicables</li> <li>• Se modificaron y renumeraron las Definiciones.</li> <li>• Se eliminó la Definición 4.1.</li> <li>• Se mejoró la redacción de la Norma 5.1.</li> <li>• Se modificó el Diagrama de Flujo.</li> <li>• Se modificaron las actividades de la Matriz Plan.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificó el cajetín de firmas</li> <li>• En Definiciones se modificó la redacción del numeral 4.3</li> <li>• En Documentos de Referencia se modificó “Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes” por “Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Software**  
**Institucional**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **25 OCT 2022**

Versión 3

Página 12 de 12

Componentes”, se agregó Diagramas y Modelo de Entidad Relación.

- Cambios en Matriz Plan
  - En actividad 1, Documentos de Referencia se modificó el nombre del normativo “Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes” por “Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes”.
  - En actividad 8, se modificó redacción de la actividad específica
  - En actividad 9, se modificó redacción, responsable y registro.
  - En actividad 10, se modificó la actividad específica y registro.





**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **28 JUN 2022**

Versión 4

Página 1 de 11

**Elaboró**

Nombre: Adrián Renato  
García Balan

Cargo: Analista Programador  
en ERP

Firma y Sello:

**Revisó**

Nombre: Ing. Ferding  
Wilfredo Loy Rodríguez

Cargo: Jefe de División  
Desarrollo Informático

Firma y Sello:

**Aprobó**

Nombre: Licda. Olga María  
Matta Bailón

Cargo: Gerente de Servicios  
Corporativos

Firma y Sello:



## PROCEDIMIENTO Creación de Usuario en SAP ERP

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 4

Página 2 de 11

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las actividades para la creación de usuarios en el sistema SAP ERP facilitando al usuario interesado la información necesaria para su acceso y operación, según los perfiles requeridos. Inicia con la recepción de la solicitud de creación de usuario y finaliza con la entrega de la información al usuario para el acceso al sistema. Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de trabajo del INDE.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Acuerdo de Confidencialidad
- Correo Electrónico
- Formulario de Solicitud de Creación de Usuario
- Oficios y/o Providencias

### 4. DEFINICIONES

**4.1. Acuerdo de Confidencialidad:** Documento que identifica o establece lineamientos o medidas de seguridad para proteger información perteneciente a la Institución.

**4.2. Oficio:** Tipo de documento utilizado en el sector público para gestionar diversas actividades.



**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **28 JUN 2022**

Versión 4

Página 3 de 11

**4.3. Providencia:** Resolución de un oficio.

**4.4. SAP:** Sistema informático integrado de gestión Institucional (Sistemas, aplicaciones y productos).

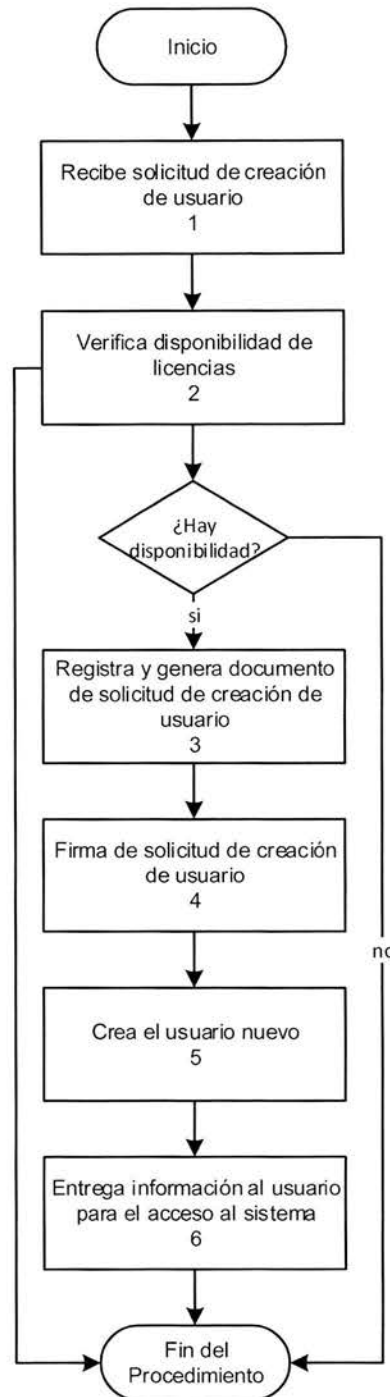
**4.5. Usuario SAP ERP:** Usuario con acceso al Sistema SAP ERP.

## **5. NORMAS**

**5.1.** En cualquier servicio se debe de tener un control de calidad con una post asistencia.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 0000-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 4

Página 5 de 11

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Recibe solicitud de creación de usuario	Jefe de División Desarrollo Informático	Recibe solicitud de creación de usuario.	Cuando se solicite la creación de usuario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficios y/o Providencias, Correo Electrónico	Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes
2	Verifica disponibilidad de licencias	Analista Programador ERP	Verifica en el sistema SAP la disponibilidad de licencia para proceder a la creación. Si se cuenta con disponibilidad, continúa en actividad 3. Caso contrario notifica a la unidad solicitante y <b>finaliza el procedimiento.</b>	Cuando se solicite la creación de usuario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Registra y genera documento de solicitud de creación de usuario	Analista Programador ERP	Genera documento de Solicitud conteniendo roles requeridos para que sea firmado por el superior inmediato del usuario a crear en Sistema SAP ERP.	Cuando se solicite la creación de usuario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Formulario de Solicitud de Creación de Usuario	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 4

Página 6 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Firma de solicitud de creación de usuario	Superior inmediato del interesado	El Jefe o Superior inmediato del interesado en tener usuario de SAP firma formulario.	Cuando se solicite la creación de usuario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Formulario de Solicitud de Creación de Usuario	N.A.
5	Crea el usuario nuevo	Analista Programador ERP	Crea el usuario nuevo, configurando las autorizaciones requeridas y necesarias para el buen funcionamiento dentro del sistema.	Cuando se solicite la creación de usuario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Formulario de Solicitud de Creación de Usuario	N.A.
6	Entrega información al usuario para el acceso al sistema	Analista Programador ERP	Via correo electrónico o personal se entrega la información correspondiente, y el Acuerdo de Confidencialidad para el acceso del usuario. <b>Nota:</b> Si se entrega de manera personal debe firmar de recibido, si es de forma electrónica el correo enviado será	Cuando se solicite la creación de usuario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Acuerdo de Confidencialidad	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **28 JUN 2022**

Versión 4

Página 7 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			la constancia de recibido.  <b>Fin del Procedimiento.</b>							



# PROCEDIMIENTO Creación de Usuario en SAP ERP

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **28 JUN 2022**

Versión 4

Página 8 de 11

## 7. Anexos:

### Anexo 1

### Solicitud de Creación de Usuarios



#### SOLICITUD DE CREACION DE USUARIOS RED INSTITUCIONAL

No. «\_Num»

Señor  
Jefe División de Desarrollo Informático  
Instituto Nacional de Electrificación  
Presente.

Por medio de la presente, solicito la creación de un usuario con los servicios y/o funcionalidades que detallo a continuación para ser usados en la Red del Instituto Nacional de Electrificación INDE, para el (la) siguiente trabajador(a):

#### DATOS DEL TRABAJADOR

Ficha	«_ficha»	Nombres	«_nombre»	Apellidos	«_apellido»
Lugar de Trabajo	«_lugar»				
CUI	«_cui»				

#### SERVICIOS SOLICITADOS

Correo	«_correo»	SAP	«_sap»	Internet	«_internet»	Recursos Compartidos	«_recursoscomp»
--------	-----------	-----	--------	----------	-------------	----------------------	-----------------

#### ROL(ES) DE SAP SOLICITADOS

«_roles»
----------

#### OBSERVACIONES

«_observaciones»
------------------

#### DATOS JEFE INMEDIATO SUP. DEL TRABAJADOR

NOMBRE	«_nombrej»	FIRMA Y SELLO
CARGO	«_cargoj»	
FECHA	«_fechaj»	





**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **28 JUN 2022**

Versión 4

Página 9 de 11

**Anexo 2**

**Plantilla de Acuerdo de Confidencialidad**



FORMA 74103.03-A

**NORMATIVA DE USO DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA A  
USUARIOS**

La División de Desarrollo Informático del Instituto Nacional de Electrificación ha establecido un conjunto de normas de seguridad de la información con el objetivo de proteger los activos de información de la institución, basados en el "NORMATIVO PARA ADMINISTRAR LA RED DEL INDE Y SUS COMPONENTES".

- La información es un activo de la institución.
- Como activo, la información y recursos que procesan la información de la institución, deben ser protegidos, contra el uso desautorizado o incorrecto.
- Autogestión para Desbloqueo o Cambio de Clave SAP en:  
<http://inde-webapli/DesbloqueoSap/Default.aspx?ReturnUrl=%2fdesbloqueoosap%2f>
- Manuales de procesos Administrativos SAP ubicados en:  
<\\inde-hserv\Manuales y Videos SAP\Manuales>
- Sitio Web de sistema administrativo Institucional en:  
<http://indeerpp.inde.interno:8003/sap/bc/qui/sap/its/webqui?sap-client=100>

**Acuerdo de Confidencialidad:**

- Es mi deber informarme entender, apoyar y cumplir con las normas de seguridad que gobiernan la protección de los activos de información del Instituto Nacional de Electrificación.
- Acuerdo el buen uso de la información del INDE y de los equipos de procesamiento de esta información al cual tengo acceso solo para propósitos de cumplir con las tareas de mi trabajo asignado.
- Entiendo que el usuario que me asignen y clave son exclusivamente para mi uso y para propósitos de trabajo. Y estoy consciente que cualquier actividad en los sistemas, registrados con mi usuario son de mi responsabilidad.
- Entiendo que el INDE puede revisar cualquier información que yo haya generado. Estoy consciente que se harán auditorías periódicas del manejo de mi usuario y clave.
- Acuerdo divulgar a mi superior inmediatamente, cualquier comportamiento o situación sospechosa que puedan poner en peligro los activos de información.
- La clave es un mecanismo importante para la protección de los sistemas y aplicaciones. Por lo cual entiendo que su manejo es personal e intransferible. Y acuerdo no divulgar la(s) clave(s) de acceso a mi asignada a ninguna persona. De igual forma conozco que si alguien utilizaría mi clave incumpliendo toda norma, toda actividad con la misma en el o los sistemas corresponderá a mi responsabilidad exclusiva, por lo cual sé que debo guardar con mucho sigilo mi clave.

Para constancia y aceptación de todos los puntos aquí descritos firmo a continuación (exceptuando cuando es remitido vía electrónica se da por aceptada sin las respectivas firmas).

FECHA **«FechaCambioSap»** AMBIENTE SAP **«AMBIENTESAP»**  
USUARIO SAP **«USARIOSAP»** CONTRASEÑA **«ClaveSap»**



**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **28 JUN 2022**

Versión 4

Página 10 de 11

**8. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se modificaron los nombres y cargos del cajetín de firmas.</li><li>• Se modificó Objetivo y Alcance.</li><li>• En Documentos de Referencia se eliminó "Reglamento 51 y Reglamento 45" y sustituyó por "Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes".</li><li>• Se modificaron los Registros Aplicables.</li><li>• Se modificaron y renumeraron las Definiciones.</li><li>• Se agregó la Definición 4.2 y 4.6.</li><li>• Se mejoró la redacción de la Norma 5.1.</li><li>• Se modificó el Diagrama de Flujo.</li><li>• Se modificaron y renumeraron las actividades de la Matriz Plan.</li><li>• Se excluye la Contingencia 1.</li><li>• Se agregaron las actividades 3 y 4 de la Matriz Plan.</li></ul> <p>Se agregó el Anexo 1 y 2.</p>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se modificó el cajetín de firmas</li><li>• En Documentos de Referencia se modificó "Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes" por "Normativo para la Administración y Seguridad de la</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Creación de Usuario en SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 4

Página 11 de 11

Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes”.

- Cambios en Matriz Plan

En actividad 1, Documentos de Referencia se modificó el nombre del normativo “Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes” por “Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes”.



**PROCEDIMIENTO**  
**Ampliación del Sistema SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 3

Página 1 de 8

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Adrián Renato García Balan	Nombre: Ing. Ferding Wilfredo Loy Rodríguez	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón
Cargo: Analista Programador en ERP	Cargo: Jefe de División Desarrollo Informático	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Ampliación del Sistema SAP ERP</b>	Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>28 JUN 2022</b>	
		Versión 3	Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Dirigir y coordinar el desarrollo del Sistema SAP ERP ajustándose a las necesidades de los usuarios, así como las de la Institución de manera eficiente y eficaz. Inicia con la solicitud de ampliación y finaliza con la resolución de esta, este procedimiento es aplicable a todas las áreas de trabajo del INDE.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Correo Electrónico
- Informe de la ampliación de SAP ERP
- Oficio para ampliación de SAP ERP
- Ampliación
- Parametrización

## 4. DEFINICIONES

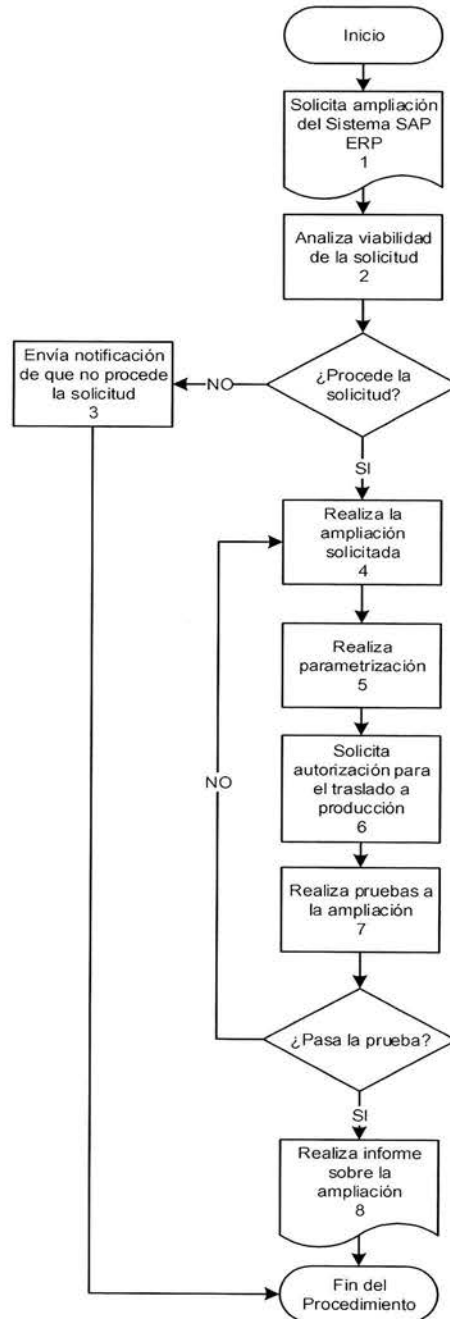
- 4.1. **SAP:** Sistema informático integrado de gestión Institucional (Sistemas, aplicaciones y productos).
- 4.2. **Sistema SAP ERP:** Es un software de planificación de recursos que incorpora las funciones claves de la institución.
- 4.3. **Usuario SAP ERP:** Usuario con acceso al Sistema SAP ERP.

## 5. NORMAS

- 5.1. Toda ampliación del sistema SAP ERP debe contar con autorización de la Gerencia involucrada.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
**Ampliación del Sistema SAP ERP**

Código: 00-00-07-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 3

Página 4 de 8

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Solicita ampliación del Sistema SAP ERP	Usuario	Elabora y traslada solicitud a la División de Desarrollo Informático para ampliación del Sistema SAP conteniendo especificaciones.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio para ampliación de SAP ERP, Correo Electrónico	Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes
2	Analiza viabilidad de la solicitud	Jefe de División Desarrollo Informático / Administrador del Sistema SAP ERP	Recibe y analiza solicitud, buscando si ya existe el requerimiento. Si no es procedente continúa en actividad No. 3. Si es procedente continúa en actividad No. 4.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Envía notificación de que no procede la solicitud	Jefe de División de Desarrollo Informático / Administrador del Sistema SAP ERP	Envía al usuario por la vía oficial o por correo electrónico, la notificación de que no procede la solicitud efectuada.  <b>Fin del procedimiento</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio o Correo Electrónico	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Ampliación del Sistema SAP ERP**

Código: 00-00-07-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 3

Página 5 de 8

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Realiza la ampliación solicitada	Analista Programador ERP	Se procede a realizar la ampliación del Sistema SAP ERP.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Ampliación	N.A.
5	Realiza parametrización	Analista Programador ERP	Realiza parametrización y pruebas en el ambiente de calidad del Sistema SAP ERP.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Parametrización	N.A.
6	Solicita autorización para el traslado a producción	Analista Programador ERP	Solicita autorización del usuario para trasladarlo a producción.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Ampliación del Sistema SAP ERP**

Código: 01-00-00-07-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 28 JUN 2022

Versión 3

Página 6 de 8

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
7	Realiza pruebas a la ampliación	Usuario	Se realizan pruebas de la ampliación solicitada. Si pasa la prueba continúa en actividad No. 8, de lo contrario regresa a actividad No. 4.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8	Realiza informe sobre la ampliación	Analista Programador ERP	Envía a la unidad administrativa un informe sobre la nueva ampliación del sistema hecho en producción para la realización de reportes.  <b>Fin del procedimiento</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Informe de la ampliación de SAP	N.A.

### 7. Control de Cambios:

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificaron los nombres y cargos del cajetín de firmas.</li> <li>• Se modificó Objetivo y Alcance.</li> <li>• En Documentos de Referencia se eliminó “Normativo 45” y sustituyó por “Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes”.</li> <li>• En Registros Aplicables se agregó: Correo Electrónico e Informe de ampliación de SAP.</li> <li>• Se modificó la Definición 4.1 y 4.3.</li> <li>• Se agregó la Definición 4.2.</li> <li>• Se modificó el diagrama de flujo.</li> <li>• Se modificaron las actividades de la Matriz Plan.</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">Se eliminó la actividad 9 de la Matriz Plan.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modificaron los nombres y cargos del cajetín de firmas</li> <li>• Se modificó redacción del Objetivo y Alcance</li> <li>• En Documentos de Referencia se modificó “Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes” por “Normativo para la</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Ampliación del Sistema SAP ERP**

Código: 04-00-00-07-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **28 JUN 2022**

Versión 3

Página 8 de 8

Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes”.

- Se modificó la definición 4.3
- Se actualizó el Diagrama de Flujo
- Cambios en Matriz Plan:
  - Se actualizó la redacción en la Actividad Específica de la Actividad No. 1 y se modificó el Documento de Referencia a “Normativo para la Administración y Seguridad de Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes.
  - Se modificó la Redacción de la Actividad No. 2 y 3
  - En actividad 4 se agregó el registro “Ampliación”, y en Actividad 5 se agregó el registro “Parametrización”
  - Se actualizó la redacción en la Actividad Específica de la Actividad No. 7.
- Se eliminó la Matriz de Contingencias

# DESARROLLO INFORMÁTICO -REDES-




**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 3

Página 1 de 14

<b>Elaboró:</b>  Nombre: Jorge Gabriel Sagastume García  Cargo: Jefe Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones  Firma y Sello:  	<b>Revisó:</b>  Nombre: Ing. Ferding Wilfredo Loy Rodríguez  Cargo: Jefe de División Desarrollo Informático  Firma y Sello:  	<b>Aprobó:</b>  Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos  Firma y Sello:  
---	--	--





## PROCEDIMIENTO Infraestructura

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 2 de 14

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Asistir a las diferentes áreas de trabajo con los requerimientos necesarios para que las mismas puedan ser eficientes en el desarrollo de las actividades diarias y registro de información dentro de la red institucional. Aplica a las siguientes actividades que desarrollan en el Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones:

- a) Administración de servidores, desde instalación y configuración hasta su funcionamiento y mantenimiento.
- b) Instalación y mantenimiento de la infraestructura de la red institucional, por nuevos usuarios o remodelaciones dentro del edificio.

Inicia con el requerimiento del servicio y finaliza con el cierre de la orden del mismo.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes
- Mapa de distribución de puntos de red.
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
- Procedimiento Respaldo de Información

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Formulario de Solicitud de punto de red
- Requerimiento (help desk)
- Registro de incidencias



## PROCEDIMIENTO Infraestructura

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 3 de 14

### 4. DEFINICIONES

**4.1. Codificación Red:** Nomenclatura de identificación en cada punto.

**4.1.1.** Nomenclatura de Identificación en cada punto

**4.1.1.1.** Número de nivel

**4.1.1.2.** Lado norte o sur

**4.1.1.3.** Patch panel

**4.1.1.4.** Puerto que ocupa

**4.2. DDI:** División de Desarrollo Informático.

**4.3. Proveedor del Servicio:** Empresa que presta al INDE un servicio informático tercerizado.

**4.4. Red:** Sistema de comunicación entre diversos puntos.

**4.5. Servidor:** Computadora que forma parte de una red, sirviendo a otros denominados clientes.



**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 4 de 14

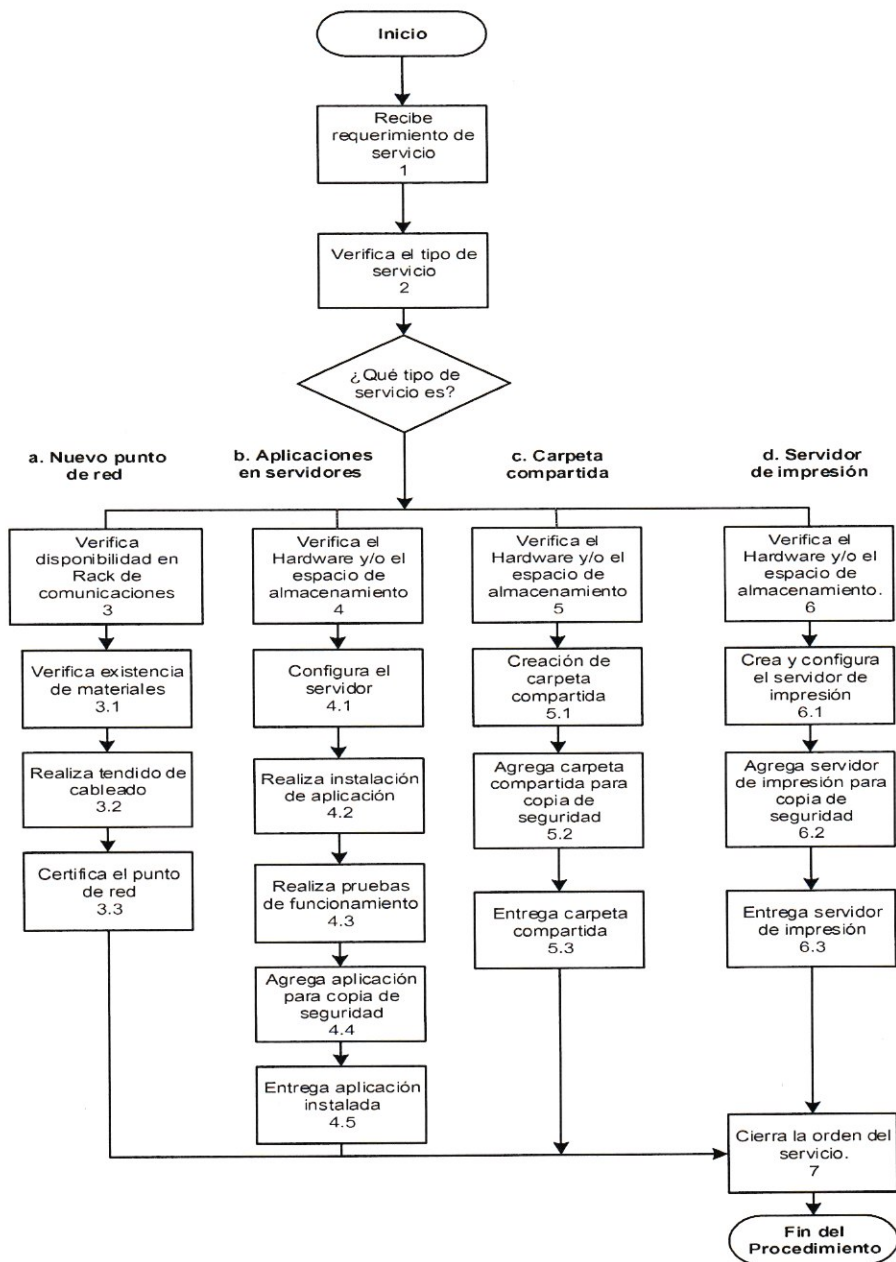
**5. NORMAS**

- 5.1. Toda solicitud de punto de red debe estar aprobada por el Jefe de la División de Desarrollo Informático.
- 5.2. Se deben atender todas las solicitudes de servicio técnico en el menor tiempo posible.
- 5.3. En cualquier servicio se debe tener un control de calidad del mismo con una post asistencia para verificar el problema resuelto.
- 5.4. Todo punto de red debe tener su certificado de funcionamiento.
- 5.5. Todo proveedor de punto de red debe garantizar su calidad de instalador certificado para realizar trabajos en la red institucional de INDE.
- 5.6. Toda aplicación debe quedar en funcionamiento adecuadamente.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de flujo



	<b>PROCEDIMIENTO Infraestructura</b>	Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001 Fecha vigencia: <b>14 JUN 2023</b>	
		Versión 3	Página 6 de 14

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Recibe requerimiento de servicio	Jefe de División Desarrollo Informático	Recibe requerimiento de servicio, por parte de las Unidades Ejecutoras del INDE.	Cuando se requiera	1	N.A.	Solicitud de Servicio	N.A.	N.A.	N.A.
2	Verifica el tipo de servicio	Jefe División Desarrollo Informático Administrador de Red	Verifica el tipo de servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo punto de red continúa en Actividad 4</li> <li>• Solicitud de aplicación en servidores continúa en Actividad 5</li> <li>• Carpeta compartida continúa en Actividad 6</li> <li>• Solicitud de servidor de impresora continúa en Actividad 7</li> </ul>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Tipo de servicio	N.A.	Formulario de Solicitud de punto de red Requerimiento (help desk)	Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes



**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 3

Página 7 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>a. Nuevo punto de red</b>										
3	Verifica disponibilidad en Rack de comunicaciones	Administrador de Red	Verifica que exista disponibilidad en el Rack de comunicaciones para instalar un nuevo punto de red. Toma en cuenta los puntos de red en Anexo 7.1.	Cuando se requiera	2	N.A.	Disponibilidad	N.A.	N.A.	Mapa de distribución de puntos de red
3.1	Verifica existencia de materiales	Analista de Redes	Verifica en bodega existencia de materiales a utilizar para instalar un nuevo punto de red.	Cuando se requiera	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3.2	Realiza tendido de cableado	Analista de Redes	Realiza el tendido del cableado del equipo a instalar hasta el Subcentro de Conectividad más cercano.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Tendido de cableado	N.A.	N.A.	N.A.
3.3	Certifica el punto de red	Analista de Redes	Se certifica el punto de red por medio del certificador.  Pasa a Actividad 8	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 8 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>b. Aplicaciones en servidores</b>										
4	Verifica el Hardware y/o el espacio de almacenamiento	Analista de Redes	Revisa disponibilidad de los servidores si hay espacio de almacenamiento en los servidores o si hay algún servidor disponible.	Cuando se requiera	4	Servicios externos versus servicios internos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4.1	Configura el servidor	Analista de Redes	Configura el servidor, instala el sistema operativo, hacerlo miembro del dominio, etc.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4.2	Realiza instalación de aplicación	Analista de Redes	Realiza la instalación con base a los requisitos solicitados.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Aplicación instalada	N.A.	N.A.	N.A.
4.3	Realiza pruebas de funcionamiento	Analista de Redes Usuario solicitante	Realiza las pruebas de funcionamiento de la aplicación.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4.4	Agrega aplicación para copia de seguridad	Analista de Redes	Agrega la aplicación o el servidor y la aplicación al calendario de respaldos	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Back Up	N.A.	N.A.	Procedimiento Respaldo de Información
4.5	Entrega aplicación instalada	Analista de Redes	Entrega aplicación con las características solicitadas para su uso.  Pasa a la Actividad 8.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Aplicación instalada	N.A.	Registro de incidencias	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 9 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>c. Carpeta compartida</b>										
5	Verifica el Hardware y/o el espacio de almacenamiento	Analista de Redes	Revisa disponibilidad de los servidores, si hay espacio de almacenamiento o si existe Hardware.	Cuando se requiera	4	Servicios externos versus servicios internos	N.A.	N.A.	N.A.	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
5.1	Creación de carpeta compartida	Analista de Redes	Crea la carpeta compartida según el requerimiento.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5.2	Agrega carpeta compartida para copia de seguridad	Analista de Redes	Agrega la carpeta al calendario de respaldos.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Procedimiento Respaldo de Información
5.3	Entrega carpeta compartida	Analista de Redes	Entrega carpeta compartida con las características solicitadas para su uso.  Pasa a la Actividad 8.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 3

Página 10 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>d. Servidor de impresión</b>										
6	Verifica el Hardware y/o el espacio de almacenamiento	Analista de Redes	Revisa disponibilidad de los servidores, si hay espacio de almacenamiento o si existe Hardware.	Cuando se requiera	4	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
6.1	Crea y configura el servidor de impresión	Analista de Redes	Crea y configura el servidor de impresión, para el usuario solicitante.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6.2	Agrega servidor de impresión para copia de seguridad	Analista de Redes	Agrega el servidor de impresión al calendario de respaldos.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Back up	N.A.	N.A.	Procedimiento Respaldo de Información
6.3	Entrega servidor de impresión	Analista de Redes	Entrega servidor de impresión con las características solicitadas para su uso.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Cierra la orden del servicio.	Administrador de Red	Finaliza el servicio cerrando el requerimiento, indicando el procedimiento realizado.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	Requerimientos abiertos versus finalizados	N.A.	%	Requerimiento (help desk)	N.A.



	<b>PROCEDIMIENTO Infraestructura</b>	Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001 Fecha vigencia: <b>14 JUN 2023</b>	
		Versión 3	Página 11 de 14

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia del Jefe de División Desarrollo Informático	Jefe de Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones	Asume la responsabilidad de la actividad el Jefe Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones.
2	No existe proveedor disponible	Jefe División Desarrollo Informático	Se coloca un punto de red provisional y se le informa al usuario solicitante que se pospondrá la solicitud del servicio, planificándolo lo más pronto posible.
3	No se cuenta con los materiales necesarios para el requerimiento de servicio	Analista de Redes	Realiza la solicitud para compra de los mismos.
4	No se cuenta con Hardware ni espacio de almacenamiento en los servidores	Analista de Redes	Se verifica la disponibilidad presupuestaria para la adquisición del equipo.



**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 12 de 14

## 7. ANEXOS

### 7.1. Puntos de red en Edificio Central

No.	PUNTO	UBICACIÓN NORTE	UBICACIÓN SUR
1	Sótano 3	Obra Civil	Bodega Regional EGEE Asesoría Social Ambiental
2	Sótano 2	ETCEE (Administración)	Superintendencia EGEE Gerencia de Electrificación Rural y Obras
3	Sótano 1	División de Servicios Administrativos	División de Desarrollo Informático Gerencia de Servicios Corporativos
4	Planta baja	No hay	No hay
5	Nivel 1	Gerencia Financiera	Planta telefónica Empresa de Comercialización de Energía
6	Nivel 2	División Contabilidad	No hay





**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 13 de 14

**8. CONTROL DE CAMBIOS.**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se modificó el Cajetín de firmas.</li><li>• Se modificó la palabra Unidad de Redes a Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones en el Objetivo y Alcance.</li><li>• En Documentos de Referencia se modificó "Normativo para Administrar la Red del INDE y sus Componentes" por "Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes".</li><li>• Se modificó la definición 4.2 División de Desarrollo Informático.</li><li>• Se modificó la redacción en la Norma 5.1 y 5.2</li><li>• Se actualizó Diagrama de Flujo según las nuevas actividades de la Matriz Plan.</li><li>• Se modificó la Matriz Plan.</li><li>• Se actualizó formato de Matriz de Contingencias, se agregó responsable a cada contingencia, se eliminó tercera contingencia.</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualiza el Diagrama de Flujo</li><li>• Se actualiza la Actividad 3</li><li>• Se eliminan las Actividades 5.1 y 5.1.1</li><li>• Se agregan las actividades 6 y 7</li><li>• Se procede a reenumerar las actividades de la Matriz Plan</li><li>• Se actualiza la Contingencia 1</li></ul>



**PROCEDIMIENTO  
Infraestructura**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 3

Página 14 de 14

- Se elimina la Contingencia 2
- Se agrega la Contingencia 4
- Se procede a renumerar las Contingencias
- Se agregan ubicaciones de nuevos subcentros de conectividad en tabla de anexo 7.1.






**PROCEDIMIENTO**  
**Respaldo de la Información**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 1 de 11

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Freddy Leonel Rivera Bailón	Nombre: Juan José Ordoñez Velásquez	Nombre: Ing. Jorge Adolfo Matheu Fong
Cargo: Jefe Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones Interino	Cargo: Jefe División de Desarrollo Informático Interino	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICIFICACION DIVISION DE DESARROLLO INFORMATICO JEFE DE INFRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES Guatemala, C.A.	Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICIFICACION DIVISION DE DESARROLLO INFORMATICO JEFE DE DIVISION Guatemala, C.A.	Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRICIFICACION GERENCIA DE SERVICIOS CORPORATIVOS GERENTE Guatemala, C.A.



## PROCEDIMIENTO Respaldo de la Información

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 2 de 11

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Contar con procedimientos que permitan establecer los protocolos de respaldo de la información Institucional de cada operación realizada en los diferentes sistemas informáticos y la que cada usuario maneja en su equipo de cómputo. Este procedimiento inicia con la instalación y configuración de la herramienta de respaldo y finaliza con el backup de toda la información Institucional.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes.
- Programa de Respaldos.

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Programa de Respaldos.

### 3. DEFINICIONES

**4.1 AD:** Active Directory, es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

**4.2 Back up:** Término en inglés que significa respaldo; es el proceso que respalda la información de los diferentes sistemas informáticos, con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de pérdida.

**4.3 DDI:** División de Desarrollo Informático.



**PROCEDIMIENTO**  
**Respaldo de la Información**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 3 de 11

- 4.4 Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones:** Unidad de la División de Desarrollo Informático encargada de administrar los procesos de comunicación, infraestructura (redes), seguridad, aplicaciones y respaldos.
- 4.5 Endpoint:** Es un dispositivo informático remoto que se comunica a través de una red a la que está conectado. Normalmente se refiere a los dispositivos que utilizamos a diario como computadoras de escritorio, computadoras virtuales, portátiles, teléfonos inteligentes, tablets.
- 4.6 Herramienta de respaldo:** Software utilizado para la realización de los respaldos.
- 4.7 Oficial de Seguridad Informática:** Es el responsable en la Institución del desarrollo, control y gestión de las políticas y acciones que permitan minimizar y/o mitigar el riesgo de la información digital Institucional.
- 4.8 Repositorio:** Sitio o medio donde se almacenan datos o los respaldos, por lo regular en una NAS (Network Attached Storage “Almacenamiento Conectado en Red”) o en una SAN (Storage Area Network “Red de Área de Almacenamiento”).
- 4.9 Respaldo Institucional:** Es el respaldo de la información de la Institución que se realiza a los servidores y la que requiera el usuario de su dispositivo.
- 4.10 Seguridad de la Información:** Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.



## PROCEDIMIENTO Respaldo de la Información

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 25 OCT 2024

Versión 5

Página 4 de 11

**4.11 Seguridad Física Institucional:** Son sistemas que permiten el resguardo de los equipos que almacenan la información de la Institución, esta misma cuenta con un sistema de aire acondicionado, sistema contra incendios, sistemas de acceso perimetral y sistema de monitoreo por cámaras.

**4.12 Software:** Son los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de un sistema de cómputo.

**4.13 Snapshot:** Término en inglés que significa foto instantánea; es una forma de crear copias de los sistemas de archivos y sistemas de almacenamiento en segundos, se utilizan para recuperar datos rápidamente o realizar copias de seguridad de manera incremental.

## 5. NORMAS

**5.1 Desktop, laptop y cualquier otro dispositivo con información:** Todos los usuarios con información propia de la Institución, útil y necesaria para el desarrollo de sus funciones, deben periódicamente depurar la misma. Automáticamente (previa configuración) se debe realizar respaldo (back up) de los archivos en sus equipos por medio de la herramienta de respaldo Institucional.

**5.2 Servidores y sistema VDI:** Todos los respaldos se deben realizar diariamente por medio de la herramienta de respaldo Institucional, contando con respaldos full e incrementales.

**5.2.1** La retención de todos los respaldos es de 15 días calendario.



**PROCEDIMIENTO**  
**Respaldo de la Información**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 5 de 11

**5.3** Únicamente los administradores y técnicos de la División de Desarrollo Informático, tienen privilegios de administrador en la red Institucional.

**5.4** La Institución debe contar con los sistemas de seguridad física que permitan el resguardo de los equipos que almacenan la información, por lo que se debe cumplir con los siguientes sistemas:

**5.4.1. Sistema de aire acondicionado:** Se debe contar con un sistema de aire acondicionado general, cuyo funcionamiento debe estar programado para los días hábiles de las 8:05 a las 17:00. Se debe contar con un equipo secundario (auxiliar) que funcione de 17:05 a 7:55 del siguiente día. Este equipo secundario debe funcionar los fines de semana desde el viernes.

**5.4.2. Sistema contra incendios:** Este debe ser monitoreado por la División de Análisis y Control de Riesgos y la División de Servicios Administrativos.

**5.4.3. Sistemas de acceso perimetral:** Se debe tener instalado, de acuerdo a la criticidad, terminales biométricas de reconocimiento facial, y deben estar clasificadas de la siguiente manera:

- a. Acceso Básico: Solo entrada.
- b. Acceso Especial: Entrada y Data Center.

**5.4.4. Sistema de monitoreo por cámaras:** Se debe contar con sistemas de Circuitos Cerrados para monitoreo por medio de cámaras que permitan la seguridad perimetral de la División de Desarrollo Informático.





**PROCEDIMIENTO**  
**Respaldo de la Información**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 6 de 11

**5.5** La Institución debe contar con sistemas de seguridad informática que permitan el resguardo de la información Institucional, por lo que se debe cumplir con los siguientes sistemas:

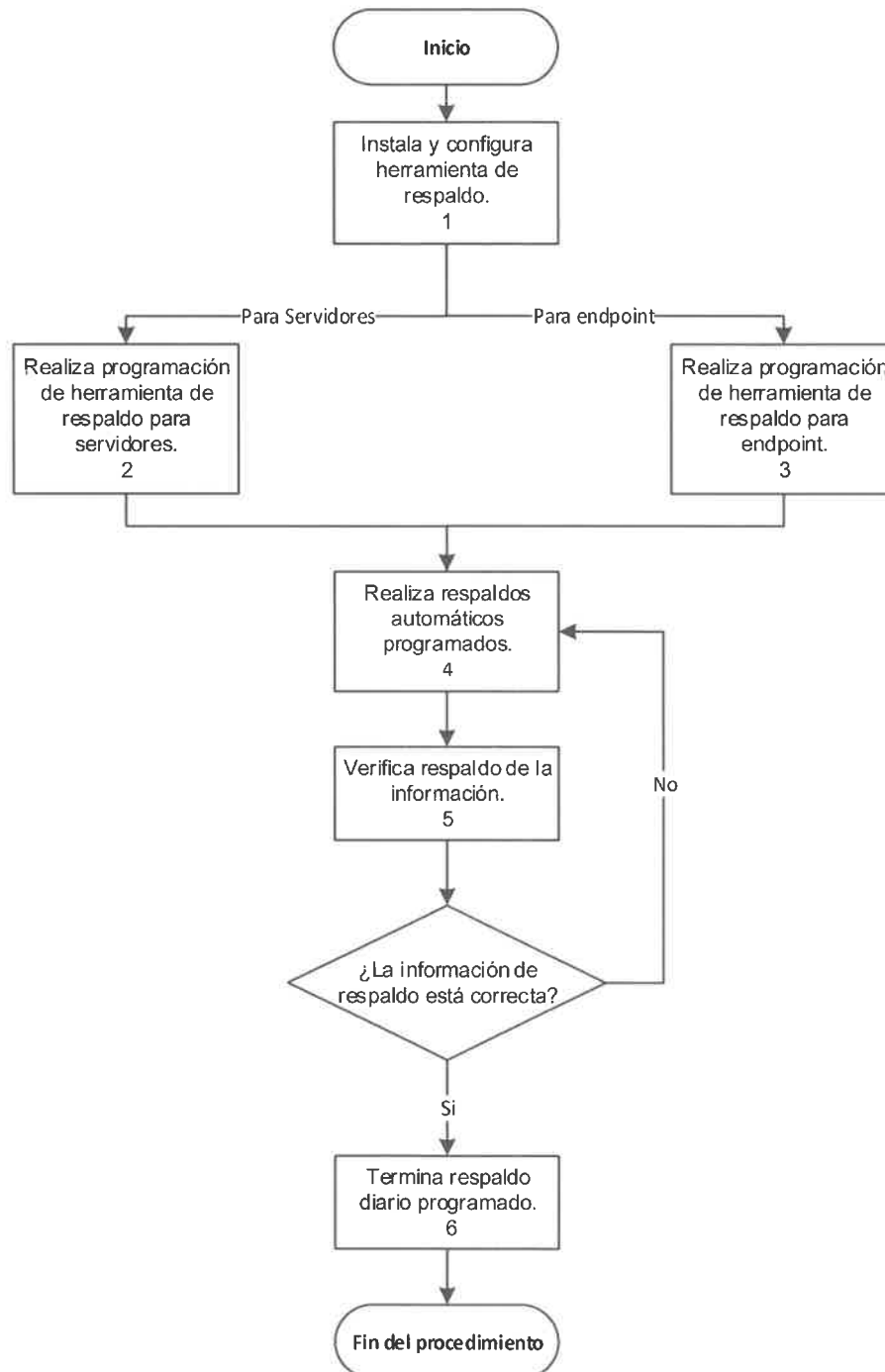
**5.5.1. Seguridad de la red Institucional:** El Oficial de Seguridad es el encargado de mantener la red Institucional segura, por lo que debe desarrollar, actualizar e implementar en conjunto con el Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones las políticas y normas necesarias para:

- a. Implementación y Administración de los Equipos de Firewall.
- b. Navegación a Internet Institucional.
- c. Implementación y Administración del Antivirus Institucional.
- d. Creación, privilegios y credenciales de los diferentes usuarios de red.

**5.5.2. Back Up's:** Se debe contar con una programación y se poseen dos sistemas para su realización, por medio de la aplicación de respaldos Institucional y snapshot.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de flujo





**PROCEDIMIENTO**  
**Respaldo de la Información**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 8 de 11

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Instala y configura herramienta de respaldo.	Jefe de Infraestructura y Telecomunicaciones	Instala y configura herramienta de respaldo al darse de alta un equipo. Si corresponde a respaldo para servidores continua en actividad 2 y si corresponde a respaldo para endpoint continua en actividad 3.	Al darse alta un equipo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Realiza programación de herramienta de respaldo para servidores.	Analista de Redes	Realiza programación de respaldo diaria y mensual para servidores, continua en actividad 4.	Diario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Programa de respaldos	N.A.
3	Realiza programación de herramienta de respaldo para endpoint.	Técnico de Soporte	Realiza programación de respaldo diaria y mensual para endpoint, continua en actividad 4.	Diario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Programa de respaldos	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Respaldo de la Información**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 9 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Realiza respaldos automáticos programados.	Analista de Redes / Técnico de Soporte	Realiza respaldo automático de la información con base a la programación.	Diario	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Programa de respaldos
5	Verifica respaldo de la información.	Analista de Redes / Técnico de Soporte	Verifica si el respaldo de la información está correcto, continua en actividad 6. Si no está correcto regresa a actividad 4.	Diario	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6	Termina respaldo diario programado.	Analista de Redes / Técnico de Soporte	Termina el respaldo diario programado.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Diario	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Respaldo de la Información</b>	Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002 Fecha vigencia: <b>25 OCT 2024</b>	
		Versión 5	Página 10 de 11

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No se puede iniciar o concluir respaldo	Analista de Redes / Técnico de Soporte	Verifica el espacio en disco para eliminar respaldos antiguos.
2	Existe un evento	Analista de Redes / Técnico de Soporte	Verifica el tipo de evento y de acuerdo a eso se le da solución consultándolo con el Administrador de la Red.



**PROCEDIMIENTO**  
**Respaldo de la Información**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **25 OCT 2024**

Versión 5

Página 11 de 11

**7. CONTROL DE CAMBIOS:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en el cajetín de firmas</li><li>• En Documentos de Referencia se modificó nombre del Normativo</li><li>• Se modificó redacción en Definiciones numeral 4.4 y se agregó 4.7</li><li>• En Normas se modificó redacción en numeral 5.1, 5.4.4, 5.5, 5.5.1</li><li>• Se actualizó el formato Matriz de Contingencias, se agregó responsable a cada contingencia.</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en el Cajetín de Firmas.</li><li>• Se eliminó de Documento de Referencia "Calendario de respaldos".</li><li>• Se agregó Definición 4.5 Endpoint y 4.13 Snapshot.</li><li>• Se modificó Diagrama de Flujo de acuerdo a Matriz Plan.</li><li>• Se modificó redacción en Norma 5.2 y 5.5.2.</li><li>• Se modificó Diagrama de Flujo de acuerdo a Matriz Plan.</li><li>• Se actualizó Matriz Plan, modificando actividad 2 y actividad 4 y agregando actividad 3.</li><li>• Se eliminaron los Anexos.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO  
Telecomunicaciones**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 2

Página 1 de 9

<p><b>Elaboró:</b></p> <p>Nombre: Inga. Ruth Mireya Escalante Álvarez</p> <p>Cargo: Jefe de Infraestructura y Telecomunicaciones</p> <p>Firma y Sello:</p>  <p>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN DIVISIÓN DE DESARROLLO INFORMÁTICO JEFATURA INFRRAESTRUCTURA Y TELECOMUNICACIONES Guatemala, C.A.</p>	<p><b>Revisó:</b></p> <p>Nombre: Ing. Ferding Wilfredo Loy Rodríguez</p> <p>Cargo: Jefe de División Desarrollo Informático</p> <p>Firma y Sello:</p>  <p>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN DIVISIÓN DE DESARROLLO INFORMÁTICO JEFATURA Guatemala, C.A.</p>	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos</p> <p>Firma y Sello:</p>  <p>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN GERENTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS Guatemala, C.A.</p>
---	---	--





## PROCEDIMIENTO Telecomunicaciones

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 22 JUL 2022

Versión 2

Página 2 de 9

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Brindar servicio telefónico VoIP adecuado a las necesidades de las diferentes áreas de trabajo del Edificio Central. Estableciendo la configuración para cada una de las áreas de trabajo, adicionalmente llevar un registro de las extensiones telefónicas, resolver inconvenientes relacionados con este tipo de telefonía, asesorar a los usuarios en la adquisición de nuevos equipos, respecto a los requerimientos de conectividad y licenciamiento si fuera necesario. Inicia con la solicitud del servicio con base al formato establecido y finaliza con el cierre del requerimiento.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo Para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Requerimiento (Help Desk)
- Boleta de Creación de Extensión Telefónica VoIP
- Boleta de Modificación de Características de Extensión Telefónica VoIP

### 4. DEFINICIONES

**4.1. Configuración:** Parámetros utilizados para establecer la comunicación de los aparatos a la planta telefónica (tiempo de llamada, restricciones, códigos personales de uso (PIN)).



## PROCEDIMIENTO Telecomunicaciones

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 2

Página 3 de 9

**4.2. Fibra Óptica:** Filamento de material eléctrico, capaz de conducir y transmitir impulsos luminosos de uno a otro de sus extremos; permite la transmisión de comunicaciones telefónicas de televisión, etc., a gran velocidad y distancia, sin necesidad de utilizar señales eléctricas.

**4.3. Proveedores:** Entes externos que proporcionen soporte, equipos y servicios de telefonía.

#### **4.4. Tipos de servicios:**

- a) Creación de extensión telefónica VoIP
- b) Modificación de Características de Extensión Telefónica VoIP

**4.5. Telefonía VoIP:** Protocolo de voz internet (VoIP) es una tecnología que permite realizar llamadas de voz utilizando una red de datos en lugar de una línea telefónica analógica.

## **5. NORMAS**

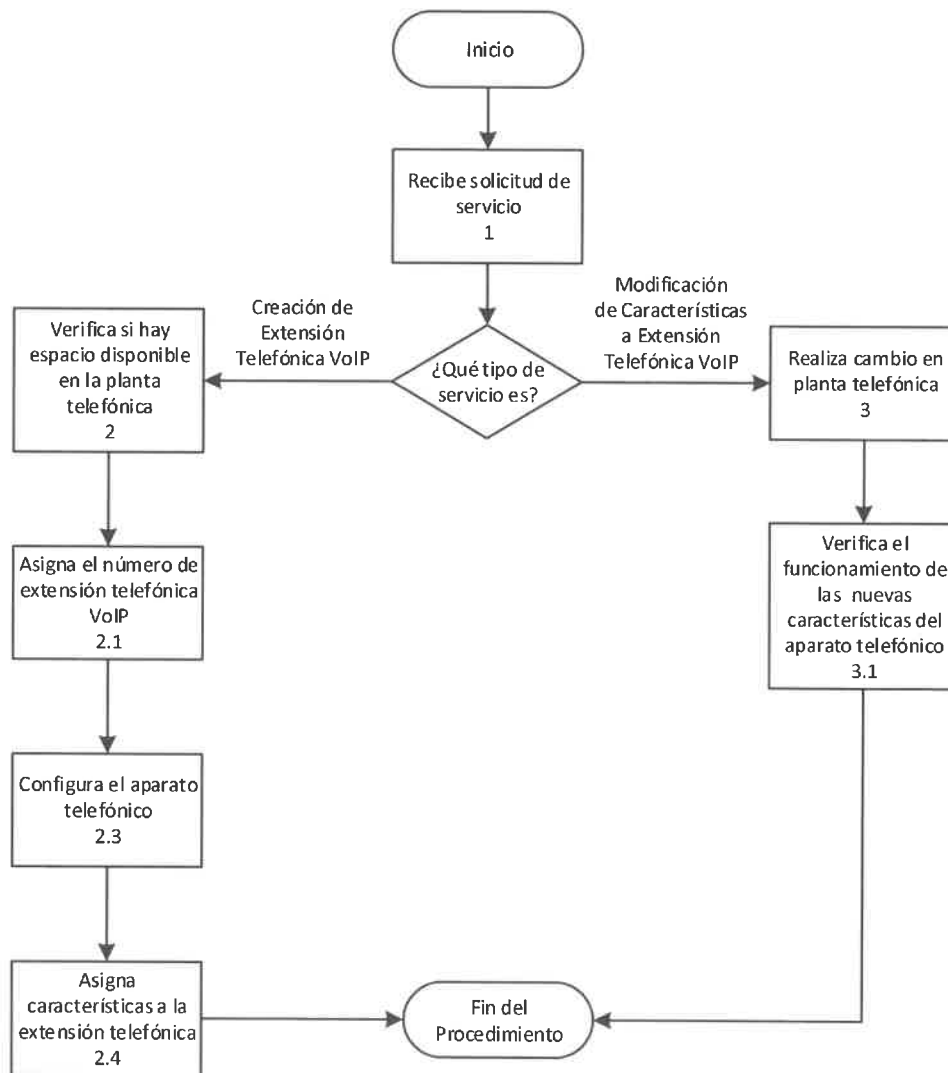
**5.1.** La División de Desarrollo Informático es responsable de supervisar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los proveedores de la infraestructura de telefonía VoIP.

**5.2.** Para el uso de extensión el usuario debe llenar la boleta de extensión telefónica VoIP (ver Anexo 7.1)

**5.3.** Todo requerimiento para uso de telefonía VoIP debe realizarse por medio del canal y formularios correspondientes (ver Anexo 7.2).

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Diagrama de flujo





**PROCEDIMIENTO  
Telecomunicaciones**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 2

Página 5 de 9

**6.2 Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Recibe solicitud de servicio	Departamento de Soporte Técnico (helpdesk@inde.gob.gt)	Recibe solicitud de servicio y determina el tipo de servicio.	Cuando se requiere	N.A.	N.A.	Solicitud de servicio	N.A.	Oficio Correo/ Electrónico	N.A..
<b>Creación de Extensión Telefónica VoIP</b>										
2	Verifica si hay espacio disponible en la planta telefónica	Analista de Redes	Corroborar la disponibilidad en la consola de la planta telefónica.	Cuando se requiere	N.A.	Cantidad de solicitudes recibidas	Boleta de Creación de Extensión Telefónica VoIP	N.A.	Consola Planta Telefónica/ Boleta Creación de Extensión Telefónica VoIP	N.A.
2.1	Asigna el número de extensión telefónica VoIP	Analista de Redes	Se procede a la creación del número de extensión y sus características.	Cuando se requiere	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Boleta Creación de Extensión Telefónica VoIP	N.A.
2.3	Configura el aparato telefónico	Analista de Redes	Configura el aparato telefónico con los datos de la extensión.	Cuando se requiere	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Consola Planta Telefónica	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Telecomunicaciones**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 2

Página 6 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.4	Asigna características a la extensión telefónica	Analista de Redes	Configura las características de la extensión en la planta telefónica. Se realizan las pruebas correspondientes y se notifica al usuario.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cuando se requiere	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico	N.A.
<b>Modificación de Características a Extensión Telefónica VoIP</b>										
3	Realiza cambio en planta telefónica	Analista de Redes	Modifica las características de la extensión en la planta telefónica.	Cuando se requiere	N.A.	Cantidad de solicitudes recibidas	N.A.	N.A.	Boleta Modificación de características de Extensión Telefónica VoIP	N.A.
3.1	Verifica el funcionamiento de las nuevas características del aparato telefónico	Analista de Redes	Confirma con el usuario el cambio solicitado de las características de la extensión telefónica.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Cuando se requiere	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Telecomunicaciones**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 2

Página 7 de 9

**7. Anexos**

**7.1 Boleta de Creación de Extensión Telefónica VoIP**



Control Interno No - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
No llene esta área

**DIVISIÓN DE DESARROLLO INFORMÁTICO**

**BOLETA DE CREACIÓN DE EXTENSIÓN TELEFÓNICA VoIP**

**NOTA:** Considere que, para poder brindarle la extensión telefónica, debe poseer un punto de red activo, alimentación eléctrica y estar dentro de la cobertura actual del servicio. Cuando la extensión este creada se les notificará vía correo electrónico o llamada telefónica.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Día Mes Año

**DATOS DE LA PERSONA QUE UTILIZARÁ LA EXTENSIÓN**

No. de Ficha: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
Puesto: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico (Institucional) \_\_\_\_\_  
Unidad administrativa: \_\_\_\_\_  
Nombre del Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_

**Características de la Extensión Solicitada**

Únicamente llamadas internas  Llamadas con Limite de Tiempo  Llamadas Locales  Llamadas Internacionales

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Firma y Sello del Jefe Inmediato

**Para uso exclusivo de DDI**

**DATOS DE LA EXTENSIÓN ASIGNADA**

Fecha de Entrega: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Responsable de la Extensión: \_\_\_\_\_  
Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_  
Número Asignado: \_\_\_\_\_ Número de Serie: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma Usuario – Recibe Conforme  
\_\_\_\_\_  
Firma y Sello Jefe Infraestructura

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Firma y Sello Jefe DDI



**PROCEDIMIENTO  
Telecomunicaciones**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 2

Página 8 de 9

**7.2 Boleta de Modificación de Características de Extensión Telefónica VoIP**



Control Interno No - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
No llene esta área

**DIVISIÓN DE DESARROLLO INFORMÁTICO**

**BOLETA DE MODIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS  
DE EXTENSIÓN TELEFÓNICA VoIP**

FECHA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
Día Mes Año

**Usuario Actual**

No. de Extensión: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_

**Modificación de Responsable de la Extensión**

No. de Ficha: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico (Institucional) \_\_\_\_\_

Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_

Nombre del Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_

----- **Por Cambio de Características de la Extensión** -----

Únicamente llamadas internas  Llamadas con Límite de Tiempo  Llamadas Locales  Llamadas Internacionales

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Firma y Sello del Jefe Inmediato

----- **Para uso exclusivo de DDI** -----

\_\_\_\_\_  
Firma Usuario – Recibe Conforme

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Firma y Sello Jefe DDI

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello Jefe Infraestructura





**PROCEDIMIENTO  
Telecomunicaciones**

Código: 04-00-00-07-55-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **22 JUL 2022**

Versión 2

Página 9 de 9

**8. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó el cajetín de firmas.</li><li>- Se actualizó el Objetivo y Alcance.</li><li>- En Documentos de Referencia se modificó "Normativo No. 45 para Administrar la Red Institucional de Computadoras del INDE, Acuerdo No. 29-2002" por "Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes".</li><li>- En Registros aplicables: se agregó la boleta de Creación de Extensión Telefónica VoIP y Modificación de Características de Extensión Telefónica VoIP</li><li>- En Definiciones se agregó la definición 4.1, se modificó la redacción de 4.2 y 4.3, se agregó 4.4 y 4.5</li><li>- En Normas se modificó la redacción de 5.1, 5.2 y se agregó 5.3.</li><li>- Cambios en Matriz Plan:<ul style="list-style-type: none"><li>o Se modificó el nombre de la sección Asignación de Extensión Telefónica VoIP y de la sección Asignación de Extensión Telefónica VoIP.</li><li>o Se modificaron actividades de la 1 a la 7.</li><li>o Se eliminaron actividades de la 8 a la 14.</li></ul></li><li>- Se eliminó tabla de contingencias.</li><li>- En anexos se agregó 7.1 y 7.2.</li></ul>

# DESARROLLO INFORMÁTICO -SOLICITUD DE SERVICIO-



**PROCEDIMIENTO  
SOLICITUD DE SERVICIO**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-10-001

Fecha vigencia: 03 JUN 2014

Versión 1

Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

<p><b>Elaboró:</b> Nombre: David Manuel Mix Ávila  Cargo: Técnico en Informática  Firma y Sello:</p>  	<p><b>Revisó:</b> Nombre: Oscar Armando López Jiménez  Cargo: Jefe de División Desarrollo Informático  Firma y Sello:</p>  	<p><b>Aprobó:</b> Nombre: Jorge José Stalling Sandoval  Cargo: Gerente General Interino  Firma y Sello:</p>  
<p><b>Fecha de Aprobación de Versión:</b> 03 JUN 2014</p>		



## PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 03 JUN 2014

Versión 1

Página 2 de 7

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Contar con un procedimiento que sirva de guía a los trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación (INDE), para solicitar los servicios de la División de Desarrollo Informático. Aplica a las actividades que desarrolla la División de Desarrollo Informático por medio de las unidades de Soporte Técnico, Desarrollo de Software y Redes.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo No. 45 para Administrar la Red Institucional de Computadoras del INDE, Acuerdo No. 29-2002.

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Requisición.

### 4. DEFINICIONES

**4.1. DDI:** División de Desarrollo Informático.

**4.2. Desarrollo de software:** Unidad de la División de Desarrollo Informático, encargada del diseño y desarrollo de software.

**4.3. Help Desk:** Conjunto de servicios que de manera integral, bien sea por uno o varios medios de contacto, verbal, teléfono, e-mail o intranet, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar las incidencias que se presenten.

**4.3.1. Nota 1.** Es una mesa de ayuda en donde se reciben las solicitudes de los servicios que presta la División de Desarrollo Informático; ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos.

**4.3.2. Nota 2.** Utiliza un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten proporcionar el soporte a niveles de usuarios de la red institucional del INDE.





## PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 03 JUN 2014

Versión 1

Página 3 de 7

**4.3.3. Nota 3.** Es atendido por personal de la Unidad de Soporte Técnico de la División de Desarrollo Informático y es apoyado por un sistema informático de última generación, que permite la asignación de tareas a diferentes técnicos.

**4.4. Soporte Técnico:** Unidad de la División de Desarrollo Informático, encargada de la instalación, configuración y mantenimiento del equipo de cómputo; como también anticiparse a las necesidades del usuario y resolver cualquier requerimiento enfocados en optimizar el uso del equipo.

**4.5. Redes:** Unidad de la División de Desarrollo Informático, encargada de la instalación y mantenimiento de redes informáticas

## 5. NORMAS

**5.1.** Toda solicitud debe de resolverse con la eficacia y eficiencia correspondiente.

**5.2.** Atender todas las solicitudes presentadas.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de flujo





**PROCEDIMIENTO  
SOLICITUD DE SERVICIO**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 03 JUN 2014

Versión 1

Página 5 de 7

**6.2. Matriz Plan:**

1 No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Gestiona la solicitud del servicio	Usuario	Se comunica vía telefónica (Ext. 8313) / Personal o por medio de Help Desk (inde.gov.gt) a mesa de ayuda de la división de informática	Cuando sea Necesario		N.A.	Cantidad de Solicitudes Recibidas	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Verifica la posible solución	Técnico en Informática	Verifica si puede solucionar el problema. Si soluciona el problema finaliza el procedimiento, de lo contrario continua con el procedimiento	Cuando sea Necesario		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Ingresa a Intranet	Técnico en Informática	Ingresa a ITOP.	Cuando sea Necesario		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Llena Orden de servicio	Técnico en Informática	Debe llenar el formulario de solicitud de servicio colocando nombre de usuario y categoría de servicio.	Cuando sea Necesario		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requisición	N.A.
5	Traslada Orden de Servicio	Jefe de Departamento Técnico	Luego de haber llenado el formulario se debe de trasladar la solicitud a la unidad correspondiente.	Cuando sea Necesario		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
SOLICITUD DE SERVICIO**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 03 JUN 2014

Versión 1

Página 6 de 7

1 No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
6	Recibe Orden de Servicio, Fin de Procedimiento	Jefe de División de Desarrollo Informático / Jefe departamento técnico / Administrador de red / Administrador de Sap Erp	Valida el servicio y Asigna el trabajo a la unidad y/o Técnico correspondiente según la necesidad presentada.	Cuando sea Necesario		1	Cantidad de Solicitudes Recibidas	N.A.	Cantidad	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
SOLICITUD DE SERVICIO**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 03 JUN 2014

Versión 1

Página 7 de 7

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	
1	No se valida la solicitud	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Se le debe informar a la unidad o persona que solicito el servicio, para que gestione las validaciones correspondientes.

# DESARROLLO INFORMÁTICO -SOPORTE TÉCNICO-








**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 1 de 32

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Lic. Víctor Alfredo Guzmán Recinos	Nombre: Ing. Ferding Wilfredo Loy Rodríguez	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón
Cargo: Analista de Sistemas	Cargo: Jefe de División Desarrollo Informático	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello:   Guatemala, C.A.	Firma y Sello:   Guatemala, C.A.



## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 2 de 32

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer las actividades y los lineamientos a realizar por parte del Departamento de Soporte Técnico de la División de Desarrollo Informático, para la atención a las diferentes fallas y solicitudes de asistencia técnica, de las unidades administrativas con el fin de reducir el tiempo de atención a los usuarios finales de la institución. Inicia en la recepción de asignación de servicio y finaliza en la generación de la boleta de cierre del mismo.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus componentes.

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Requerimiento
- Correo electrónico
- Nota
- Requerimiento en herramienta de asignación de tickets
- Hoja de Diagnóstico
- Estatus de requerimiento

### 4. DEFINICIONES

**4.1. Categorías:** Son las actividades que desarrolla el Departamento de Soporte Técnico.





**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 3 de 32

- 4.1.1. Categoría A. Instalación de hardware:** Equipo nuevo (Computadora de escritorio tradicional y Thin Client (Cliente Delgado)), CPU, monitor, teclado, mouse, impresoras, escáner, bocinas y Ups. Sustituir accesorios internos a equipos en uso: disco duro, memoria, fuentes de poder, ventiladores, procesadores, tarjetas de video, tarjetas de red, unidad de CD ó DVD.
- 4.1.2. Categoría B. Instalación de software:** Del sistema operativo: Windows, Office, controladores para computadora, impresoras, actualizaciones del sistema operativo y programas adicionales, antivirus, Winrar, Firefox, Chrome, lector de archivos PDF y sistemas especiales a solicitud del usuario como SAP, STAR-H, SAG-UDAI y SICOIN, instalar y desinstalar software, bases de datos y otros paquetes.
- 4.1.3. Categoría C. Configuraciones:** Conexión del hardware y configuración del software, accesos a la red, correo electrónico e internet.
- 4.1.4. Categoría D. Fallo de disco duro:** Recuperación de información si es viable, formateo por daño o infección y de ser necesario la sustitución.
- 4.1.5. Categoría E. Desconexión de la red:** Verificación de señal, dirección IP, conexión Patch Cord, password, antivirus.
- 4.1.6. Categoría F. Back Up de usuarios:** Respaldos individuales de la información del usuario en unidades de Back Up, por solicitud del usuario, traslado de usuario, cambio de equipo, cese de actividades, o instalación de equipo Thin Client (Cliente Delgado).



## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 4 de 32

**4.1.7. Categoría G. Atención desde Help Desk:** Registro de incidentes o fallas, restablecimiento de credenciales, desbloqueo de usuarios de red y SAP, Soporte y atenciones de primera línea o de atención básica.

**4.1.8. Categoría H. Mantenimiento preventivo de los equipos informáticos.** Atenciones Varias: Dictamen a equipos dañados, actualizaciones de Sistema Operativo, mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.

### 4.2. Categorización de Usuarios:

**4.2.1. Usuario del interior:** Es aquel usuario ubicado en cualquiera de los Centros de Trabajo distintos a la sede central (plantas hidroeléctricas y subestaciones).

**4.2.2. Usuario metropolitano:** Es el usuario ubicado en la sede central.

**4.3. DDI:** División de Desarrollo Informático.

**4.4. Departamento de Soporte Técnico:** Departamento de la División de Desarrollo Informático, encargado de coordinar el soporte técnico a los usuarios y realizar mantenimiento a los equipos de cómputo de manera presencial y/o a distancia, tanto en hardware y software, tomando en cuenta todas las normas de seguridad e higiene, para así mejorar el rendimiento de los equipos y evitar la interrupción de las actividades de los usuarios.



## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 5 de 32

**4.5. Help Desk (Servicio de Atención):** Herramienta de gestión de incidentes para el soporte, atención y/o servicio primario a los diferentes usuarios finales, provee de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las Tecnologías de la Información (IT). La atención puede ser requerida por medio de contacto verbal, e-mail y telefónico.

**4.5.1 Nota 1.** Es una mesa de ayuda en donde se presta el servicio de soporte técnico; Ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos.

**4.5.2 Nota 2.** Utiliza un conjunto de recursos técnicos y humanos que permiten proporcionar el soporte a niveles de usuarios de la red institucional del INDE.

**4.5.3 Nota 3.** Es atendido por personal del Departamento de Soporte Técnico de la DDI y es apoyado por un sistema informático, que permite la asignación y seguimiento de tareas a los técnicos.

**4.6 Hoja de Diagnóstico:** Informe que hace constar la falla o daño detectada en el equipo de cómputo, así como la recomendación del técnico para su posible solución.

**4.7 Niveles de prioridad de los incidentes:** Es la evaluación de las fallas; que son atendidas por el Departamento de Soporte Técnico.

**4.7.1 Nivel 1.** La falla no afecta a otros usuarios.

**4.7.1.1.** Problemas de correo electrónico e internet;





## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 6 de 32

**4.7.1.2** Problemas de Office, software local

**4.7.1.3** Desconocimiento en el uso de las diferentes aplicaciones informáticas.

**Nota.** Tiempo máximo de respuesta recomendado:  
15 minutos.

**4.7.2 Nivel 2.** La falla afecta a otros módulos / usuarios.

**4.7.2.1** Problemas de hardware en la máquina (impresora y carpeta compartida);

**4.7.2.2** Problemas de impresión

**Nota.** Tiempo máximo de respuesta recomendado:  
30 minutos.

**4.7.3 Nivel 3.** Fallo general de sistemas.

**4.7.3.1** Problemas de comunicación con los servidores, desconexión de una sede en el interior (WAN);

**4.7.3.2** Desconexión de la red institucional (LAN);

**4.7.3.3** Problemas de base de datos (BD).

**Nota.** Tiempo mínimo de respuesta recomendado  
1 hora, el tiempo máximo depende de la gravedad del problema.

**4.8 Ticket:** Plantilla digital contenida en el sistema de seguimiento que contiene información a solicitud de un usuario final que ha reportado un incidente que está impidiéndole desempeñar sus labores mediante el uso de recursos informáticos (computadora, impresora, red u otros



## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 7 de 32

dispositivos). Permite al personal de soporte visualizar o comentar el estado del incidente o requerimiento.

### 5. NORMAS

- 5.1. La atención de todas las solicitudes de servicio técnico debe realizarse en el menor tiempo posible.
- 5.2. En cualquier servicio de soporte técnico se debe tener un control de calidad realizado con una post asistencia a través del Help Desk para verificar la atención brindada.
- 5.3. Se debe regir de acuerdo a todo lo establecido en el Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes.
- 5.4. Las solicitudes de reparación del equipo de cómputo deben ser originadas por inspección física por parte del técnico de soporte a través de nota, correo o personalmente indicando la falla del mismo.
- 5.5. Para toda reparación fuera de la División de Desarrollo Informático, debe realizarse una hoja de diagnóstico indicando la falla o daño del equipo, así como la solución propuesta.



## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

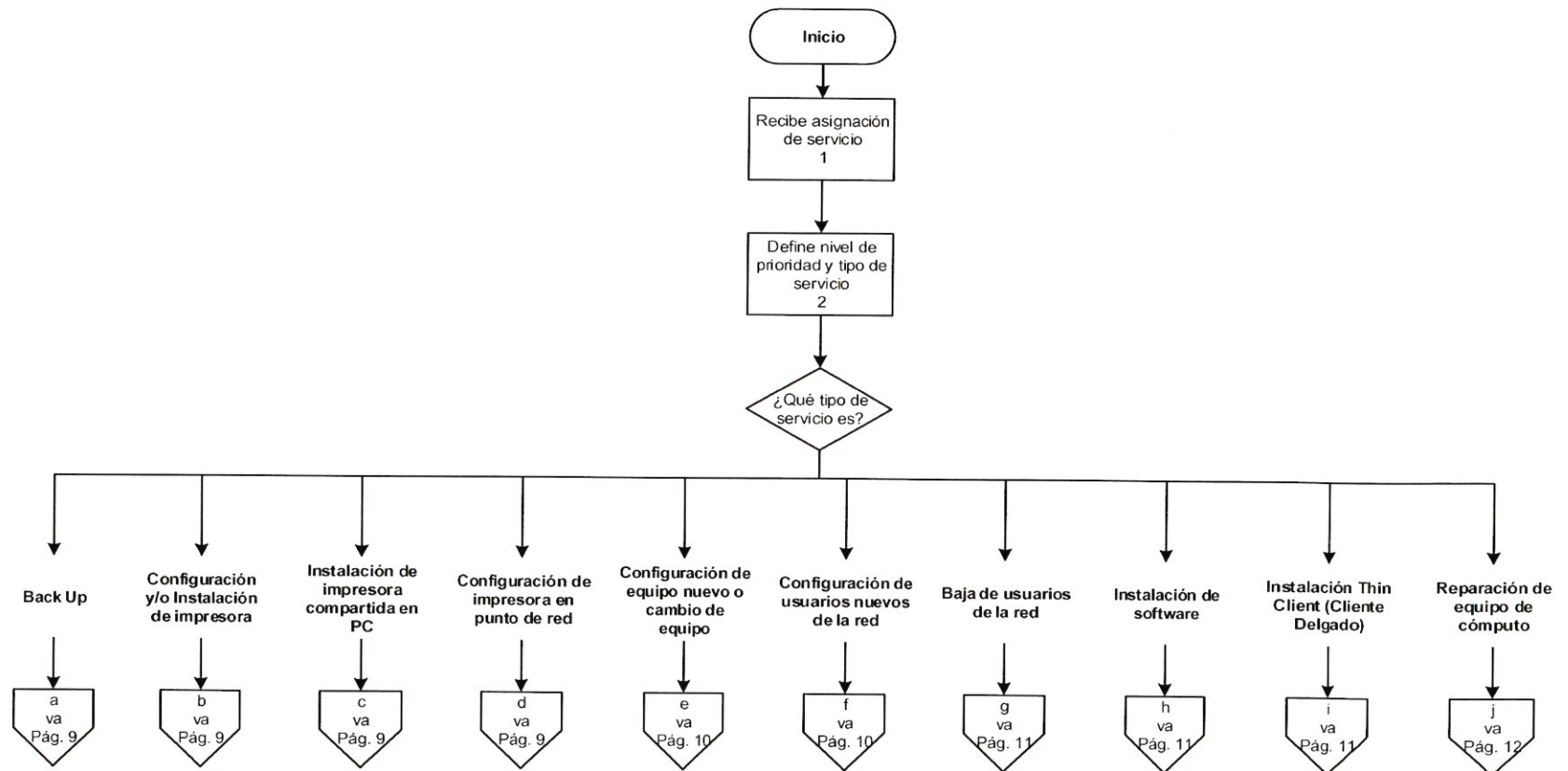
Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

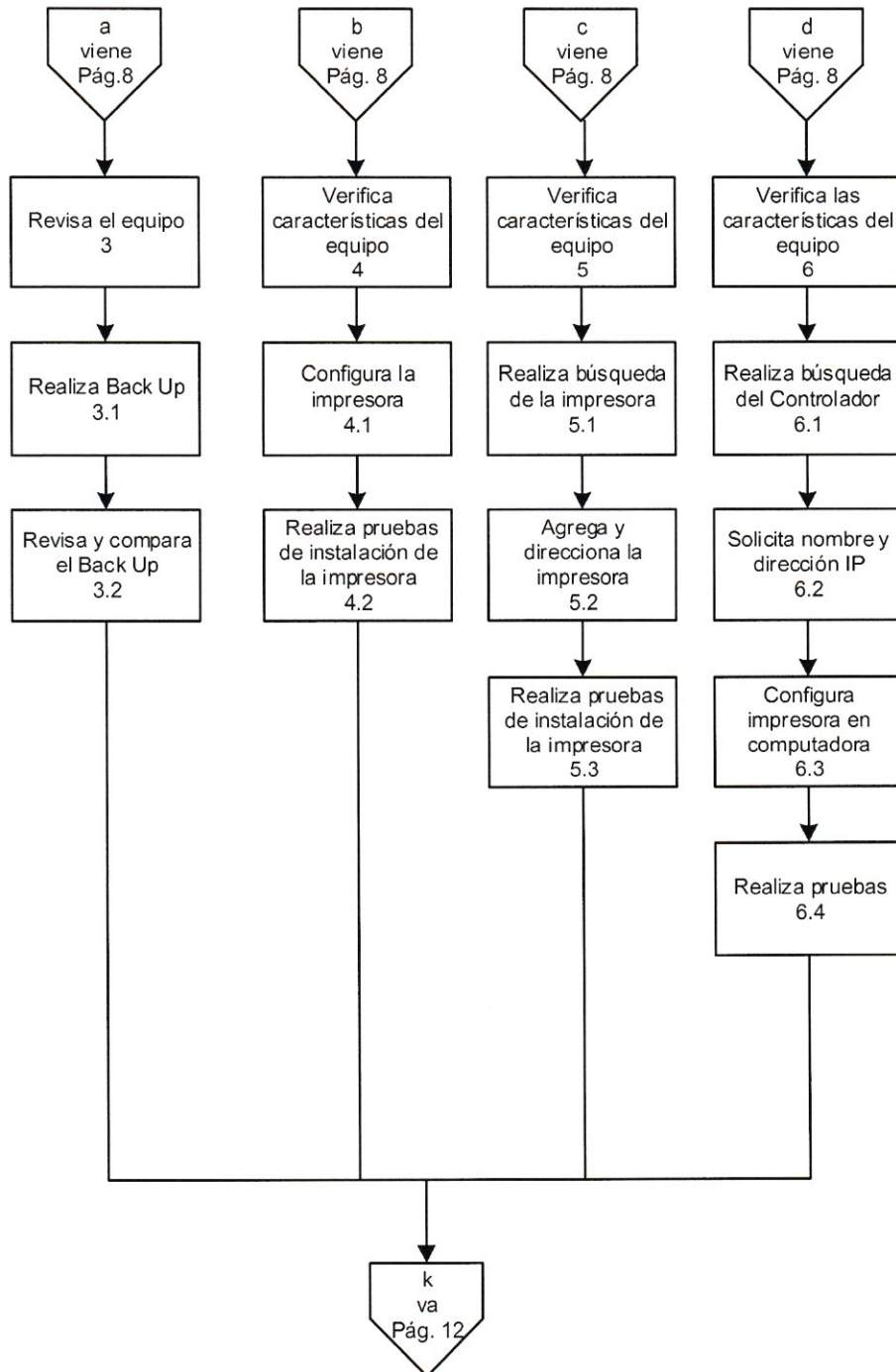
Versión 5

Página 8 de 32

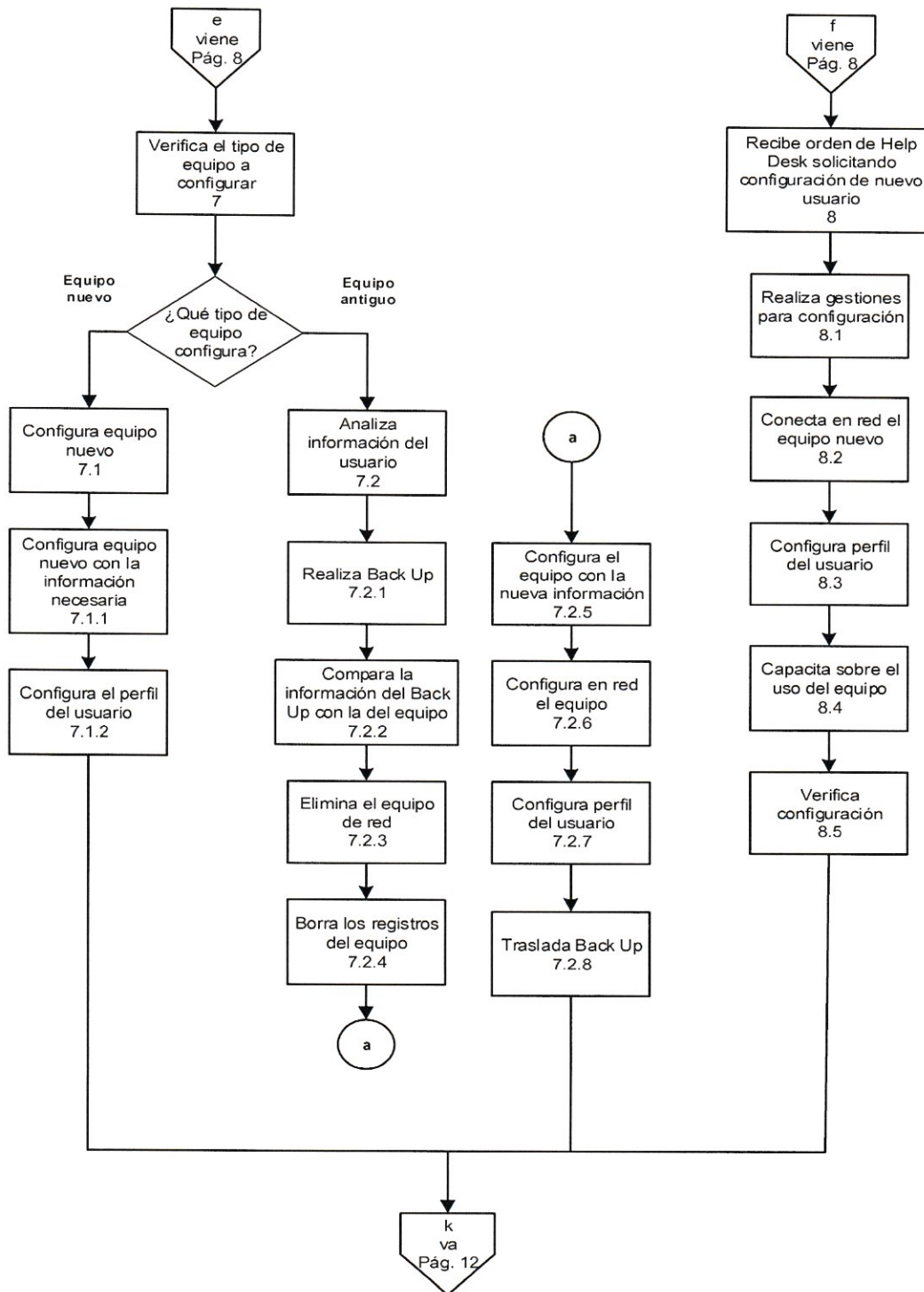
### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

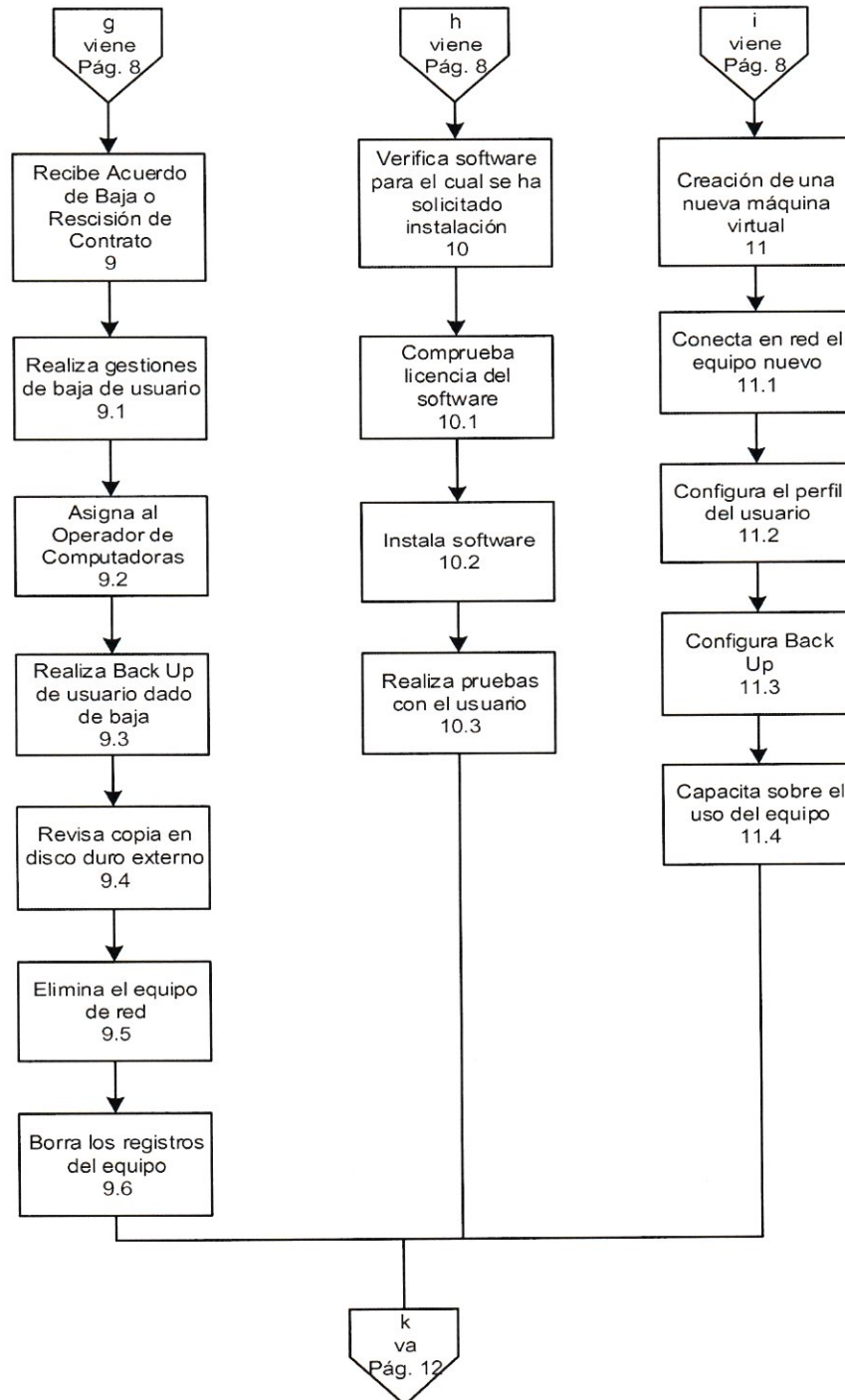
#### 6.1. Diagrama de flujo

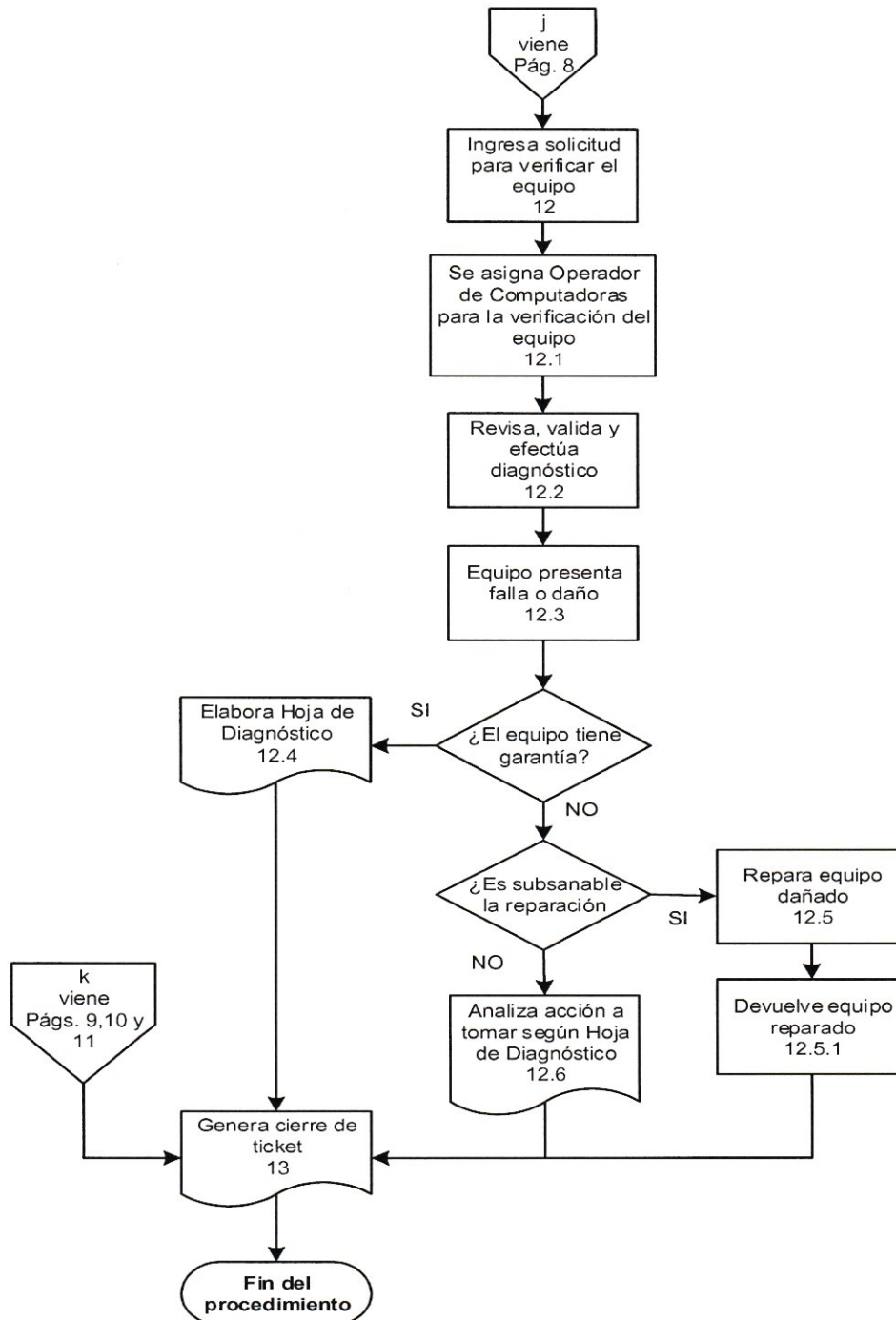
















**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 13 de 32

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Recibe asignación de servicio	Operador de Computadoras	Por medio del Help Desk se recibe la solicitud del servicio, se trasladada a Soporte Técnico según sea la necesidad.	En cada requerimiento	1	N.A.	Solicitud de Servicio o Requerimiento	N.A.	Requerimiento  Correo electrónico	N.A.
2	Define nivel de prioridad y tipo de servicio	Operador de Computadoras	De acuerdo a la necesidad presentada se asigna el nivel técnico y de prioridad para la solución de los requerimientos, si el tipo de servicio es:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Back Up pasa a Actividad 3.</li> <li>• Configuración y/o instalación de Impresora pasa a Actividad 4.</li> <li>• Instalación de impresora compartida en PC pasa a Actividad 5.</li> </ul>	En cada requerimiento	1	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus componentes.



## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 14 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuración de impresora en punto de red pasa a Actividad 6.</li><li>• Configuración de equipo nuevo o por cambio pasa a Actividad 7.</li><li>• Configuración de usuario nuevo de la red pasa a Actividad 8.</li><li>• Baja de usuario de la red pasa a Actividad 9.</li><li>• Instalación de software pasa a Actividad 10.</li><li>• Instalación Thin Client (Cliente Delgado) pasa a Actividad 11.</li><li>• Reparación de equipo de cómputo pasa a Actividad 12.</li></ul>							



## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 15 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>a. Back Up</b>										
3	Revisa el equipo	Operador de Computadoras	Revisa la máquina tomando en cuenta el perfil del usuario y particiones del disco duro.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
3.1	Realiza Back Up	Operador de Computadoras	Copia información a carpeta FTP/HD.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3.2	Revisa y compara el Back Up	Operador de Computadoras	Revisa y compara la información de Back Up para validar el trabajo realizado.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
<b>b. Configuración y/o Instalación de impresora</b>										
4	Verifica características del equipo	Operador de Computadoras	Verifica las características del equipo y si se cuenta con los drivers respectivos conecta la impresora.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 16 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4.1	Configura la impresora	Operador de Computadoras	Configura la impresora, si no se configura automáticamente con los drivers respectivos, se obtiene el driver de la biblioteca respectiva o se descarga el driver desde internet y se instala.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4.2	Realiza pruebas de instalación de la impresora	Operador de Computadoras	Realiza pruebas de la correcta instalación de la impresora.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>c. Instalación de impresora compartida en PC</b>										
5	Verifica características del equipo	Operador de Computadoras	Verifica las características del equipo para proceder con la configuración.  <b>Nota:</b> Debe habilitar la opción de compartir impresora en el equipo que la tiene físicamente instalada.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
5.1	Realiza búsqueda de la impresora	Operador de Computadoras	Realiza búsqueda de la computadora donde se encuentra instalada la impresora.	En cada requerimiento	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





## PROCEDIMIENTO Soporte Técnico

Código: 04-00-00-07-66-00-00-10-002

Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 5

Página 17 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
5.2	Agrega y direcciona la impresora	Operador de Computadoras	Agrega y direcciona la impresora a la computadora del usuario que la comparte.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5.3	Realiza pruebas de instalación de la impresora	Operador de Computadoras	Realiza pruebas de la correcta instalación y funcionamiento de la impresora.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>d. Configuración de impresora en punto de red</b>										
6	Verifica las características del equipo	Operador de Computadoras	Verifica las características de la impresora para confirmar que se pueda realizar la instalación.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
6.1	Realiza búsqueda del Controlador	Operador de Computadoras	Obtiene por parte del usuario el driver correspondiente, de lo contrario realiza la búsqueda del driver y software de acuerdo a las especificaciones del equipo para su configuración.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6.2	Solicita nombre y dirección IP	Operador de Computadoras	Traslada el controlador y software al Analista de Redes para la instalación y asignación del nombre y dirección IP para ser	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 18 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			configurada dentro de la red institucional.							
6.3	Configura impresora en computadora	Operador de Computadoras	Agrega y configura la impresora del listado de la red institucional en la computadora del usuario.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	Configuración de impresora	N.A.	N.A.	N.A.
6.4	Realiza pruebas	Operador de Computadoras	Realiza pruebas del correcto funcionamiento y configuración de la impresora.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>e. Configuración de equipo nuevo o cambio de equipo</b>										
7	Verifica el tipo de equipo a configurar	Operador de Computadoras	Verifica el tipo de equipo a configurar, si es equipo nuevo continua en la Actividad 7.1, si es cambio por equipo usado pasa a la Actividad 7.2	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
7.1	Configura equipo nuevo	Operador de Computadoras	Configura el equipo nuevo cambiando nombre de usuario (nivel edificio_vland_nombre de usuario) siguiendo la ruta: inicio, equipo, propiedades del equipo, cambiar configuración, cambiar, nombre de equipo, ejemplo: (S1_125_nombreusuario)	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 19 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
7.1.1	Configura en red el equipo nuevo	Operador de Computadoras	Configura conectando el cable de red al equipo nuevo, solicita puerta de enlace e instala el equipo a la red institucional de acuerdo a la siguiente ruta: equipo, propiedades del equipo, cambiar configuración, cambiar, dominio (inde.interno).	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
7.1.2	Configura el perfil del usuario	Operador de Computadoras	Configura el perfil del usuario indicándole el nombre del usuario y el password.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2	Analiza información del usuario	Operador de Computadoras	Analiza información del equipo a sacar de red para conocer la ubicación exacta de la información.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
7.2.1	Realiza Back Up	Operador de Computadoras	Realiza Back Up en carpeta FTP/HD.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	Back Up	N.A.	Requerimiento	N.A.
7.2.2	Compara la información del Back Up con la del equipo	Operador de Computadoras	Analiza información del Back Up con el número de archivos y espacio utilizado del equipo a cambiar.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	Número de archivos	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-10-002  
Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 5

Página 20 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
7.2.3	Elimina el equipo de red	Operador de Computadoras	Saca el equipo de red, quita el cable de red y desactiva la tarjeta de red (cuando es cambio de equipo).	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.4	Borra los registros del equipo	Operador de Computadoras	Llama al Analista de Redes para que se proceda a borrar los registros del equipo.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.5	Configura el equipo con la nueva información	Operador de Computadoras	Configura el equipo con la nueva información cambiando nombre de usuario (nivel edificio_vland_nombre de usuario) de acuerdo a la siguiente ruta: inicio, equipo, propiedades del equipo, cambiar configuración, cambiar, nombre de equipo (ejemplo: (S1_125_nombreusuario)	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.6	Configura en red el equipo	Operador de Computadoras	Conecta el cable de red al equipo que está siendo configurado, solicita puerta de enlace, se instala equipo a la red	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 21 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			institucional de acuerdo a la siguiente ruta: equipo, propiedades del equipo, cambiar configuración, cambiar dominio (se escribe inde. interno).							
7.2.7	Configura perfil del usuario	Operador de Computadoras	Configura el perfil del usuario indicándole el nombre del usuario y el password.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.8	Traslada Back Up	Operador de Computadoras	Traslada Back Up del equipo anterior al equipo recién configurado.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
<b>f. Configuración de usuarios nuevos de la red</b>										
8	Recibe orden de Help Desk solicitando configuración de nuevo usuario	Supervisor Operación de Computadoras	Recibe correo electrónico de Help Desk, en donde se solicita la configuración de un usuario nuevo. Asigna técnico indicando nombre de usuario y password.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento  Correo electrónico	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 5

Página 22 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
8.1	Realiza gestiones para configuración	Operador de Computadoras	Localiza al usuario nuevo para identificar el equipo asignado y se le crea el perfil del usuario.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8.2	Conecta en red el equipo nuevo	Operador de Computadoras	Conecta el cable de red al equipo que está siendo configurado, solicita puerta de enlace, se instala equipo a la red institucional de acuerdo a la siguiente ruta: equipo, propiedades del equipo, cambiar configuración, cambiar, dominio (se escribe inde.Interno).	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8.3	Configura perfil del usuario	Operador de Computadoras	Configura el perfil del usuario indicándole el nombre del usuario y el password.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 23 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
8.4	Capacita sobre el uso del equipo	Operador de Computadoras	Proporciona al usuario indicaciones sobre los requisitos y vigencia del password, capacidad de su buzón de correo, dirección de su correo electrónico y recomendaciones adicionales según las características de su equipo.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8.5	Verifica configuración	Operador de Computadoras	Verifica la correcta configuración.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>g. Baja de usuarios de la red</b>										
9	Recibe Acuerdo de Baja o Rescisión de Contrato	Jefe de Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones	Recibe por parte de la División de Recursos Humanos o de la Unidad Ejecutora, (En caso de ser personal contratado bajo renglón 029), solicitud de baja de usuario de la red, adjuntando Acuerdo de Baja o Rescisión de Contrato.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 24 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9.1	Realiza gestiones de baja de usuario	Supervisor Operación de Computadoras	Realiza búsqueda en el Active Directory para ubicar el usuario de dominio y procede a deshabilitarlo del dominio INDE.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9.2	Asigna al Operador de Computadoras	Supervisor Operación de Computadoras	El Supervisor Operación de Computadoras recibe instrucción del Jefe de Departamento de Infraestructura y Telecomunicaciones, y procede a asignar al Operador de Computadoras.	En cada requerimiento	3	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
9.3	Realiza Back Up de usuario dado de baja	Operador de Computadoras	Realiza Back Up de la información del usuario dado de baja en disco duro externo.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9.4	Revisa copia en disco duro externo	Operador de Computadoras	Revisa información de Back Up para validar el trabajo realizado.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9.5	Elimina el equipo de red	Operador de Computadoras	Elimina el equipo de red, quita el cable de red y desactiva la tarjeta de red.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9.6	Borra los registros del equipo	Operador de Computadoras	Llama al Supervisor Operación de Computadoras para que	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 25 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			se proceda a borrar los registros del equipo.  Pasa a Actividad 13							
<b>h. Instalación de software</b>										
10	Verifica software para el cual se ha solicitado instalación	Operador de Computadoras	Verifica el programa que se desea instalar.  <b>Nota:</b> a todo equipo nuevo se le debe instalar windows, office, antivirus, visor de PDF, visualizador de videos y fotografías, programa de compresión de archivos, SAP, firefox y chrome.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
10.1	Comprueba licencia del software	Operador de Computadoras	Comprueba licencia de software según lo establecido en Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes.	En cada requerimiento	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Normativo para la Administración y Seguridad de la Infraestructura de Red del INDE y sus Componentes
10.2	Instala software	Operador de Computadoras	Instala el software siguiendo las instrucciones correspondientes.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 26 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
10.3	Realiza pruebas con el usuario	Operador de Computadoras	Verifica el correcto funcionamiento del software, realizando pruebas con el usuario.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>i. Instalación Thin Client (Cliente Delgado)</b>										
11	Creación de una nueva máquina virtual	Operador de Computadoras	Recibe correo del Supervisor Operación de Computadoras, indicando la creación de una nueva máquina virtual y traslada a Operador de Computadoras el usuario para configurar Thin Client (Cliente Delgado).	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento	N.A.
11.1	Conecta equipo nuevo	Operador de Computadoras	Conecta el cable de red, solicita puerta de enlace, y se reinicia el equipo para que se pegue a la red Institucional.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
11.2	Configura el perfil del usuario	Operador de Computadoras	Configura el perfil del usuario indicándole el nombre del usuario y el password.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-10-002  
Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 5

Página 27 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
11.3	Configura Back Up	Operador de Computadoras	Configura Back Up del equipo.	En cada requerimiento	N.A.	Configura Back Up	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
11.4	Capacita sobre el uso del equipo	Operador de Computadoras	Proporciona al usuario indicaciones sobre los requisitos y vigencia del password, capacidad de su buzón de correo, dirección de su correo electrónico y recomendaciones adicionales según las características de su equipo.  Pasa a Actividad 13	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>j. Reparación de equipo de cómputo</b>										
12	Ingresa solicitud para verificar el equipo	Usuario  Operador de Computadoras	Ingresa solicitud para verificar el equipo, la cual debe ser originada por inspección física por parte del Operador de Computadoras, por medio de nota, correo o personalmente indicando la falla del mismo.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	Nota  Correo electrónico	N.A.	Nota  Correo electrónico	N/A



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 28 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
12.1	Se asigna Operador de Computadoras para la verificación del equipo	Operador de Computadoras	Traslada equipo a Operador de Computadoras para la verificación y validación del mismo.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Requerimiento en herramienta de asignación de tickets	N.A.
12.2	Revisa, valida y efectúa diagnóstico	Operador de Computadoras	Revisa equipo validando si el mismo presenta falla o daño en alguno de sus componentes.	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
12.3	Equipo presenta falla o daño	Operador de Computadoras	Determina la falla o daño del equipo, y valida si cuenta con garantía, si no cuenta con garantía determina si se puede reparar, y pasa a la Actividad 12.4  Si el equipo es subsanable pasa a Actividad 12.5, caso contrario pasa a Actividad 12.6	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
12.4	Elabora Hoja de Diagnóstico	Operador de Computadoras	Elabora Hoja de Diagnóstico indicando los componentes dañados y	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	Hoja de Diagnóstico	N.A.	Hoja de Diagnóstico	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 14 JUN 2023

Versión 5

Página 29 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			<p>traslada a unidad interesada, para que proceda a contactar al proveedor para su reparación.</p> <p>Pasa a Actividad 13</p>							
12.5	Repara equipo dañado	Operador de Computadoras	<p>Procede a reparar la falla o daño detectado.</p>	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	Reparación	N.A.	N.A.	N.A.
12.5.1	Devuelve equipo reparado	Operador de Computadoras	<p>Con Hoja de diagnóstico se hace entrega del equipo reparado, a la Unidad Ejecutora.</p> <p>Pasa a Actividad 13</p>	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Hoja de diagnóstico	N.A.
12.6	Analiza acción a tomar según Hoja de Diagnóstico	Gerencias, Empresas y Unidades	<p>Analiza acción a tomar según la Hoja de Diagnóstico y determina si procede la compra del componente dañado o la baja del mismo.</p> <p>Pasa a Actividad 13</p>	En cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Hoja de Diagnóstico	N.A.
13	Genera cierre de ticket	Operador de Computadoras	<p>Luego de haber concluido el servicio satisfactoriamente se</p>	En cada servicio concluido	N.A.	Tiempo de Respuesta,	Requerimiento o Solucionado	Minutos, Cualitativa	Estatus de Requerimiento	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002  
Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 30 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			<p>genera un registro de cierre a ticket solucionado detallando la solución empleada.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>			Satisfacción del Servicio				

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Indisponibilidad de la herramienta de asignación de tickets	Supervisor Operación de Computadoras	Toda falla se debe comunicar vía telefónica a los Operadores de computadoras de turno.
2	No encuentra el servidor	Operador de Computadoras	Verifica el estado del servidor con el Supervisor de Operación de Computadoras o los permisos del usuario para acceder al servidor.
3	Ausencia del Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Operador de Computadoras	Asume la responsabilidad el Operador de Computadoras nombrado por el Jefe de Departamento de Soporte Técnico.



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 31 de 32

**7. CONTROL DE CAMBIOS.**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se modificó cajetín de firmas</li><li>• En Documentos de Referencia se modificó el nombre de Normativo</li><li>• En Definiciones se modificó redacción de los incisos 4.2, 4.5, 4.7.1.2</li><li>• Se modificó redacción de Normas 5.3, 5.1</li><li>• Se modificó a responsables en Diagrama de Flujo</li><li>• En Matriz Plan, se modificó Actividad Especifica en los incisos 2.1.1, 2.8.1<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó al responsable en actividad 1, 2, 2.1, 2.1.1, 2.1.2, 2.2, 2.2.1, 2.2.2, 2.3, 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4, 2.5, 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3, 2.5.4, 2.5.5, 2.5.6, 2.5.7, 2.5.8, 2.6, 2.6.1, 2.6.2, 2.6.3, 2.6.4, 2.6.5, 2.7, 2.7.1, 2.7.2, 2.7.3, 2.7.4, 2.7.5, 2.7.6, 2.8, 2.8.1, 2.8.2, 2.8.3, 2.9, 2.9.1, 2.9.2, 2.9.3, 2.9.4, 2.10.1, 2.10.2, 2.10.3, 2.10.3.1, 2.10.3.1.2, 2.10.3.2, 2.10.3.2.1, 2.10.3.2.2, 2.10.4, 2.10.5, 2.10.6, 3</li><li>- Se eliminó actividad 2.7.7</li><li>- Se agregó registro en actividad 2.10.3.2.1</li></ul></li><li>• Se modificó redacción y responsable en Matriz de Contingencias</li></ul>



**PROCEDIMIENTO  
Soporte Técnico**

Código: 04-00-00-07-66-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 JUN 2023**

Versión 5

Página 32 de 32

5

- Se actualiza el “Objetivo y Alcance”
- Se reordenan los “Registros Aplicables”, se elimina “Cierre de ticket”, se agrega la palabra “electrónico”, y “Requerimiento en herramienta de asignación de tickets”
- En “Definiciones”, 4.1.2. se agrega la palabra “SAG-UDAI, a solicitud del usuario, actualizaciones del sistema operativo y se eliminan; Winzip y Service Pack”, 4.1.6 se agrega la palabra “de usuario”, 4.2.2 se elimina “(Edificio La Torre)”
- Se actualiza el “Diagrama de flujo” con base a los cambios realizados en la “Matriz Plan”
- Se actualiza la “Matriz Plan”, se renumera nuevamente, en “Frecuencia”; se sustituye “Cuando es necesario” por “En cada requerimiento”,
- Se agrega las actividades; 7, 7.1, 7.1.1, 7.1.2
- Se actualiza la redacción de la actividad 8.
- Se elimina la contingencia 4



# RECURSOS HUMANOS -CAPACITACIÓN-



**PROCEDIMIENTO**  
Diagnóstico de Necesidad de  
Capacitación

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

Fecha vigencia:

**11 JUN 2020**

Versión 2

Página 1 de 9

**Elaboró:**

Nombre: Licda. Paola Vanessa Baldizón Marroquín.

Cargo: Jefe Departamento de Capacitación y Desarrollo

Firma y Sello:

*Paola Baldizón*



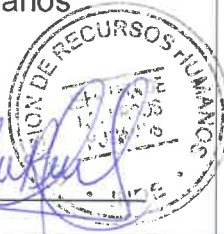
**Revisó:**

Nombre: Licda. Karla Sabrina Ramos Salguero.

Cargo: Jefe División de Recursos Humanos

Firma y Sello:

*Karla Ramos*



**Aprobó:**

Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno.

Cargo: Gerente de Servicios Corporativos

Firma y Sello:

*Walter De León*



Guatemala, C.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Diagnóstico de Necesidad de  
Capacitación

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Contribuir a que el Instituto Nacional de Electrificación cuente con recurso humano formado, motivado y competente para llevar a cabo sus labores con eficiencia, por medio del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. Inicia con la elaboración de planificación del Diagnóstico por Procesos, hasta la ejecución del proceso del Plan de Capacitaciones.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo
- Reglamento de Capacitación y Becas del INDE
- Catálogo de Competencias

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Cronograma de Levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación.
- Registro de Participantes
- Programación de Cursos por Área
- Autorización del Programa de Cursos de Área
- Plan Anual de Capacitación



PROCEDIMIENTO  
Diagnóstico de Necesidad de  
Capacitación

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 3 de 9

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Caracterización de los Procesos:** Permite la identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo el proceso y la definición de las principales características facilitando su entendimiento, gestión y control de sus interrelaciones como parte de un sistema.
- 4.2. Detección de Necesidades de Capacitación:** Investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a determinar las competencias laborales que favorezcan el desempeño de las funciones de los procesos Institucionales.
- 4.3. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 4.4. Programación de Eventos de Formación Profesional o Capacitación:** Sistematización de los eventos dentro de un período de tiempo, lugar, fechas y número de participantes.



**PROCEDIMIENTO**  
Diagnóstico de Necesidad de  
Capacitación

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 4 de 9

## **5. NORMAS**

- 5.1.** La capacitación se debe administrar y ejecutar dando cumplimiento los requisitos establecidos en el Capítulo XII Capacitación y Adiestramiento, del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.
- 5.2.** El Departamento de Capacitación y Desarrollo y las Unidades de Capacitación, deben planificar y desarrollar los programas de especialización, actualización y capacitación, aplicando la metodología y técnicas didácticas adecuadas al nivel de los participantes y congruentes con los objetivos de la Institución.
- 5.3.** Las Gerencias y Unidades del INDE, deben participar directamente y ser fuente de información del Diagnóstico de Capacitación por Procesos, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- 5.4.** Los eventos de capacitación y desarrollo que se propongan fuera de la planificación, deben ser debidamente justificados en razón del impacto que vayan a generar a favor del INDE y el servicio que presta.
- 5.5.** Las fuentes de información para identificar las Necesidades de Capacitación deben ser a través de los resultados de las fichas técnicas de competencias, y evaluaciones del desempeño.



**PROCEDIMIENTO**  
Diagnóstico de Necesidad de  
Capacitación

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

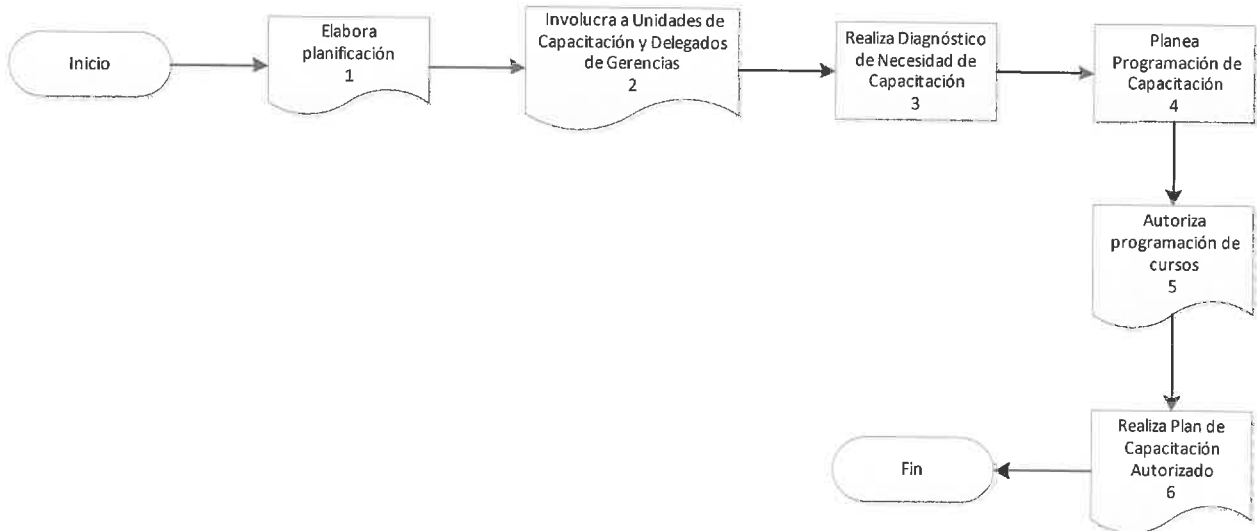
Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 5 de 9

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**6.1 Diagrama de Flujo**







**PROCEDIMIENTO**  
**Diagnóstico de Necesidad de**  
**Capacitación**

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 6 de 9

### 6.2 Matriz Plan

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Elabora planificación	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	Elabora la planificación del diagnóstico de Necesidades de Capacitación	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Cronograma de Levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación	N.A.	Cronograma de Levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación	N.A.
2	Involucra a Unidades de Capacitación y Delegados de Gerencias.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	Involucra a la Unidades de Capacitación y Delegados de Gerencias en levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación.	Anual	N/A	N.A.	N.A.	Convocatoria a Unidades de Capacitación y Delegados de Gerencias	N.A.	Registro de Participantes y Entrega material	Reglamento de Capacitación y Becas del INDE
3	Realiza Diagnóstico de Necesidad de Capacitación	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo Encargado de Unidades	Recopila información de los Delegado de las Gerencias y Unidades de Capacitación en seguimiento al levantamiento de la DNC posterior a la autorización de cada Gerente de Área.	Anual	N.A.	1,2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Planea Programación de Capacitación	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	Planifica y realiza los Programas de Capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas en el diagnóstico.	Anual	N/A	N.A.	N.A.	Programación de Cursos por Área	N.A.	Programación de Cursos por Área	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Diagnóstico de Necesidad de  
Capacitación

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 11 JUN 2021

Versión 2

Página 7 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
5	Autoriza programación de cursos.	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	Autoriza los cursos para el personal, una vez revisados con los delegados y unidades de capacitación.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	Documento de autorización de cursos por Gerencia de Área	N.A.	Autorización del Programa de Cursos de Área	Reglamento de Capacitaciones y Becas del INDE
6	Realiza el Plan de Capacitación Autorizado  <b>Fin del Procedimiento</b>	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo  Unidades de Capacitación de las Empresas	Realiza Plan Anual de Capacitación autorizado, e inicia el procedimiento de logística de capacitaciones.	Cada programación de cursos	N/A	N.A.	N.A.	Plan Anual de Capacitación	N.A.	Plan Anual de Capacitación	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Diagnóstico de Necesidad de**  
**Capacitación**

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001  
 Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 8 de 9

### 6.3 Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Falta de cooperación de la Gerencia de Área	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Sensibilizar la importancia del compromiso de las Gerencias de Área
2	Resultados de Detección de Necesidades de Capacitaciones no facilitada.	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Enviar resultados de Detección de Necesidades de Capacitación periódicamente



**PROCEDIMIENTO**  
Diagnóstico de Necesidad de  
Capacitación

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 9 de 9

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Cambio de Nombre del Procedimiento</li><li>– Actualización de Cajetín de firma.</li><li>– Objetivo y Alcance: Cambio en redacción</li><li>– Quitaron Documentos de Referencia</li><li>– Se actualizaron y eliminaron definiciones</li><li>– Se actualizaron gramaticalmente las Normas.</li><li>– Se actualizo el Diagrama de Flujo</li><li>– Se cambió la Matriz plan, se eliminaron algunas actividades, cambios gramaticales.</li><li>– Se eliminó una contingencia.</li></ul>




**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 1 de 12

<b>Elaboró:</b>  Nombre: Licda. Paola Vanessa Baldizon Marroquín.  Cargo: Jefe Departamento de Capacitación y Desarrollo  Firma y Sello:  	<b>Revisó:</b>  Nombre: Licda. Karla Sabrina Ramos Salguero.  Cargo: Jefe División de Recursos Humanos  Firma y Sello:  	<b>Aprobó:</b>  Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos  Firma y Sello:  
---	--	--

Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"



**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 2 de 12

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Realizar la Logística de Capacitación del recurso humano del Instituto Nacional de Electrificación INDE y sus Empresas, a través de la Universidad Corporativa. Inicia con la calendarización del programa de capacitación y/o mallas curriculares y finaliza con el archivo del diploma en el expediente de cada trabajador.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo
- Reglamento de Capacitación y Becas del INDE
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
- Reglamento de Fondo Fijo

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Calendarización del Programa de Capacitación
- Cotizaciones de Entes Capacitadores
- Currículo de Entes Capacitadores
- Aprobación por Gerente de Área
- Forma 770.03-A Solicitud de Inscripción y Compromiso de Capacitación y/o formularios digital.
- Forma 770.03-B Solicitud de Inscripción y Compromiso de Capacitación Colectiva.
- Forma 770.03-C Solicitud de Inscripción y Compromiso de Capacitación Colectiva (Listado).
- Forma 770.38-A Solicitud de Cursos Fuera de Programa
- Invitación a Cursos
- Registro de Participantes





PROCEDIMIENTO  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 3 de 12

- Evaluación de Aprendizaje
- Evaluación de Satisfacción del Evento
- Diploma de Participación

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Plan de Formación Profesional:** Programa detallado de las acciones de formación de los trabajadores.
- 4.2. Programación de Eventos de Formación Profesional o Capacitación:** Sistematización de los eventos dentro de un período de tiempo, lugar, fechas y número de participantes.
- 4.3. Plan Anual de Capacitación:** Documento que orienta e impulsa el desarrollo de la Formación Profesional y Capacitación a través de un aprendizaje continuo para consolidar la calidad de los servicios que presta la Institución.
- 4.4. Solicitud de Capacitación:** Necesidad planteada por escrito y con el visto bueno de la Gerencia de Área; elevada al Departamento de Capacitación y Desarrollo para la gestión de la misma.
- 4.5. Calificación de Proveedores:** Evaluación de los posibles proveedores de servicios.
- 4.6. Asignación de Proveedor:** Proveedor calificado, para prestar el servicio.
- 4.7. Ejecución de Programa(s):** Realización del evento, en tiempo, lugar, fechas y con los participantes indicados.



**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 4 de 12

## 5. NORMAS

- 5.1** Toda actividad de especialización, capacitación y entrenamiento interno o externo, debe estar bajo la coordinación, programación, supervisión y evaluación del Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- 5.2** Para el ejercicio de la actividad docente, los instructores deben cumplir con los requerimientos y calidades propias de cada programa, dentro de los que deben demostrar la formación metodológica, los conocimientos técnicos y experiencia necesaria en el tema o especialización a impartir.
- 5.3** El Departamento de Capacitación y Desarrollo y las Unidades de Capacitación de las empresas del INDE, deben elaborar y practicar evaluaciones de satisfacción de instructores y eventos de capacitación.
- 5.4** El Departamento de Capacitación y Desarrollo y las Unidades de Capacitación de las empresas del INDE deben elaborar y reproducir documentos tales como manuales, folletos, instructivos y otros que sirvan como material didáctico de apoyo a los eventos de capacitación, instrucción o adiestramiento.
- 5.5** La participación del personal de la Institución que asista a cursos externos pagados por el INDE y no incluidos en el Plan de Capacitación Anual, debe ser autorizada por la Jefatura del Departamento de Capacitación y Desarrollo, con el visto bueno del Gerente de Servicios Corporativos, a través de la Forma No. 770.38-A Solicitud de Cursos Fuera de Programa.



**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

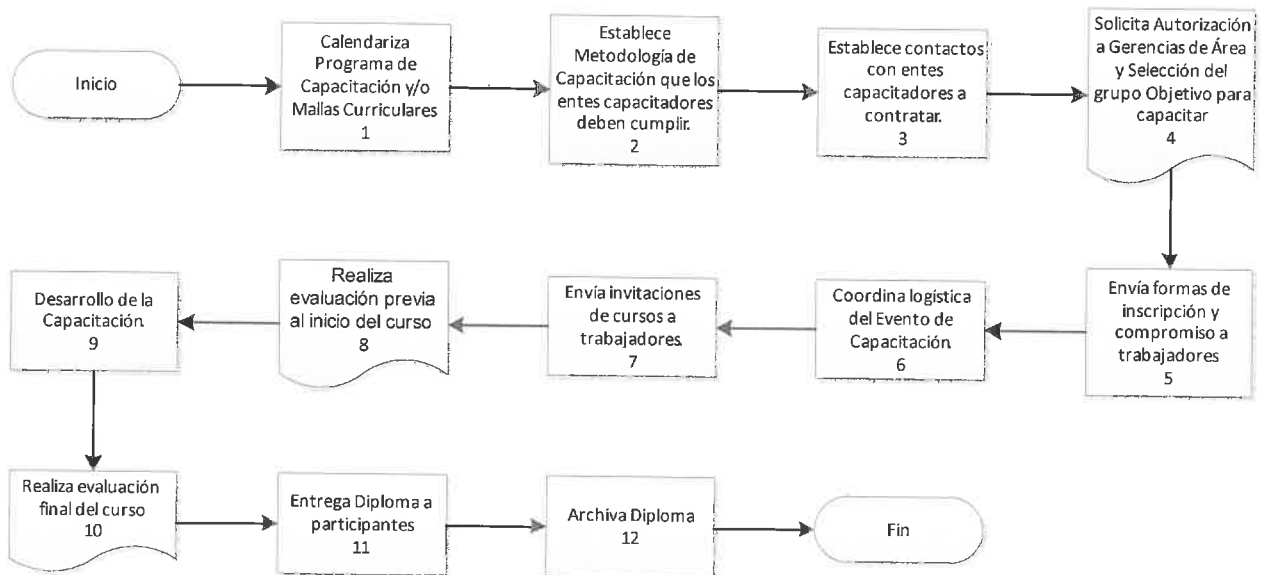
Versión 2

Página 5 de 12

- 5.6** Los participantes a eventos de formación profesional organizados por el INDE, deben ser evaluados durante y al finalizar el mismo, para medir los conocimientos adquiridos.
- 5.7** Los participantes que cumplan con los requisitos del evento y hallan aprobado la evaluación realizada; se le debe dar el certificado de participación o aprobación correspondiente.
- 5.8** A los participantes que se les hallan autorizado cursos fuera de programa a nivel externo, deben presentar el certificado de participación o aprobación, al Departamento de Capacitación y Desarrollo y a la Unidad de Archivo Maestro de Personal para su registro correspondiente.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 7 de 12

## 6.2. Matriz Plan

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Calendariza Programa de Capacitación y/o Mallas curriculares	Jefe del Departamento De Capacitación y Desarrollo  Unidades de Capacitación de las Empresas	Realiza la calendarización De los cursos o mallas curriculares, aprobados en el Plan Anual de Capacitación, de acuerdo a la Detección de Necesidades de Capacitación.	Anual	N.A.	N.A.	Cursos Impartidos  Cursos programados	Calendarización Del programa de Capacitación	Porcentaje de ejecución.	Calendarización Del programa de Capacitación	N.A.
2	Establecer la Metodología de Capacitación que los entes capacitadores deben Cumplir	Jefe del Departamento De Capacitación y Desarrollo  Unidades de Capacitación de las Empresas	Establecer la metodología de Capacitación de acuerdo a las necesidades del tema a Impartir por los entes Capacitadores.	Mensual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Establece contacto con entes Capacitadores a contratar	Secretaria de Departamento y/o Asistente de Profesional  Encargado de la Unidad de Capacitación de cada Empresas	Solicita cotizaciones, Currículo del Capacitador, y Contenidos de la Capacitación. Verifica Cumplimiento de requisitos y Elige entes capacitadores.	Mensual	N.A.	1,3	N.A.	Cotizaciones de Entes Capacitadores, Currículo de Entes Capacitadores	N.A.	Cotizaciones de Entes Capacitadores, Currículo de Entes Capacitadores	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 8 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Solicita Autorización a Gerencias de Área y Selección del grupo Objetivo para capacitar.	Jefe del Departamento De Capacitación y Desarrollo  Unidades de Capacitación de las Empresas	Solicita autorización a Gerencias de Área, sobre la Participación del grupo objetivo, así como las fechas oportunas para el desarrollo del curso.	Mensual	N.A.	4	N.A.	Aprobación o Visto Bueno por Gerente de Área.	N.A.	Aprobación o Visto Bueno por Gerente de Área.	N.A.
5	Envía formas de inscripción y compromiso a trabajadores	Secretaria de Departamento y/o Asistente de Profesional  Encargado de la Unidad de Capacitación de cada Empresas	Envía formas para inscripción y compromiso de capacitación individual o colectiva según corresponda, a los trabajadores, quienes deberán firmar con visto bueno de jefatura inmediata y remitidas nuevamente al Depto. de Capacitación y Desarrollo y/o Unidades de Capacitación	Mensual	N.A.	4	N.A.	Forma No.770-03-A 770.03-B 770.03-C y 770.38-A	N.A.	Formulario de inscripción y compromiso	N.A.
6	Coordina logística del Evento de Capacitación	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo y/o Asistentes de Capacitación y/o Encargado de Capacitación	Coordina la logística del Salón, materiales, equipo y Refacciones, listado de Asistencia y otros.	Mensual	N.A.	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 9 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Envía invitaciones de cursos a trabajadores.	Unidades de Capacitación  Asistentes del Depto. de Capacitación y Desarrollo	Elabora invitaciones de cursos, y envía por correo Electrónico o medio escrito, a los trabajadores según Programación.	Mensual	N.A.	4	N.A.	Invitación a Cursos	N.A.	Invitación a Cursos	N/A
8	Realiza evaluación previa al inicio del curso	Asistente de Capacitación y/o Encargado de la Unidad de Capacitación	Realiza evaluación previo al Curso, para medir Conocimiento y Expectativas de los participantes, relacionado con el curso a recibir.	Cada programación de cursos	N.A.	N.A.	N.A.	Evaluación Inicial	N.A.	Registro de Participantes	N.A.
9	Desarrollo de la Capacitación	Unidades de Capacitación  Jefe de Capacitación y/o Asistente de Capacitación y/o Encargado de Unidades de Capacitación	Presenta al capacitador e inicia la capacitación.	Cada capacitación	N.A.	N.A.	N.A.	Registro de Participantes  Material del Curso Impartido	N.A.	Registro de Participantes	N.A.
10	Realiza evaluación final del curso	Empresa que imparte la capacitación o Ente capacitador	Realiza evaluación final (Aprendizaje y Satisfacción) a los participantes posteriores a la Capacitación.	Cada capacitación	N.A.	6	Resultado de Evaluación	Evaluación de Aprendizaje.  Evaluación de Satisfacción del Evento	Nivel de Satisfacción	Evaluación de Aprendizaje.  Evaluación de Satisfacción del Evento	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 10 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
11	Entrega diploma a participantes.	Secretaria de Departamento	Posterior al registro del Diploma se entrega a los que cumplieron el 90% de asistencia al curso o aprobaron.	Al finalizar cada capacitación	N.A.	N.A.	N.A.	Diploma de participación	N.A.	Diploma de Participación	N.A.
12	Archiva diploma <b>Fin del procedimiento</b>	Secretaria de Departamento Asistente de Capacitación Unidades de Capacitación	Archiva diploma en el expediente de cada trabajador. Posterior envía copia de diploma al Departamento de Relaciones Laborales para su resguardo en el expediente de cada participante.	Al finalizar cada capacitación	N.A.	N.A.	N.A.	Documento de Envío a Departamento de Relaciones Laborales.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Logística de Capacitación Modelo  
Universidad Corporativa

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 11 de 12

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Ente capacitador elegido no disponible en fechas programadas	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Tener listado de capacitadores para elegir otra opción o reprograma el curso.
2	Falta de disponibilidad de salones	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Reprogramar curso
3	Forma de Pago al ente capacitador	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Contratar únicamente servicios de Capacitación que se ajusten a las normativas de pago del INDE
4	No autorización del personal a participar	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Anular la participación de los trabajadores y solicitar excusa de ausencia o se reprograma curso.
5	Evaluación al ente Capacitador no satisfactorias en todo el grupo capacitado	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Repetir el curso con el mismo o con otro ente capacitador
6	Evaluación a los participantes, de aprendizaje con resultado negativo general	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Repetir el curso con el mismo o con otro ente capacitador



## 7. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de Cajetín de Firmas</li><li>- Agregar alcance</li><li>- Actualización de Registros Aplicables</li><li>- Se borraron Definiciones</li><li>- Actualización de Normas</li><li>- Actualización de Diagrama de Flujo</li><li>- Actualización de Matriz Plan y eliminó una actividad.</li><li>- Actualización de Contingencias</li></ul>



PROCEDIMIENTO  
Concesión de Becas

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 1 de 9

**Elaboró:**

Nombre: Licda. Paola  
Vanessa Baldizon Marroquín.

Cargo: Jefe Departamento  
de Capacitación y Desarrollo

Firma y Sello:



*Baldizon*

**Revisó:**

Nombre: Licda. Karla  
Sabrina Ramos Salguero.

Cargo: Jefe División de  
Recursos Humanos

Firma y Sello:



*Karla Ramos Salguero*

**Aprobó:**

Nombre: Ing. Walter Alfonso  
De León Barreno

Cargo: Gerente de Servicios  
Corporativos

Firma y Sello:



*Walter Alfonso De León Barreno*



**PROCEDIMIENTO**  
**Concesión de Becas**

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 2 de 9

## **1. OBJETIVOS Y ALCANCE**

Fomentar el Desarrollo Organizacional y la Competencia Personal, a través de la especialización y/o entrenamiento que se brinda a los trabajadores del INDE. Inicia con la solicitud de la beca por parte del trabajador y finaliza con el archivo de la información.

## **2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo
- Reglamento de Capacitación y Becas del INDE
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE

## **3. REGISTROS APLICABLES**

- Solicitud escrita del Trabajador
- Record de Capacitación del Trabajador
- Solicitud de Beca
- Registro de Expediente
- Notificación al Trabajador
- Contrato de Concesión de Beca
- Informe final de Resultados del Becario.
- Material Bibliográfico y/o audiovisual.



PROCEDIMIENTO  
Concesión de Becas

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 3 de 9

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Becas:** Es un recurso económico extraordinario, para llenar necesidades de especialización, capacitación y entrenamiento, resultantes de la Detección de Necesidades de Capacitación; que no pueden ser satisfechas mediante los recursos internos o externos, debido a su naturaleza o alcance en el ámbito de la educación formal. Se incluyen dentro de esta modalidad los seminarios, congresos u otra clase de eventos que se realicen en el extranjero, relacionados con las necesidades de especialización, capacitación o entrenamiento.
- 4.2. Becarios:** Los trabajadores a quienes se les adjudican las becas.
- 4.3. Desempeño Sobresaliente:** Cumplimiento de una actividad de manera que supere destacadamente el nivel exigido.

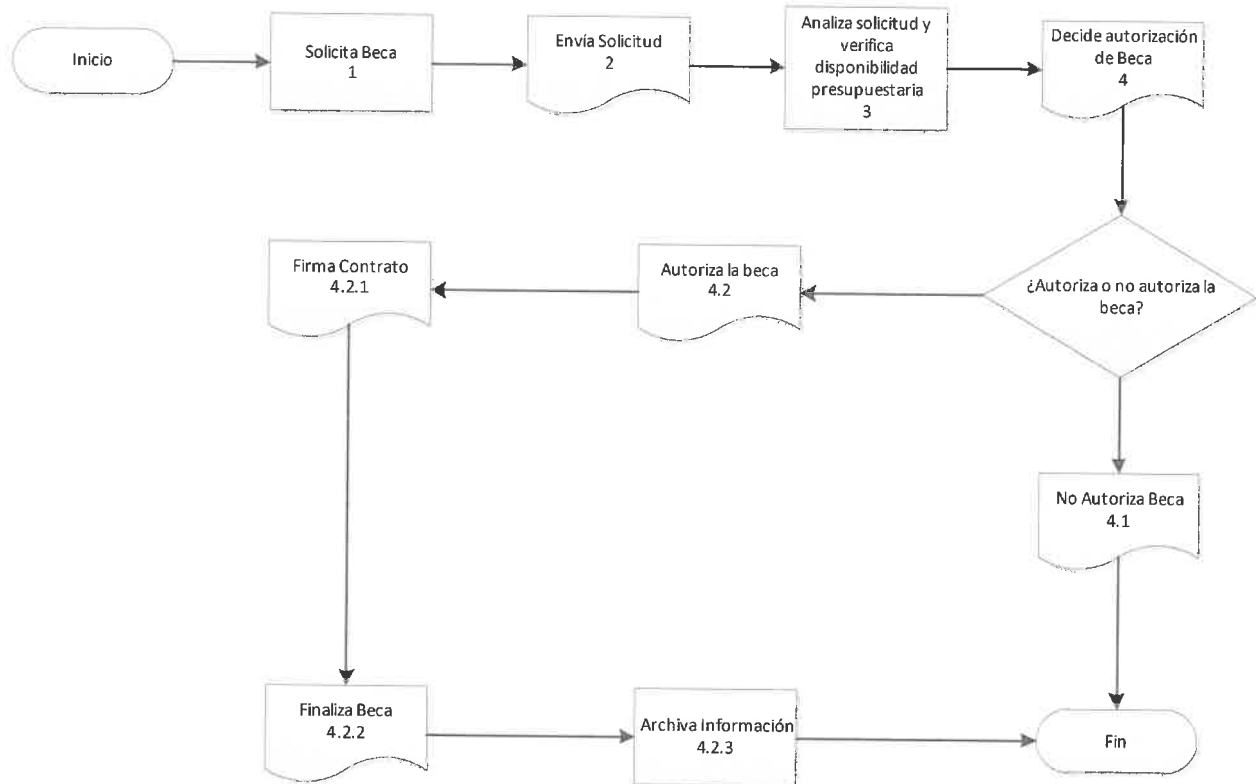
#### 5. NORMAS

- 5.1.** El financiamiento de las Becas debe ser evaluado según la disponibilidad presupuestaria con que cuente el INDE.
- 5.2.** Los becarios deben rendir el informe final, así como presentar fotocopia de certificado o constancia de participación al Departamento de Capacitación y Desarrollo o a las Unidades de Capacitación, a más tardar quince días después de su incorporación al trabajo.
- 5.3.** Los becarios quedan obligados a seguir prestando sus servicios al INDE, por un período mínimo de dos (02) años y queda estipulado en el contrato que se suscriba entre el INDE y el becario.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





PROCEDIMIENTO  
Concesión de Becas

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003  
Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 5 de 9

6.2. Matriz Plan

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Solicita Beca	Trabajador	Solicita por escrito al Jefe Inmediato, la autorización para participar en la Beca.	Cada convocatoria a Beca	N.A.	N.A.	N.A.	N/A	N.A.	Solicitud escrita del Trabajador	N.A.
2	Envía solicitud	Jefe Inmediato y/o Trabajador	Envía solicitud por escrito al Departamento de Capacitación y Desarrollo adjunta lo requerido en la convocatoria.	Cada convocatoria a Beca	N.A.	N.A.	N.A.	Récord de Capacitación del Trabajador Solicitud de Beca	N.A.	Récord de Capacitación del Trabajador Solicitud de Beca	N.A.
3	Analiza solicitud y verifica disponibilidad presupuestaria	Jefe de Departamento de Capacitación y Desarrollo	Verifica cumplimiento del expediente y disponibilidad presupuestaria. <b>Nota:</b> En caso de falta presupuestaria termina procedimiento, de lo contrario continua en actividad 4.	Cada convocatoria de Beca	N.A.	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Concesión de Becas

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 1 JUN 2020

Versión 2

Página 6 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Decide autorización de Beca	Gerencia de Servicios Corporativos	Autoriza beca, Jefe de Departamento de Capacitación analiza los expedientes para determinar si procede o no la beca.  Nota: si es autorizada pasa a actividad 4.2, si no es autorizada pasa a Actividad 4.1.	Cada solicitud	N.A.	N.A.	N.A.	Registro de expediente	N.A.	Registro de expediente	N.A.
4.1	No autoriza Beca	Gerencia de Servicios Corporativos	Notifica al trabajador y se archiva expediente.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cada solicitud.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Notificación al Trabajador	N.A.
4.2	Autoriza la beca	Gerente de Servicios Corporativos	Departamento de Capacitación y Desarrollo notifica al trabajador y solicita a Asesoría Jurídica Corporativa la realización del contrato. Se realiza el Contrato de concesión de la Beca.	Cada aprobación de beca.	N.A.	N.A.	N.A.	Contrato de Concesión de Beca	N.A.	Contrato de Concesión de Beca	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Concesión de Becas

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003  
Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 7 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4.2.1	Firma contrato	Trabajador	Acepta términos del contrato y firma.	Cuando se Requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Contrato de Concesión de Beca	N.A.
4.2.2	Finaliza Beca	Becario	Presenta informe final, fotocopia de certificado y/o constancia de participación al Departamento de Capacitación y Desarrollo o Unidades de Capacitación. Así mismo presenta material bibliográfico y/o audiovisual utilizado, si el becario aprueba los estudios pasa a Actividad 4.2.3, en caso contrario se le solicitará el reintegro al becario.	Al finalizar la beca	N.A.	3	N.A.	Informe final de Resultados Del Becario.  Material Bibliográfico y/o audiovisual	N.A.	Informe final de Resultados Del Becario.  Material Bibliográfico y/o audiovisual	N.A.
4.2.3	Archiva información	Jefe del Departamento de Capacitación y Desarrollo	Adjunta material bibliográfico o audiovisual al expediente y archiva.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Al finalizar la beca	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Concesión de Becas</b>	Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003 Fecha vigencia: <b>1 1 JUN 2020</b>	
		Versión 2	Página 8 de 9

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Falta de Presupuesto	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	No se autoriza la solicitud.
2	Falta de quórum en la Comisión	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se reprograma la reunión o en caso emergente se convoca a una reunión extraordinaria.
3	El becario no presenta informes	X	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se le aplica las sanciones que correspondan, de acuerdo al Reglamento de Capacitación y Becas
4	El becario no gana cursos asignados	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X.	N.A.	Jefe de Departamento toma la decisión de cancelar la beca, y el becario deberá reembolsar las erogaciones efectuadas por el INDE.



**PROCEDIMIENTO**  
**Concesión de Becas**

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 9 de 9

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de cajetín de firmas.</li><li>- Actualiza Objetivo y Alcance.</li><li>- Se quitaron Documento de Referencias.</li><li>- Actualizaron Registros Aplicables.</li><li>- Agregaron Definiciones.</li><li>- Se actualiza Diagrama de Flujo</li><li>- Se modificó y actualizo Plan Matriz.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 1 de 9

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Licda. Paola Vanessa Baldizon Marroquín.	Nombre: Licda. Karla Sabrina Ramos Salguero.	Nombre: Ing. Walter Alfonso de León Barreno
Cargo: Jefe Departamento de Capacitación y Desarrollo	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  





**PROCEDIMIENTO**  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Informar a los trabajadores sobre las actividades principales que realiza la Institución, beneficios que brinda y presta, derechos y obligaciones; con el fin de lograr su identificación de los trabajadores y proporcionarle las bases para una adaptación e integración con su equipo de trabajo; para que de esta manera se alcancen los niveles de productividad deseados.

Este procedimiento aplica a todos los trabajadores que ingresan a la Institución y a sus diferentes Empresas. Inicia con la verificación del listado de personal de nuevo ingreso para proceder a darles la inducción, hasta enviar al Archivo Maestro de Personal la constancia de inducción.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo
- Manual de Inducción

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Listado de Personal de Nuevo Ingreso
- Programa de Inducción
- Notificación de Inducción
- Listado de Asistencia
- Evaluación de Aprendizaje
- Registro de Participantes
- Constancia de Inducción al Nuevo Trabajador



PROCEDIMIENTO  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: 11 JUN 2020

Versión 2

Página 3 de 9

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Archivo Maestro de Personal:** Es la Unidad encargada del resguardo del expediente a nivel Institucional de cada trabajador, el cual se encuentra ordenado de manera cronológica y por número de ficha.
- 4.2. **Beneficios:** Derechos que competen por Ley o cualquier otro motivo.
- 4.3. **Casa de Máquinas:** Son las instalaciones donde se transforma la energía hidráulica en energía eléctrica, a través de las turbinas-generator.
- 4.4. **Derechos:** Facultad humana de poder tener o exigir lo que la Ley permite o establece.
- 4.5. **Embalse:** Depósito artificial de agua construido generalmente cerrando la boca de un valle mediante un dique o una presa que retiene las aguas de un río; sirve para la producción de energía eléctrica.
- 4.6. **Funciones:** Actividades que debe realizar el trabajador en su puesto de trabajo.
- 4.7. **Inducción:** Proceso de introducción de la persona seleccionada para desempeñar un cargo en la entidad con el objeto de que su adaptación al mismo sea rápida y exitosa.
- 4.8. **Obligaciones:** Exigencia establecida por la Ley, la autoridad o la moral. Es la situación en la cual una persona tiene que dar, hacer, o no hacer algo.
- 4.9. **Planta Hidroeléctrica:** Se utiliza para la generación de energía eléctrica mediante el aprovechamiento de la energía hidráulica.



**PROCEDIMIENTO**  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

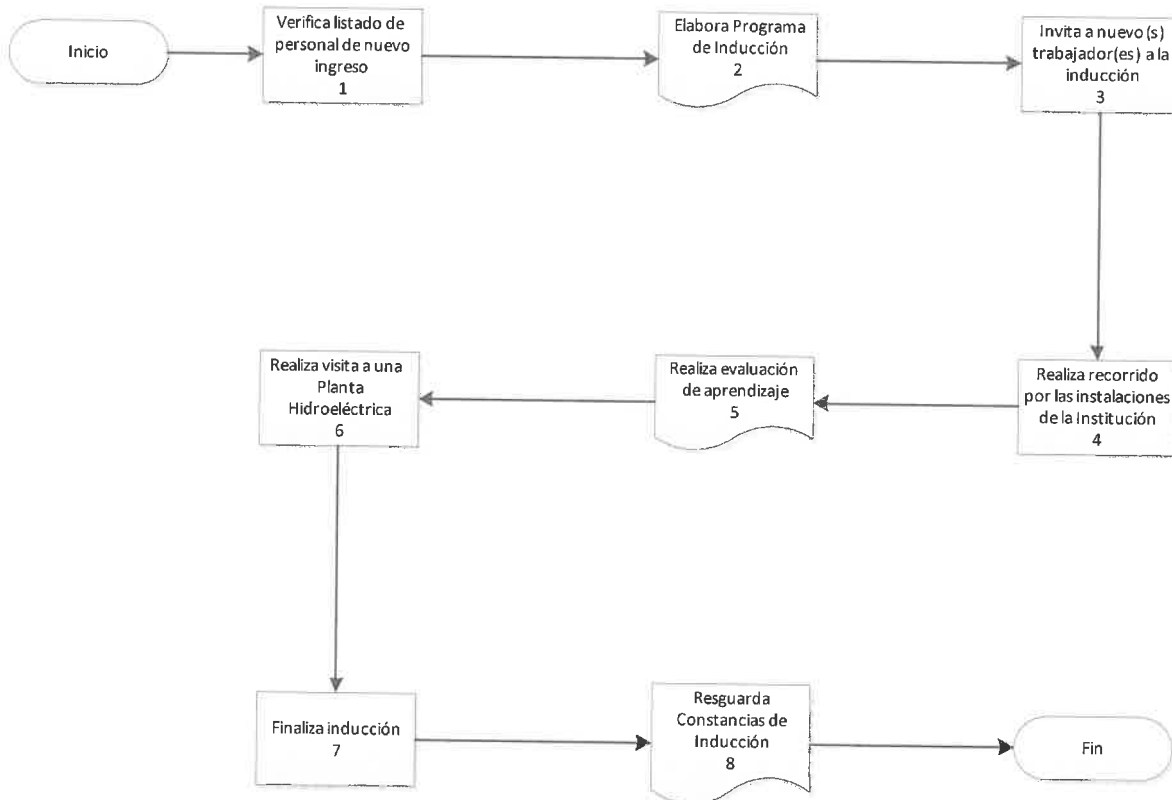
Página 4 de 9

**5. NORMAS**

- 5.1.** El Departamento de Capacitación y Desarrollo debe ser el encargado de coordinar la inducción al personal de nuevo ingreso al INDE y sus Empresas.
- 5.2.** Todo el personal que ingrese a la Institución debe ser sometido a la inducción, con el fin de facilitar la información que permita lograr la identificación con la misma; de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos de las funciones de su puesto de trabajo.
- 5.3.** La Fase de Inducción General debe recibir todos los trabajadores, tanto del Ente Corporativo como del interior, en la sala de capacitaciones del edificio central, cuando les sea programada y con una duración de dos días.
- 5.4.** El Departamento de Capacitación y Desarrollo debe entregar a los nuevos trabajadores, el Manual de Inducción, el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, y demás documentos que se consideren necesarios durante este proceso.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 6 de 9

**6.2. Matriz Plan**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Verifica listado de personal de nuevo ingreso	Jefe Departamento de Capacitación y Desarrollo	Verifica listado de actualización de personal enviado por el Depto. de Salarios y Prestaciones, para establecer quienes serán invitados a la inducción.	Cada Bimestre, o de acuerdo a la necesidad	N/A	1	Número de nuevos trabajadores	Listado de Personal de Nuevo Ingreso	N.A.	N.A.	N.A.
2	Elabora Programa de Inducción	Jefe Departamento de Capacitación y Desarrollo	Elabora Programa de actividades de la inducción incluyendo una participación de las áreas que son misionales dentro de la Institución.	Cada Bimestre, o de acuerdo a la necesidad	N/A	N.A.	N.A.	Programa de Inducción	N.A.	Programa de Inducción	N.A.
3	Invita a nuevo(s) trabajador(es) a la inducción	Asistente de Capacitación	Notifica a trabajador(es) y Jefe Inmediato el día, lugar y hora de la inducción.	Cada Bimestre, o de acuerdo a la necesidad	N/A	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio, providencia o correo electrónico	N.A.
4	Realiza recorrido por las instalaciones de la Institución	Asistente de Capacitación	Realiza recorrido con los trabajadores por las Instalaciones de la Institución, en la sede Central.	Cada inducción	N/A	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 7 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
5	Realiza evaluación de aprendizaje	Jefe Departamento de Capacitación y Desarrollo	Se realiza una evaluación teórica del aprendizaje a los trabajadores.	Cada inducción	N/A	3	N.A.	Evaluación de Aprendizaje	N.A.	Evaluación de Aprendizaje, Listado de Asistencia  Registro de Participantes	N.A.
6	Realiza visita a una Planta Hidroeléctrica	Asistente de Capacitación	Realiza visita a Planta Hidroeléctrica a trabajador nuevo, incluyendo un recorrido por la casa de Máquinas, el área de controles y el embalse.	Cada inducción	N/A	2,3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Finaliza inducción	Asistente de Capacitación	Finaliza inducción con el trabajador y se informa de los resultados de la Inducción a los Jefes Inmediatos.	Cada inducción	N/A	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8	Resguarda Constancias de Inducción  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Jefe Departamento de Capacitación y Desarrollo	Envía nota de constancia de la inducción realizada al trabajador, en el Archivo Maestro de Personal, del Departamento de Relaciones Laborales.	Al finalizar inducción	N/A	N.A.	N.A.	Constancia de Inducción al Nuevo Trabajador	N.A.	Constancia de Inducción al Nuevo Trabajador	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 8 de 9

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Listado de personal no esté actualizado	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se deberá programar al personal para la próxima inducción
2	No se presenta uno de los invitados como instructores.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se reestructura el programa, llamando a uno de los invitados para que cubra el espacio.
3	No asisten los invitados	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se informa al Jefe Inmediato que no se presentó el trabajador y debe de todas formas cumplir el proceso en la próxima inducción.





**PROCEDIMIENTO**  
Inducción al Personal de Nuevo  
Ingreso

Código: 04-09-00-29-14-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 JUN 2020**

Versión 2

Página 9 de 9

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de cajetín de firmas.</li><li>- Se agregó alcance</li><li>- Se retiraron Documentos de Referencia</li><li>- Se agregaron Registro Aplicables</li><li>- Se eliminaron Normas y se actualizaron en presente imperativo.</li><li>- Se actualizo Diagrama de Flujo</li><li>- Se actualizo Matriz Plan</li><li>- Se actualizaron contingencias</li></ul>

# RECURSOS HUMANOS -CLÍNICAS MÉDICAS-



**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación Médica del Trabajador de  
Primer Ingreso

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-001

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nombre: Dra. Catherine Beaumont Rivera de Monterroso</p> <p>Cargo: Médico de Personal, Edificio Central</p> <p><i>Catherine Beaumont</i> Firma y Sello:</p>	<p>Nombre: Lic. Julio Roberto de León Vizcaino</p> <p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos</p> <p><i>[Signature]</i> Firma y Sello:</p> <p></p>	<p>Nombre: Ing. Luis Guillermo Paredes Villavicencio</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos</p> <p><i>[Signature]</i> Firma y Sello:</p> <p></p>
<p>Fecha de Aprobación de Versión: 12-02-2014</p>		

**CLINICA MEDICA**  
DIVISION DE RECURSOS HUMANOS  
- INDE -

Guatemala, G.A.



PROCEDIMIENTO  
Evaluación Médica del Trabajador de  
Primer Ingreso

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-001

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 2 de 7

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera eficiente y oportuna, la evaluación médica al trabajador de primer ingreso al INDE y sus Empresas.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Forma No.710.03. Ficha Médica del Trabajador (a)
- Libro de Citas
- Informe de Aptitud de Salud
- Constancia de Entrega del Informe de Aptitud de Salud

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Atención Primaria:** Es el primer nivel de acceso de los trabajadores a la atención médica.
- 4.2. Examen Físico Clínico:** Es el proceso mediante el cual el médico determina la presencia o ausencia de enfermedad mediante el interrogatorio y evaluación física del paciente.
- 4.3. Informe de Aptitud de Salud:** Es el resultado del examen médico de ingreso, que detecta si el candidato es apto o no, para laborar en determinado puesto de trabajo.



**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación Médica del Trabajador de  
Primer Ingreso

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-001

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 3 de 7

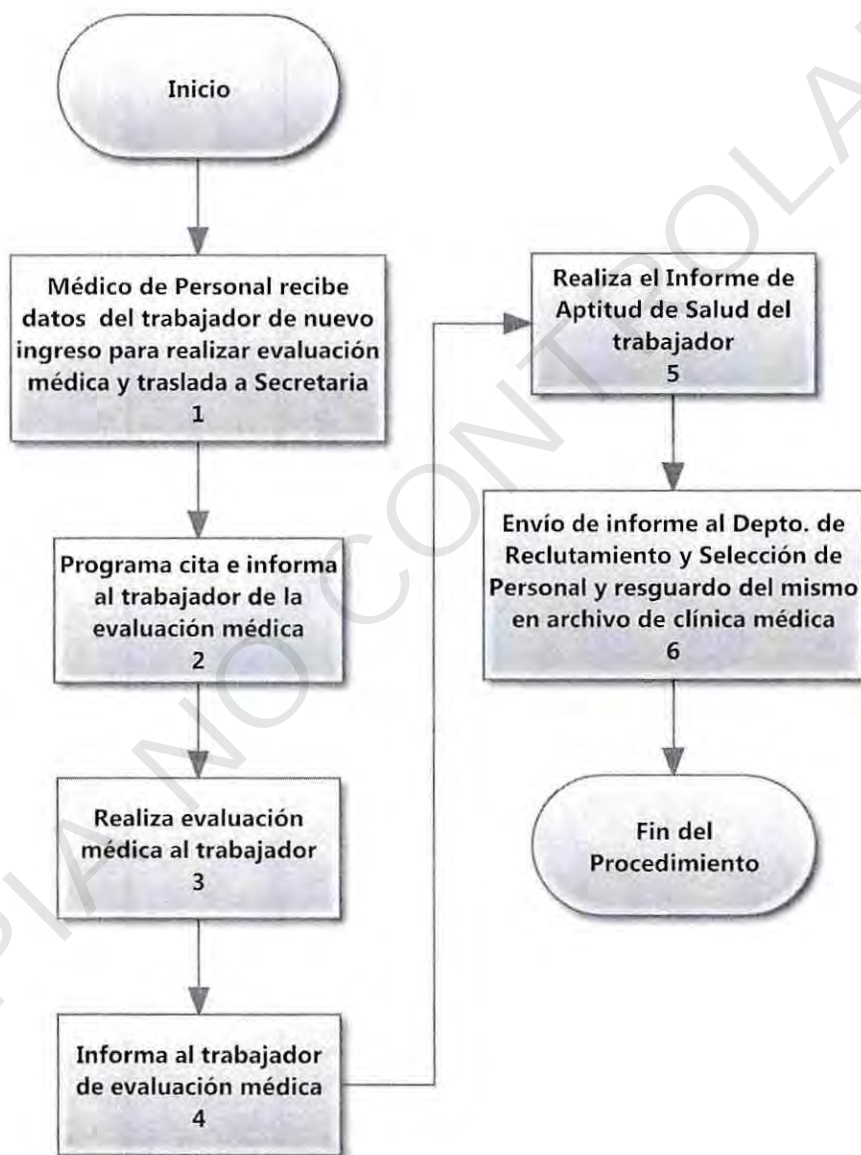
## 5. NORMAS

- 5.1. Se deberá respetar el criterio profesional de acuerdo al artículo 114 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE, vigente.
- 5.2. Toda persona que ingrese a laborar en el INDE y sus Empresas debe someterse a un examen médico practicado por el médico de las oficinas centrales del INDE, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 31, inciso f) del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- 5.3. Para realizar la evaluación médica al trabajador de primer ingreso, se hará por medio de la Forma No. 710.03 "Ficha Médica del Trabajador.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación Médica del Trabajador de  
Primer Ingreso

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-001

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 5 de 7

## 6.2. Matriz Plan

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Recibe datos del trabajador de nuevo ingreso para realizar evaluación médica y traslada a Secretaría	Médico de Personal	Recibe del Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal, por medio electrónico, los datos generales del trabajador. Traslada a Secretaría.	Cada contratación de personal	1305	N.A.	Trabajadores de nuevo ingreso evaluados	N.A.	Número de trabajadores evaluados	N.A.	N.A.
2	Programa cita e informa al trabajador de la evaluación médica	Secretaria de Clínicas	Programa cita e informa al trabajador sobre fecha y hora de la evaluación médica.	Cada contratación de personal	1904	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Citas	N.A.
3	Realiza evaluación médica al trabajador	Médico de Personal	Evalúa al trabajador de primer ingreso en la Clínica Médica de Oficinas Centrales, y completa la Ficha Médica del Trabajador (a).	Cada contratación de personal	1305	N.A.	N.A.	Ficha médica	N.A.	Ficha Médica del Trabajador	N.A.
4	Informa al trabajador de evaluación médica	Médico de Personal	Informa al trabajador el resultado de la evaluación y le da las recomendaciones específicas y generales correspondientes.	Cada evaluación	1305	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación Médica del Trabajador de  
Primer Ingreso

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-001

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 6 de 7

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
5	Realiza el informe de Aptitud de Salud del trabajador	Médico de Personal	Realiza el Informe de Aptitud o no aptitud de Salud del trabajador y traslada a la Secretaría	Cada evaluación	1306	1	N.A.	Informe de Aptitud de Salud	N.A.	Informe de Aptitud de Salud	N.A.
6	Envío de informe al Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal, y resguardo del mismo en archivo de Clínica Médica	Secretaría de Clínicas	Envía por escrito el Informe de Aptitud de Salud al Depto. de Reclutamiento y Selección de personal y archiva historia médica e informe del trabajador en el archivo de la Clínica Médica. <b>Fin del Procedimiento</b>	Al finalizar cada evaluación	1904	N.A.	N.A.	Constancia de entrega del Informe de Aptitud de Salud	N.A.	Constancia de entrega del Informe de Aptitud de Salud	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación Médica del Trabajador de  
Primer Ingreso

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-001

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 7 de 7

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/ Eléctrico	(7) Personal	
1	Informe médico con no aptitud para laborar en el puesto de trabajo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Dar seguimiento al desempeño durante el período de prueba, y si el estado de salud afecta dicho desempeño, tomar medidas más convenientes para la Institución.









**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Emergencias a  
Trabajadores

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-002

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 1 de 9

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Dra. María del Rosario Hernández Arriola	Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz	Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona
Cargo: Médico de Personal del INDE	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interino	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Emergencias a Trabajadores	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera pronta, las emergencias surgidas a los trabajadores del INDE y sus Empresas. Inicia con el informe de la emergencia surgida y finaliza con el envío del Informe de Accidente de Trabajo al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Libro de Control de Entrega de Medicamento
- Informe de Accidentes de Trabajo, Forma No. 710.01
- Ficha Médica del Trabajador (a), Forma No. 710.03

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Accidente:** Es cualquier suceso provocado por una acción violenta y/o repentina, ocasionada por un agente externo involuntario, y da lugar a una lesión corporal.
- 4.2. Accidente de trabajo:** Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del Trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Emergencias a Trabajadores	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 3 de 9

- 4.3. Atención Ambulatoria:** Es la atención de salud impartida por personal calificado a una persona no hospitalizada, que no pernocta en el centro de atención.
- 4.4. Emergencia:** Toda incapacidad (enfermedad o accidente) que haya iniciado u ocurrido dentro de las primeras 24 horas y que no pueda ser tratado como una consulta ambulatoria.
- 4.5. Las brigadas:** Son grupos de personas organizadas, sensibilizadas, formadas, capacitadas y comprometidas para prevenir, enfrentar, atender y contrarrestar emergencias.
- 4.6. Primeros Auxilios:** Son los cuidados inmediatos y temporales que se le aplican a la persona que ha sufrido un accidente o una enfermedad súbita, hasta la llegada de un médico, personal especializado o que sea trasladado a un hospital, entregando al paciente en mejores o iguales condiciones de como se le encontró.

## 5. NORMAS

- 5.1.** Se deberá respetar el criterio profesional de acuerdo al artículo 114 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE, vigente.
- 5.2.** El médico podrá emitir orden de suspensión de labores, hasta por (3) tres días hábiles, a los trabajadores que por criterio profesional así lo amerite, salvo los casos que de conformidad prescribe el artículo 42, literal A), inciso 10) del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE-STINDE vigente.
- 5.3.** El Médico debe informar dentro de las primeras cuarenta y ocho horas de ocurrido el accidente, por medio de la forma número 710.01 Informe



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Emergencias a  
Trabajadores

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-002

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 4 de 9

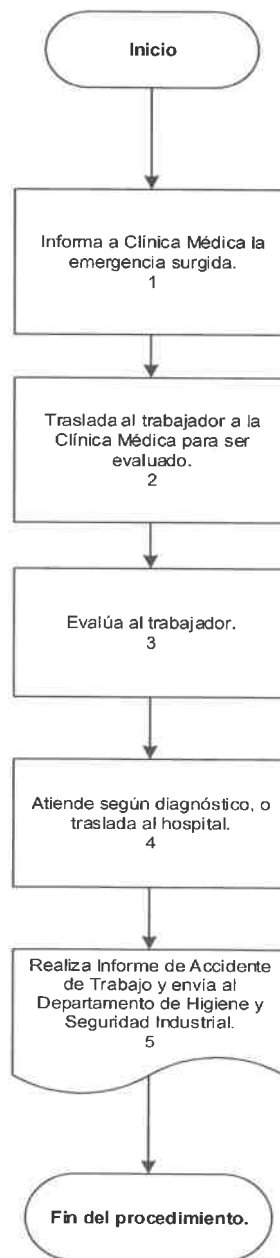
de Accidentes de Trabajo, al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial, de la División de Análisis y Control de Riesgos, quien será el responsable de realizar la investigación correspondiente sobre las causas del accidente y posteriormente indicar las acciones a tomar para prevención.

- 5.4. Los brigadistas deben brindar la colaboración a la Clínica Médica, al momento de ocurrir una emergencia.
- 5.5. Las emergencias se deben atender en cualquier momento, en horas de trabajo, en la clínica o en el área donde ocurre la emergencia según sea el caso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Emergencias a Trabajadores	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 5 de 9

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Emergencias a Trabajadores	Código: 0-09-00-29-00-00-04-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	Versión 2

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Informa a Clínica Médica la emergencia surgida.	Trabajador o brigadista	Informa inmediatamente de surgida la emergencia, a la Clínica Médica del Edificio Central del INDE.	Cada emergencia	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Traslada al trabajador a la Clínica Médica para ser evaluado.	Médico de Personal del INDE, Brigadistas	Informa a brigadista o compañeros de trabajo para que ayuden a trasladar al trabajador a la Clínica Médica o según el caso el Médico deberá ir al lugar de la emergencia.	Cada emergencia	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Evalúa al trabajador.	Médico de Personal del INDE	El paciente es recibido en la Clínica Médica para la evaluación inicial, donde se le prestan los primeros auxilios.	Cada emergencia	N.A.	Emergencias surgidas al año	N.A.	Número de emergencias	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Emergencias a  
Trabajadores

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-002

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2


Página 7 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Atiende según diagnóstico, o traslada al hospital.	Médico de Personal del INDE	De acuerdo al diagnóstico del Médico si es necesario se traslada el paciente a emergencia de un hospital privado o al IGSS.	Cada emergencia	3	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Control de Entrega de Medicamento	N.A.
5	Realiza Informe de Accidente de Trabajo y envía al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial.	Médico de Personal del INDE	Si la emergencia es calificada como accidente laboral, se completa la forma No. 710.01, y se envía al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial, para investigación y acción correctiva o preventiva. Se procede a actualizar Ficha Médica del Trabajador (a), Forma 710.03.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cada emergencia	N.A.	N.A.	Informe de Accidentes de Trabajo, Forma 710.01.  Ficha Médica del Trabajador (a), Forma 710.03.	N.A.	Informe de Accidentes de Trabajo, Ficha Médica del Trabajador (a), Forma 710.03.	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Emergencias a Trabajadores	Código: 09-09-00-29-00-00-04-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	Versión 2

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	El médico no se encuentre en las instalaciones o no asistió a laborar.	Trabajador o brigadista	Los brigadistas o enfermera, le prestaran los primeros auxilios.
2	El trabajador se encuentra lejos de la Clínica.	Médico de Personal del INDE	Si hay brigadista le prestarán los primeros auxilios, mientras lo trasladan a la Clínica, o el Médico llegará al lugar del accidente.
3	No hay transporte para llevarlo al Hospital.	Médico de Personal del INDE	Se llamará una ambulancia para trasladarlo al lugar que corresponda.

 <p><b>INDE</b> INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Emergencias a Trabajadores</p>	<p>Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-002</p>	
		<p>Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b></p>	
		<p>Versión 2</p>	<p>Página 9 de 9</p>

**7. Control de Cambios:**

Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó el Cajetín de Firmas.</li> <li>• Se actualizó la redacción del Objetivo y Alcance.</li> <li>• Se modificaron los Documentos de Referencia.</li> <li>• Se modificaron los Registros Aplicables, se eliminan; “Control de Emergencias Surgidas (Hoja Excel) y Libro de Control de Entrega de Medicamento”.</li> <li>• Se colocaron en orden alfabético las Definiciones.</li> <li>• Se actualizó la redacción de las Normas: 5.4 y 5.5.</li> <li>• Se actualizó el Diagrama de Flujo.</li> <li>• Se modificaron las actividades 1, 2, 3, 4 y 5 de la Matriz Plan.</li> <li>• Se modificaron las Contingencias.</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-003

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 1 de 6

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nombre: Dra. Catherine Beaumont Rivera de Monterroso</p> <p>Cargo: Médico de Personal, Edificio Central</p> <p><i>Catherine Beaumont</i></p> <p>Firma y Sello:</p>	<p>Nombre: Lic. Julio Roberto de León Vizcaino</p> <p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>Firma y Sello:</p>	<p>Nombre: Ing. Luis Guillermo Paredes Villavicencio</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>Firma y Sello:</p>
<p>Fecha de Aprobación de Versión: 12-02-2014</p>		





**PROCEDIMIENTO**  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-003

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 2 de 6

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera oportuna, la Atención Preventiva en Salud, a los trabajadores del INDE y sus Empresas.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Planificación de Atención Preventiva en Salud
- Listado de Personal del INDE
- Constancia de Asistencia
- Informe de la Jornada

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Medicina Preventiva:** Es la especialidad médica encargada de la prevención de las enfermedades basada en un conjunto de actuaciones y consejos médicos.

**4.2. Salud:** Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia



**PROCEDIMIENTO**  
**Atención Preventiva en Salud**

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-003

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 3 de 6

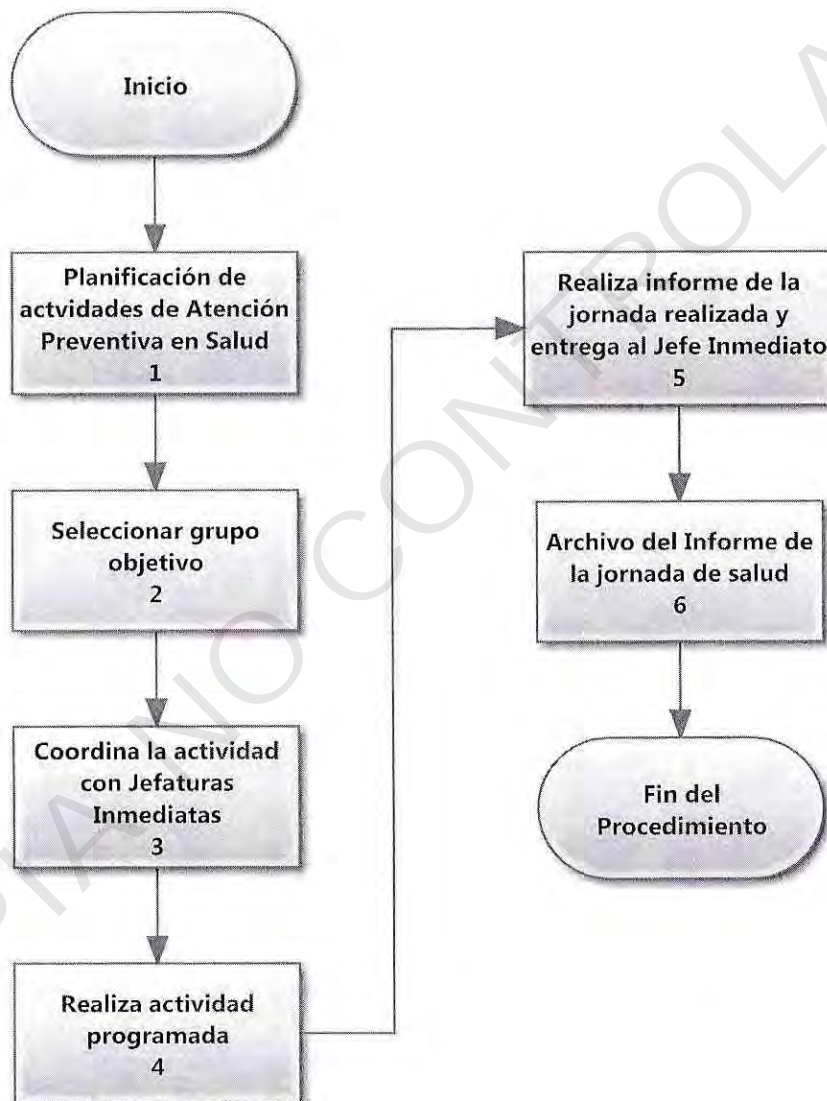
**5. NORMAS**

- 5.1. Se deberá respetar el criterio profesional de acuerdo al artículo 114 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE, vigente.
- 5.2. Tendrán derecho a la Salud Preventiva únicamente el personal que labora en el Instituto Nacional de Electrificación INDE.
- 5.3. Los medicamentos que proporciona la Clínicas son únicamente para trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación INDE y personal jubilado por FOPINDE, no se podrán proporcionar a familiares, visitantes y/o amigos de los trabajadores.
- 5.4. Cualquier tipo de tratamiento será proporcionado al paciente según las posibilidades de la Clínica, previo a ser evaluado clínicamente.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**  
**Atención Preventiva en Salud**

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-003

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 5 de 6

**6.2. Matriz Plan**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Planificación de actividades de atención preventiva en salud	Médico de Personal	Realiza la planificación de las actividades de atención preventiva en salud	Anual	1305	1	Programado/ Ejecutado	Planificación	% de avance	Planificación de Atención Preventiva en Salud	N.A.
2	Seleccionar grupo objetivo	Médico de Personal	Solicita listado de personal a Jefatura de Recursos Humanos o realiza selección por prevalencia de alguna enfermedad de interés	Según programación	1305	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Listado de Personal del INDE	N.A.
3	Coordina la actividad con Jefaturas Inmediatas	Médico de Personal	Realiza la coordinación por medio escrito o correo electrónico.	Según programación	1305	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Realiza actividad programada	Médico de Personal	Realiza actividad programada con apoyo de la Enfermera y Secretaria	Según programación	1305	3	Personal convocado/ personal atendido	N.A.	% de personal atendido	Listado de Asistencia	N.A.
5	Realiza informe de la jornada realizada y entrega al Jefe Inmediato	Médico de Personal	Elabora informe y entrega al Jefe Inmediato que corresponda.	Al finalizar jornada de salud	1305	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Informe de la Jornada	N.A.
6	Archivo del Informe de la Jornada de salud	Médico de Personal	Resguarda resultados e informe de la jornada en el archivo de la Clínica Médica. <b>Fin del Procedimiento</b>	Al finalizar jornada de salud	1305	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-003

Fecha vigencia: 12-02-2014

Versión 1

Página 6 de 6

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/ Eléctrico	(7) Personal	
1	Falta de Presupuesto	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitar apoyo a la alta Gerencia, reprogramar campañas o solicitar transferencia presupuestaria
2	Falta de apoyo de las Jefaturas de Área	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Enviar la solicitud a Gerencias de Área respectiva.
3	Que se suspenda la actividad sin previo aviso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Reprogramar la actividad



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Médica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 1 de 17

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Dra. María del Rosario Hernández Arriola	Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz	Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona
Cargo: Médico de Personal del INDE	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos interino	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  

 <p><b>INDE</b> INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Médica</p>	<p>Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004</p>	
		<p>Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b></p>	
		<p>Versión 2</p>	<p>Página 2 de 17</p>

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera eficiente y ordenada, la consulta médica a los trabajadores del INDE y sus Empresas y personal jubilado por FOPINDE. Inicia con la solicitud de atención medica del paciente y finaliza con la entrega de la suspensión laboral si así lo requiriera el diagnóstico médico.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Libro de Citas
- Libro de Control de Hipodermia
- Receta Médica
- Orden de Exámenes de Laboratorio
- Ficha Médica del Trabajador (a), Forma No. 710.03
- Libro de Control de Entrega de Medicamentos, Forma No. 710.02
- Constancia de Asistencia
- Constancia de Suspensión

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Médica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 3 de 17

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Asepsia:** Conjunto de métodos aplicados para la conservación de la esterilidad y ausencia de infección.
- 4.2. **Atención Primaria:** Es el primer nivel de acceso de los trabajadores a la atención médica.
- 4.3. **Bioseguridad:** Es el conjunto de medidas preventivas que tiene como objeto proteger la salud y seguridad personal de los profesionales de salud y pacientes frente a los diferentes riesgos producidos por agentes biológicos, físicos, químicos y mecánicos.
- 4.4. **Descartador:** Recipiente donde se depositan, con destino a su eliminación por incineración, todos los materiales punzocortantes.
- 4.5. **Desinfección:** Constituye el procedimiento a seguir en artículos que no requieran necesariamente un proceso de esterilización.
- 4.6. **Emergencias:** Toda incapacidad (enfermedad o accidente) que haya iniciado u ocurrido dentro de las primeras 24 horas y que no pueda ser tratado como una consulta ambulatoria.
- 4.7. **Enfermedades Agudas:** Son aquellas que tienen un inicio y un fin claramente definidos, generalmente son de corta duración.
- 4.8. **Enfermedades Crónicas:** Son aquellas de inicio y evolución silenciosa y de tratamientos prolongados e indefinidos.
- 4.9. **Esterilización:** Término genérico que significa la eliminación de todas las formas de material viviente incluyendo bacterias, virus, esporas y

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Médica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004	
		Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024	
		Versión 2	Página 4 de 17

hongos; por lo general incluyen sistemas de calor o radiación. Así también constituye el procedimiento a seguir con los instrumentos invasivos (instrumental quirúrgico y material que va a ser introducido al cuerpo del paciente).

- 4.10. Examen Físico Clínico:** Es el proceso mediante el cual el médico determina la presencia o ausencia de enfermedad mediante el interrogatorio y evaluación física del paciente.
- 4.11. Hipodermia:** Servicio que se realiza con fines terapéuticos o diagnósticos, por debajo de la piel usando aguja y jeringa para la administración de medicamentos, líquidos, vacunas etc.
- 4.12. Historia Clínica:** Es el instrumento médico básico, personal que contiene toda la información que se genera de un paciente que involucra sus síntomas, signos, documentos paraclínicos, procedimientos médicos, tratamientos y todos los datos relacionados con su salud.
- 4.13. Material Infeccioso Punzocortante:** Material infeccioso que puya, rasga o corta, que debe ser colocado en recipientes de color rojo y no debe ser llenado más de dos tercios de su capacidad. En estos recipientes deben, colocar las agujas para anestesia, cartuchos de anestesia, fresas, limas, agujas para irrigar, léntulos, agujas con suturas, bandas de metal y cualquier material o instrumental descartable que puya, rasque o corte.
- 4.14. Normas de Bioseguridad:** Conjunto de reglas establecidas para conservar la salud y seguridad del personal de salud y paciente, frente a los riesgos de infección.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Médica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 5 de 17

## 5. NORMAS

- 5.1. Se deberá respetar el criterio profesional de acuerdo al artículo 114 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE, vigente.
- 5.2. La Clínica Médica del Edificio Central, debe funcionar de lunes a viernes en el horario establecido de 8:00 a 4:30 horas, con una hora para almuerzo.
- 5.3. Tendrán derecho a consulta médica, únicamente el personal que labora en el Instituto Nacional de Electrificación INDE y jubilados por FOPINDE.
- 5.4. Los medicamentos que proporciona la Clínica son únicamente para trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación INDE y personal jubilado por FOPINDE, no se podrán proporcionar a familiares, visitantes y/o amigos de los trabajadores.
- 5.5. Cualquier tipo de tratamiento será proporcionado al paciente según las posibilidades de la Clínica, previo a ser evaluado clínicamente. Se excluyen los tratamientos de enfermedades crónicas. Los medicamentos de uso popular: (analgésicos, antigripales, antidiarreicos, etc.), podrán ser proporcionados por la enfermera únicamente a la persona interesada.
- 5.6. No se suministrarán los medicamentos recetados por médicos particulares, cuando hayan hecho uso del Seguro de Gastos Médicos o que por otra razón no acudan a su cita con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-.
- 5.7. Los casos de hipodermia deben ser atendidos por la enfermera de la Clínica Médica, previa presentación de receta médica extendida por facultativo, y llevará control en el Libro de Control de Hipodermia.

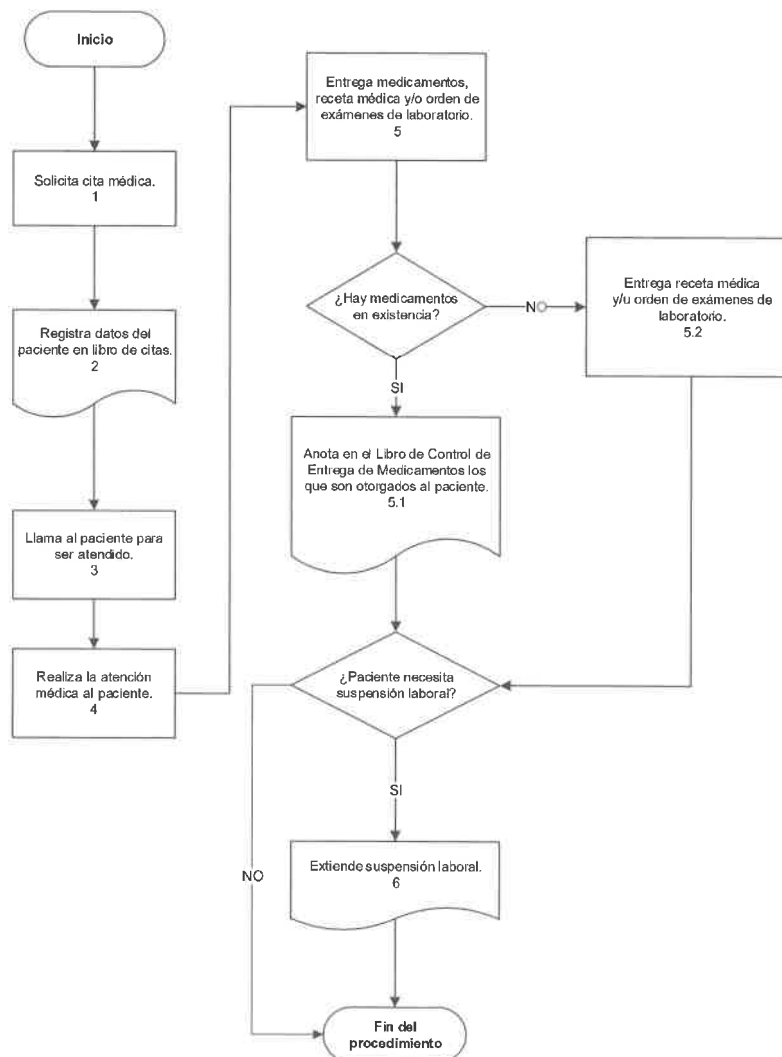
- 5.8. La Clínica Médica, debe llevar la historia clínica del paciente, por medio de la forma número 710.03 Ficha Médica del Trabajador(a), la cual deberá mantenerse actualizada.
- 5.9. El Médico debe enviar a la Administración respectiva de cada Centro de Trabajo, el reporte de suspensión de trabajo, para que sea trasladada al Departamento de Relaciones laborales, a efecto de llevar el control del mismo.
- 5.10. Si el trabajador necesita una constancia de haber asistido a la clínica, el médico podrá extenderla por medio de la Forma No. 710.02 "Constancia de Asistencia A".
- 5.11. El médico podrá emitir orden de suspensión de labores, hasta por (3) tres días hábiles, a los trabajadores que por criterio profesional así lo amerite, salvo los casos que de conformidad prescribe el artículo 42, literal A), inciso 10) del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE vigente.
- 5.12. Los desechos bioinfecciosos deberán depositarse en bolsas rojas y desecharse a diario en un contenedor debidamente sellado, el cual debe ser retirado una vez a la semana por la empresa que presta el servicio de recolección, y los punzocortantes en un descartador especial, los cuales deben ser retirados por la empresa como mínimo una vez al mes.
- 5.13. Al equipo médico se le debe realizar mantenimiento una vez al año, por técnicos especializados de empresas contratadas, dicho equipo es el siguiente: pesa digital, pesa tipo romana con tallimetro, esfigmomanómetro de mercurio de pie, esfigmomanómetro aneroides y tanque con oxígeno (la recarga de oxígeno dependerá del uso).

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Médica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 7 de 17

- 5.14.** Los aparatos a esterilizar de equipo de cirugía menor, deben ser esterilizados conforme su uso, y si no es utilizado será esterilizado cada dos meses.
- 5.15.** Es imperativo que el personal de salud que se desempeña en la Clínica Médica, cumpla las normas mínimas de bioseguridad, por estar expuestos a microorganismos desde esporas, bacterias, hongos y virus que pueden encontrarse en la sangre y/o saliva de los pacientes.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Médica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 9 de 17

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Solicita cita médica.	Trabajador	El trabajador solicita cita a la Clínica Médica, vía telefónica o personalmente cuando aplique.	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Citas	N.A.
2	Registra datos del paciente en libro de citas.	Auxiliar de Enfermería	Anota en el libro de citas, los datos del paciente: nombre, lugar de trabajo y número de extensión.	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Citas	N.A.
3	Llama al paciente para ser atendido.	Auxiliar de Enfermería	<p>Conforme listado se llama al paciente para que se presente a la Clínica Médica, busca la ficha médica para trasladarla al médico.</p> <p><b>Nota:</b> Si el paciente solicita servicios de hipodermia será atendido por la enfermera, quien llevará registro en el</p>	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Control de Hipodermia	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Médica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 10 de 17

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Libro de Control de Hipodermia.							
4	Realiza la atención médica al paciente.	Médico de Personal del INDE	Realiza examen físico clínico y diagnóstica, procede a medicar.	Diaria	1	Número de trabajadores atendidos	Paciente atendido	N.A.	N.A.	N.A.
5	Entrega medicamentos, receta médica y/o orden de exámenes de laboratorio.	Médico de Personal del INDE	<p>Entrega medicamento requerido al paciente si hay existencia, de lo contrario prescribe receta médica. Extiende orden de exámenes de laboratorio si lo necesitara para gestionar por medio del Seguro Médico. Actualiza Ficha Médica del Trabajador (a), Forma 710.03</p> <p><b>Nota:</b> Si hay medicamentos en existencia, continúa en actividad 5.1, caso contrario continúa en actividad 5.2.</p>	Diaria	N.A.	N.A.	<p>Receta Médica</p> <p>Orden de Exámenes de Laboratorio</p> <p>Ficha Médica del Trabajador (a). Forma 710.03</p>	N.A.	<p>Receta Médica</p> <p>Orden de Exámenes de Laboratorio</p> <p>Ficha Médica del Trabajador (a), Forma 710.03</p>	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Médica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 11 de 17

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
5.1	Anota en el Libro de Control de Entrega de Medicamentos los que son otorgados al paciente.	Auxiliar de Enfermería	<p>Anota en el Libro de Control de entrega de medicamentos, los otorgados al paciente, anota la fecha de vencimiento y solicita firma.</p> <p>Si el paciente lo requiere se le extiende Constancia de Asistencia, Forma 710.02.</p> <p><b>Nota:</b> Si el paciente necesita suspensión laboral continúa en actividad 6, caso contrario finaliza el procedimiento.</p>	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	<p>Libro de Control de Entrega de Medicamentos</p> <p>Constancia de Asistencia. Forma 710.02</p>	N.A.
5.2	Entrega receta médica y/u orden de exámenes de laboratorio.	Auxiliar de Enfermería	Entrega receta médica y/o orden de exámenes de laboratorio al paciente.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6	Extiende suspensión laboral.	Médico de Personal del INDE	En caso de necesitarlo, el Médico de Personal suspende al paciente de acuerdo a	Cada suspensión del trabajador	N.A.	N.A.	Constancia de Suspensión	N.A.	Constancia de Suspensión	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Médica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 12 de 17

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			enfermedad aguda, crónica o diagnóstico que presente de 1 a 3 días según lo requerido.  <b>Fin del Procedimiento.</b>							

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Médica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 13 de 17

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Surge una emergencia durante la atención del paciente.	Médico de Personal del INDE	Se actuará de acuerdo a la situación, y si es necesario se llamará ambulancia para trasladar al paciente al hospital que corresponda.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Médica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004


Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 14 de 17

**7. Anexos**

**7.1 Forma No. 710.02**

		<b>CONSTANCIA DE ASISTENCIA A:</b>		Forma No. 710.02	
		CLÍNICA MÉDICA <input type="checkbox"/>			
		CLÍNICA DENTAL <input type="checkbox"/>			
<b>División de Recursos Humanos</b>					
_____ NOMBRE EMPLEADO			_____ FECHA		
_____ UNIDAD			_____ No DE FICHA		
Llegó: _____			Salio: _____		
Nombre Médico: _____			Firma Médico: _____		
Observaciones: _____ _____ _____					
Suspende Labores		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Fecha de suspensión del _____ al _____	







**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Médica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-004

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2021**

Versión 2

Página 17 de 17

**8. Control de Cambios:**

<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó el Cajetín de Firmas.</li><li>• Se actualizó la redacción del Objetivo y Alcance.</li><li>• Se actualizaron los Documentos de Referencia.</li><li>• Se actualizaron los Registros Aplicables.</li><li>• Se ordenaron las Definiciones en orden alfabético.</li><li>• Se actualizó la redacción de la Normas.</li><li>• Se actualizó el Diagrama de Flujo.</li><li>• Se modificaron las actividades 1, 2, 3, 4, 5.1 y 6, se agregó la actividad 5.2.</li><li>• Se modificó la Contingencia No. 1.</li><li>• Se agregó en Anexos las formas: No. 710.02, No. 710.05 y No. 710.06.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Medicamentos y  
Materiales

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005


Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 1 de 10

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nombre: Dra. María del Rosario Hernández Arriola</p>	<p>Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz</p>	<p>Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona</p>
<p>Cargo: Médico de Personal del INDE</p>	<p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interino</p>	<p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino</p>
<p>Firma y Sello: </p>	<p>Firma y Sello: </p>	<p>Firma y Sello: </p>



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 2 de 10

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera eficiente el control de medicamentos y materiales que se utilizan en la Clínica Médica del Edificio Central del INDE y sus Empresas. Inicia con la revisión del inventario de materiales y medicamentos y finaliza con la recepción del pedido y registro de materiales y medicamentos al inventario.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE-STINDE
- Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Control de Medicamento y Material Vencido
- Control Mensual de Material, Forma No. 710.05
- Control Mensual de Medicamentos, Forma No. 710.06

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Fecha de Caducidad:** de un medicamento o producto químico es el día límite para un consumo óptimo desde el punto de vista sanitario. Es la fecha que indica el fabricante, para advertir al consumidor, que a partir de ella el producto no es seguro para la salud humana.

**4.2. Medicamentos Básicos:** Son los que satisfacen las necesidades prioritarias de salud de la población.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 3 de 10

## 5. NORMAS

- 5.1. Se debe Controlar la fecha de caducidad de los medicamentos y materiales.
- 5.2. La Clínica Médica debe llevar un control mensual de inventario de materiales y medicamentos, en las formas números 710.05 Control Mensual de Material y 710.06 Control Mensual de Medicamentos.
- 5.3. Se debe mantener en la Clínica Médica los materiales y medicamentos en condiciones óptimas y necesarias para su utilización.
- 5.4. Se debe mantener en la Clínica Médica los medicamentos básicos de acuerdo a las posibilidades del Instituto Nacional de Electrificación INDE.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Medicamentos y  
Materiales

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005

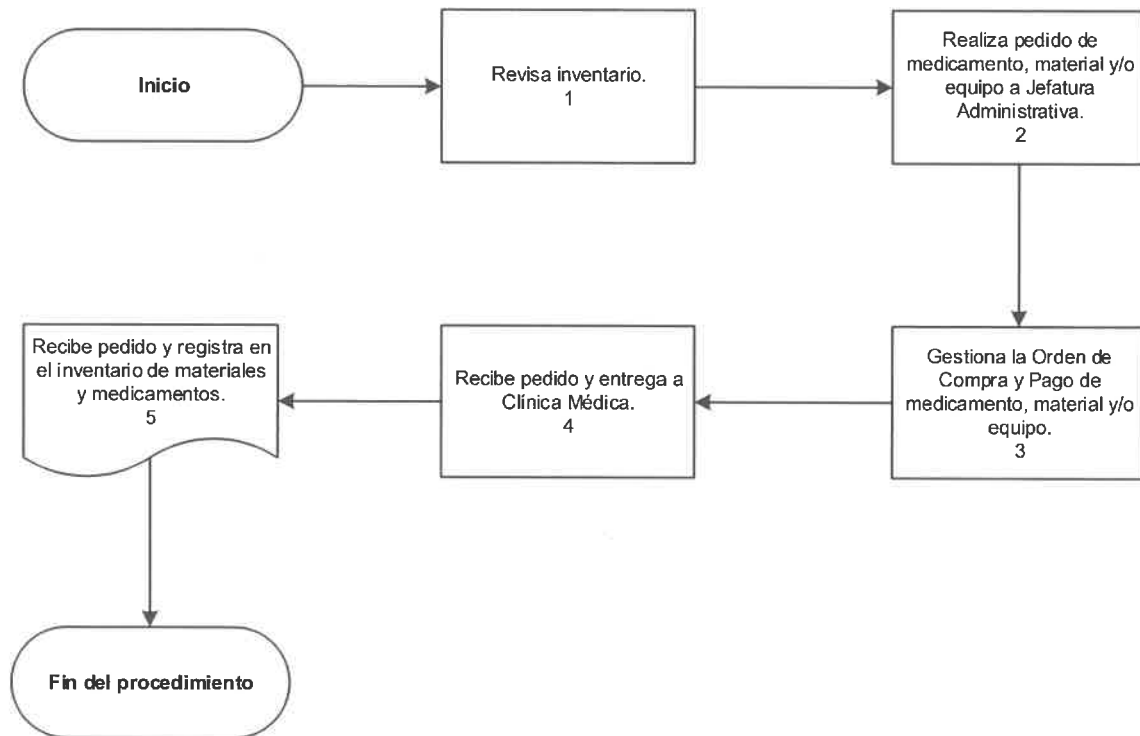
Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 4 de 10

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Control de Medicamentos y</b> <b>Materiales</b>	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	Versión 2

Página 5 de 10

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Revisa inventario.	Auxiliar de Enfermería	Revisa el inventario de medicamentos y materiales existentes en la Clínica Médica, si es necesario gestiona trámite de compra de equipo y/o material.	Mensual	N.A.	Fecha de caducidad de medicamentos y materiales	N.A.	Cantidad de medicamentos y materiales vencidos	Control de Medicamento y Material Vencido	N.A.
2	Realiza pedido de medicamento, material y/o equipo a Jefatura Administrativa.	Auxiliar de Enfermería	Realiza solicitud de compra si hace falta medicamento, material y/o equipo, al Jefe Administrativo, con visto bueno del Jefe Inmediato.	Cada solicitud de compra	1	Cantidad mínima de medicamento y material a mantener en el inventario	N.A.	Cantidad de medicamento y material	N.A.	N.A.
3	Gestiona la Orden de Compra y Pago de medicamento, material y/o equipo.	Jefe Administrativo	Realiza gestión de adquisición por medio del proceso establecido en el Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.	Cada solicitud de compra	2 y 3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Medicamentos y  
Materiales


Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 6 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Recibe pedido y entrega a Clínica Médica.	Guardalmacén	Recibe pedido y entrega a Clínica Médica.	Cada compra	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5	Recibe pedido y registra en el inventario de materiales y medicamentos.	Auxiliar de Enfermería	Recibe pedido y registra en inventario, por medio de los formatos correspondientes.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cada compra	N.A.	N.A.	Medicamento, material y/o equipo	N.A.	Control Mensual de Material, Forma No. 710.05  Control Mensual de Medicamentos, Forma No. 710.06	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	Versión 2

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia de Jefatura Inmediata.	Auxiliar de Enfermería	Solicita autorización a la Gerencia de Servicios Corporativos.
2	Falta de Presupuesto.	Jefe Administrativo	Reprograma compra o solicita autorización a Jefatura Inmediata para realizar transferencia presupuestal.
3	Atraso en el pedido de medicamento, material y/o equipo.	Jefe Administrativo	Solicita apoyo a la Jefatura Inmediata o Gerencia de Área, para agilizar la gestión de compra.









**PROCEDIMIENTO**  
Control de Medicamentos y  
Materiales

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-005

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 10 de 10

**8. Control de Cambios:**

<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó el Cajetín de Firmas.</li><li>• Se actualizó la redacción del Objetivo y Alcance.</li><li>• Se actualizaron los Registros Aplicables.</li><li>• Se actualizó la Definición 4.1.</li><li>• Se actualizó la redacción de las Normas.</li><li>• Se actualizó el Diagrama de Flujo.</li><li>• Se modificaron las Actividades 1, 2, 4 y 5 de la Matriz Plan.</li><li>• Se actualizaron las Contingencias 1, 2 y 3.</li><li>• Se agregó a Anexos las Formas No. 710.05 y 710.06.</li></ul>

# RECURSOS HUMANOS -CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS-



**PROCEDIMIENTO**  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-006

Fecha vigencia: 13-02-2014

Versión 1

Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nombre: Dra. Melida Carolina Escamilla</p> <p>Cargo: Odontólogo, Edificio Central</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p>Nombre: Lic. Julio Roberto de León Vizcaino</p> <p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p>Nombre: Ing. Luis Guillermo Paredes Villavicencio</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos</p> <p>Firma y Sello: </p>
<p>Fecha de Aprobación de Versión: 13-02-2014</p>		

**CLINICA DENTAL**  
DIVISION DE RECURSOS HUMANOS  
- INDE -



Costamara, C.A.



PROCEDIMIENTO  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-006

Fecha vigencia: 13-02-2014

Versión 1

Página 2 de 7

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera oportuna, la educación preventiva en salud bucodental, a los trabajadores del INDE y sus Empresas.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Planificación de Atención Preventiva en Salud
- Listado de Personal del INDE
- Listados de Asistencia
- Informe de la Jornada

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Odontología Preventiva:** Es cualquier medida preventiva que permita reducir la probabilidad de aparición de una afección o enfermedad bucodental, o bien interrumpir o aminorar su progresión.

**4.2. Salud:** Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia



PROCEDIMIENTO  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-006

Fecha vigencia: 13-02-2014

Versión 1

Página 3 de 7

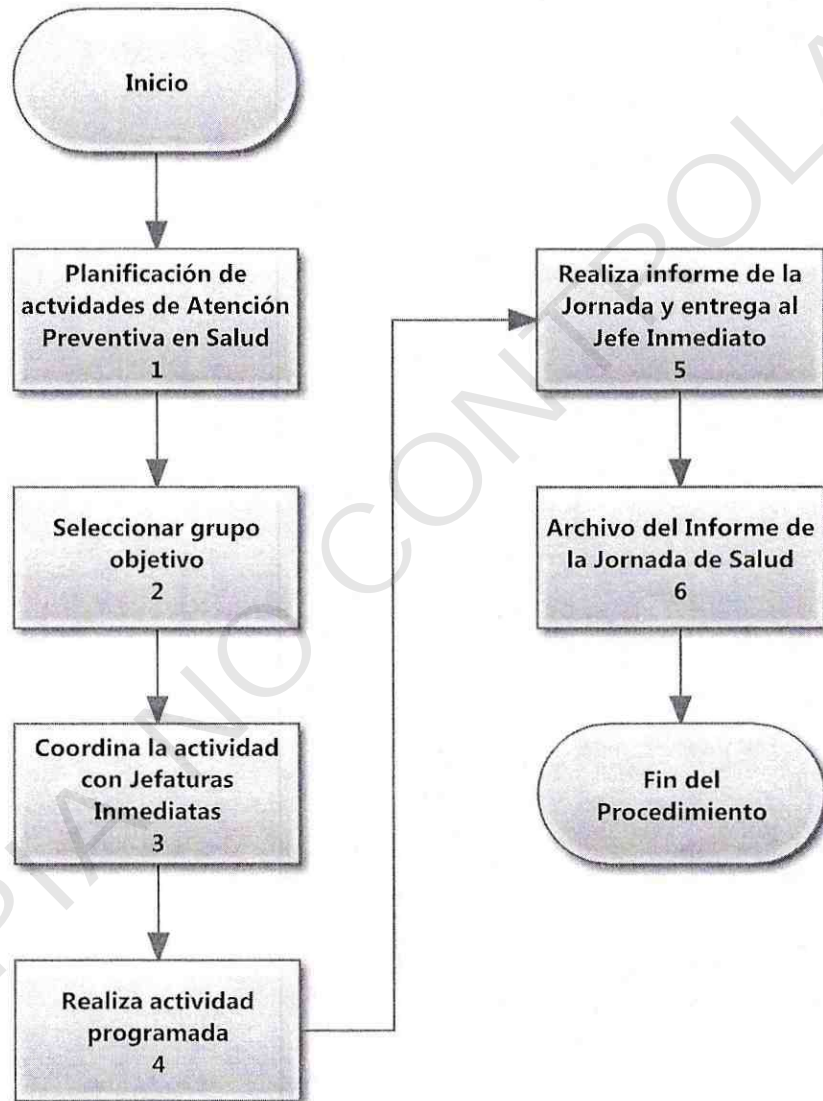
**5. NORMAS**

- 5.1. Se deberá respetar el criterio profesional de acuerdo al artículo 114 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE, vigente.
- 5.2. Tendrán derecho a la Salud Preventiva únicamente el personal que labora en el Instituto Nacional de Electrificación INDE.
- 5.3. Los medicamentos que proporcionan las Clínicas son únicamente para trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación INDE y personal jubilado por FOPINDE, no se podrán proporcionar a familiares, visitantes y/o amigos de los trabajadores.
- 5.4. Cualquier tipo de tratamiento será proporcionado según las posibilidades de la Clínica, previo a ser evaluado.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo







**PROCEDIMIENTO**  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-006

Fecha vigencia: 13-02-2014

Versión 1

Página 5 de 7

**6.2. Matriz Plan**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Planificación de actividades de Atención Preventiva en Salud	Odontólogo	Realiza la planificación de las actividades de Atención Preventiva en Salud	Anual	1505	1	Programado/ Ejecutado	Planificación	% de avance	Planificación de Atención Preventiva en Salud	N.A.
2	Seleccionar grupo objetivo	Odontólogo	Solicita listado de personal a División de Recursos Humanos o realiza selección por prevalencia de algún tema de interés	Según programación	1505	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Listado de Personal del INDE	N.A.
3	Coordina la actividad con Jefaturas Inmediatas	Odontólogo	Realiza la coordinación por medio escrito o correo electrónico.	Según programación	1505	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Realiza actividad programada	Odontólogo y/o Asistente de Clínica Dental	Realiza actividad programada con el grupo objetivo y apoyo de la Asistente Dental	Según programación	1505 1027	3	Personal convocado/ personal atendido	N.A.	% de personal atendido	Listado de Asistencia	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-006

Fecha vigencia: 13-02-2014

Versión 1

Página 6 de 7

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
5	Realiza informe de la jornada y entrega al Jefe Inmediato	Odontólogo	Elabora informe y entrega a Jefe Inmediato que corresponda.	Al finalizar jornada de salud	1505	N.A.	N.A.	Informe de la Jornada	N.A.	Informe de la Jornada	N.A.
6	Archivo del informe de la jornada de salud	Odontólogo	Resguarda resultados e informe de la jornada en el archivo de la Clínica Odontológica. <b>Fin del Procedimiento</b>	Al finalizar jornada de salud	1505	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Atención Preventiva en Salud

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-006

Fecha vigencia: 13-02-2014

Versión 1

Página 7 de 7

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/ Eléctrico	(7) Personal	
1	Falta de Presupuesto	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitar apoyo a la alta Gerencia, reprogramar campañas o solicitar transferencia presupuestaria
2	Falta de apoyo de Jefaturas	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se envía solicitud a Gerencia de Área respectiva.
3	Que sea suspendida la actividad sin previo aviso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Reprogramar actividad







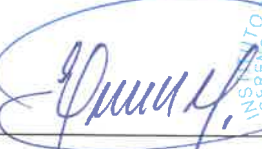

**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Odontológica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 1 de 14

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nombre: Dra. Mélida Carolina León de Escamilla</p>	<p>Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz</p>	<p>Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona</p>
<p>Cargo: Odontóloga de Personal</p>	<p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interino</p>	<p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino</p>
<p>Firma y Sello:</p>  	<p>Firma y Sello:</p>  	<p>Firma y Sello:</p>  

 <b>INDE</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 2 de 14

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera eficiente y ordenada, la consulta odontológica a los trabajadores del INDE y sus Empresas y al personal jubilado del Edificio Central. Inicia solicitando la cita odontológica y finaliza extendiendo suspensión laboral en caso de necesitarla.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios
- Manual de Bioseguridad y Control de la Infección para la Práctica Odontológica

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Libro de Citas
- Ficha Dental del Trabajador y Libro de Control de Procedimientos Odontológicos
- Receta Odontológica
- Libro de Control de Entrega de Medicamentos
- Constancia de Asistencia
- Constancia de Suspensión

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Asepsia:** Conjunto de métodos aplicados para la conservación de la esterilidad y ausencia de infección.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 3 de 14

- 4.2. **Autoclave:** Esterilizador con vapor saturado bajo presión a altas temperaturas.
- 4.3. **Barrera:** Obstáculo para evitar la transmisión de una infección.
- 4.4. **BIO-Infecioso Punzocortante:** Material infeccioso que puya, rasga o corta, debe ser colocado en recipientes, Son de color rojo y no debe ser llenado más de dos tercios de su capacidad. En estos recipientes deben, colocar las agujas para anestesia, cartuchos de anestesia, fresas, limas, agujas para irrigar, léntulos, agujas con suturas, bandas de metal y cualquier material o instrumental descartable que puya, rasque o corte.
- 4.5. **Bioseguridad:** Es el conjunto de medidas preventivas que tiene como objeto proteger la salud y seguridad personal de los profesionales de salud y pacientes frente a los diferentes riesgos producidos por agentes biológicos, físicos, químicos y mecánicos.
- 4.6. **Descartador:** Recipiente donde se depositan, con destino a su eliminación por incineración, todos los materiales punzocortantes.
- 4.7. **Desinfección:** Término genérico que implica que la mayor parte de microorganismos patógenos son eliminados, pero con frecuencia permanece los no patógenos o las formas resistentes de éstos. Por lo general incluye agentes químicos. Constituye el procedimiento a seguir en artículos que no requieran necesariamente un proceso de esterilización tales como las superficies de trabajo de la unidad dental.
- 4.8. **Emergencias:** Toda incapacidad (enfermedad o accidente) que haya iniciado u ocurrido dentro de las primeras 24 horas y que no pueda ser tratado como una consulta ambulatoria.
- 4.9. **Esterilización:** Término genérico que significa la eliminación de todas las formas de material viviente incluyendo bacterias, virus, esporas y hongos; por lo general incluyen sistemas de calor o radiación. Así también constituye el procedimiento a seguir con los instrumentos

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: 13 MAY 2021	
		Versión 2	Página 4 de 14

invasivos (instrumental quirúrgico y material que va a ser introducido al cuerpo del paciente.

- 4.10. Ficha Clínica Odontológica:** Es el instrumento médico básico, personal que contiene toda la información que se genera de un paciente que involucra sus síntomas, signos, documentos paraclínicos, procedimientos odontológicos, tratamientos y todos los datos relacionados con su salud.
- 4.11. Normas de Bioseguridad:** Conjunto de reglas establecidas para conservar la salud y seguridad del personal paciente y comunidad frente a los riesgos de infección.
- 4.12. Odontología Preventiva:** Es cualquier medida preventiva que permita reducir la probabilidad de aparición de una afección o enfermedad bucodental, o bien interrumpir o aminorar su progresión.
- 4.13. Odontología Restauradora:** Se basa en restaurar o reparar los daños producidos en las piezas dentarias, por distintas enfermedades o traumatismos.

## 5. NORMAS

- 5.1.** Se deberá respetar el criterio profesional de acuerdo al artículo 114 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE, vigente.
- 5.2.** La Clínica Odontológica del Edificio Central, funcionará de lunes a viernes en el horario establecido de 08:00 am a 16:30 pm, con una hora para almuerzo.
- 5.3.** Tendrán derecho a consulta odontológica, únicamente el personal que labora en el Instituto Nacional de Electrificación INDE y jubilados por FOPINDE.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 5 de 14

- 5.4. La clínica odontológica deberá darle prioridad a la atención de emergencias surgidas a los trabajadores del INDE.
- 5.5. Los medicamentos que proporcionan la Clínica Odontológica son únicamente para trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación INDE y personal jubilado por FOPINDE, no se podrán proporcionar a familiares, visitantes y/o amigos de los trabajadores.
- 5.6. Cualquier tipo de tratamiento será proporcionado al paciente según las posibilidades de la Clínica Odontológica, previo a ser evaluado clínicamente.
- 5.7. En la Clínica Dental no se realizarán tratamientos de especialistas tales como tratamiento de conductos radiculares, coronas fijas, prótesis fijas y removibles, cirugías de terceros molares, tratamientos periodontales complejos, únicamente trabajos de odontología preventiva y restauradora.
- 5.8. Si el trabajador necesita una constancia de haber asistido a las clínicas del INDE, el odontólogo podrá extenderla por medio de la Forma No. 710.02 "Constancia de Asistencia A:"
- 5.9. El odontólogo podrá emitir orden de suspensión de labores, hasta por (3) tres días hábiles, a los trabajadores que por criterio profesional así lo amerite, salvo los casos que de conformidad prescribe el artículo 42, literal A), inciso 10) del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación INDE vigente.
- 5.10. Los desechos bioinfecciosos deberán depositarse en bolsas rojas y desecharse a diario y depositados en un contenedor debidamente sellado, el cual deberá ser retirado una vez por semana por la empresa que presta el servicio de recolección, y los punzocortantes en un descartador especial, los cuales deberán ser retirados por la empresa una vez al mes.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Odontológica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007

Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024

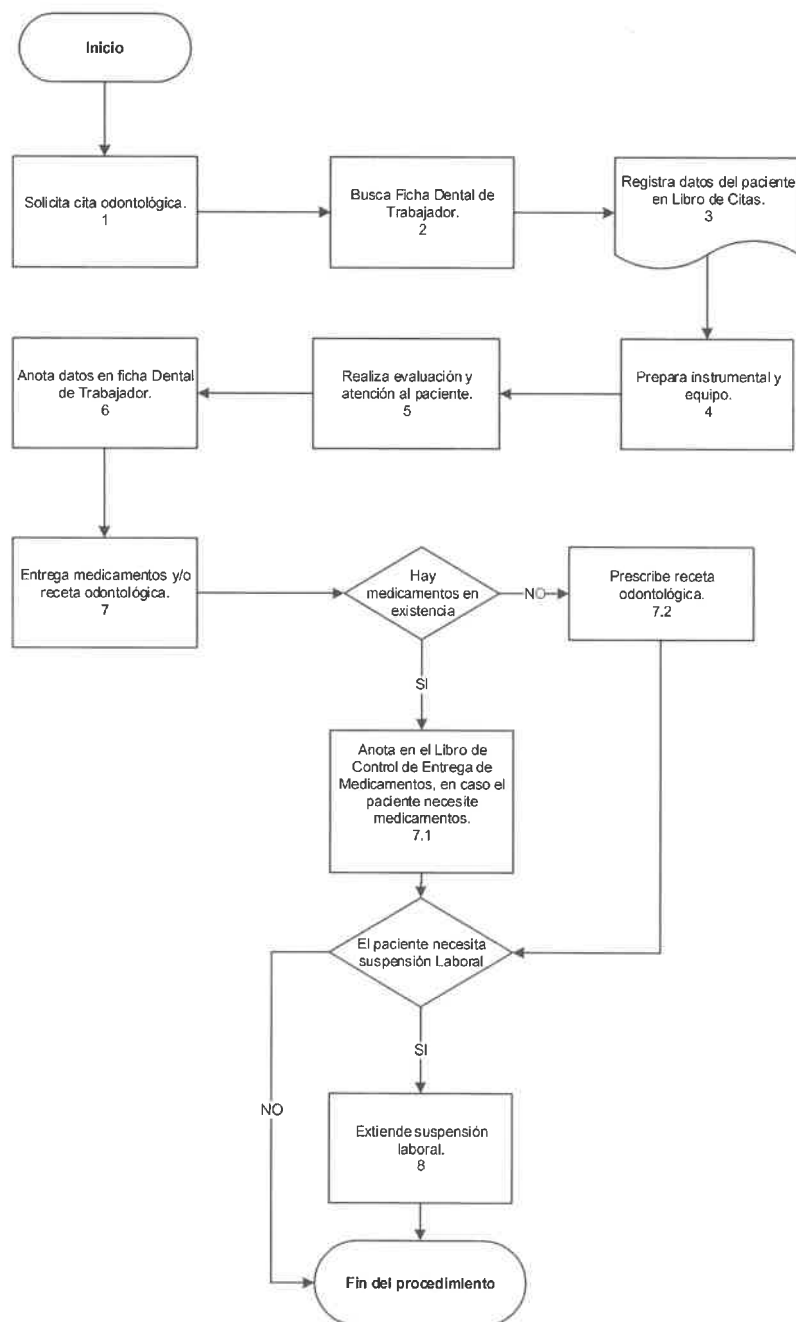
Versión 2

Página 6 de 14

- 5.11.** Al equipo odontológico se le deberá realizar mantenimiento una vez al mes, por técnicos especializados de empresas contratadas. Dicho equipo a dar mantenimiento es el siguiente: compresor, cavitron, lámpara de fotocurado, autoclave (esterilizador), bomba de succión, y unidad dental (silla y sistema de alta y baja velocidad, jeringa triple).
- 5.12.** Es imperativo que el personal que se desempeña en la clínica odontológica cumpla las normas mínimas de bioseguridad, pues están expuestos a microorganismos desde esporas, bacterias, hongos, virus y protozoarios que pueden encontrarse en la sangre y/o saliva de los pacientes. Dichos microorganismos pueden causar enfermedad infectocontagiosa a través de pinchazos y/o salpicaduras producidas por el aerosol utilizado en la práctica dental y de una manera indirecta en el momento de limpiar el instrumental o eliminar los desechos.
- 5.13.** Es imperativo el cumplimiento de las barreras universales de protección normadas en el protocolo de uso Odontológico, que indican lo siguiente: para el Odontólogo y asistente dental, deberán usar mascarilla, guantes y lentes protectores, al paciente se le debe colocar una servilleta especial como babero e instrumental esterilizado; y realizar limpieza y desinfección con bactericida, a la unidad de trabajo (cabezal, brazos, sillón, lámpara, mangueras, carrito), campos para la mesita y bandeja esterilizado.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 8 de 14

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Solicita cita odontológica.	Trabajador	El trabajador solicita cita a la Clínica, vía telefónica o personalmente.	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Citas	N.A.
2	Busca Ficha Dental de Trabajador.	Auxiliar de odontólogo	Busca la ficha clínica del paciente a atender en el archivo.	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Registra datos del paciente en Libro de Citas.	Auxiliar de Odontólogo	Anota en el libro de citas los datos del paciente: Nombre, lugar de trabajo y número de extensión.	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Citas	N.A.
4	Prepara instrumental y equipo.	Auxiliar de Odontólogo	Realiza asepsia de la clínica y coloca el instrumental y equipo a utilizar en el paciente.	Diaria	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Odontológica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 9 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
5	Realiza evaluación y atención al paciente.	Odontólogo de Personal y Auxiliar de Odontólogo	Realiza evaluación dental y procedimientos odontológicos, con apoyo de la Asistente Dental.	Diaria	1 y 2	N.A.	Paciente atendido	N.A.	N.A.	N.A.
6	Anota datos en ficha Dental de Trabajador.	Auxiliar de Odontólogo	Anota el tratamiento realizado en la Ficha Dental del Trabajador y en el Libro de control de Procedimientos Odontológicos.	Diaria	N.A.	Cantidad de pacientes atendidos	N.A.	N.A.	Ficha Dental del Trabajador y Libro de Control de Procedimientos Odontológicos	N.A.
7	Entrega medicamentos y/o receta odontológica.	Odontólogo de Personal	Entrega medicamento requerido al paciente, si hay en existencia, de lo contrario prescribe receta odontológica.  <b>Nota:</b> Si hay medicamentos en existencia continúa en actividad 7.1, caso contrario pasa a actividad 7.2.	Diaria	N.A.	N.A.	Receta Odontológica	N.A.	Receta Odontológica	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Odontológica

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 10 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
7.1	Anota en el Libro de Control de Entrega de Medicamentos, en caso el paciente necesite medicamentos.	Auxiliar de Odontólogo	En caso de necesitar medicamentos, anota en el Libro de Control de Entrega de Medicamentos y la fecha de vencimiento, y solicita firma al paciente. Si el paciente necesita Constancia de Asistencia, se le deberá extender.  <b>Nota:</b> Si el paciente necesita suspensión laboral, continúa en actividad 8, caso contrario <b>finaliza procedimiento.</b>	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de Control de Entrega de Medicamentos. Constancia de Asistencia	N.A.
7.2	Prescribe receta odontológica.	Odontólogo de Personal	Prescribe receta odontológica, cuando aplique.  <b>Nota:</b> Si el paciente necesita suspensión laboral, continúa en actividad 8, caso contrario <b>finaliza procedimiento.</b>	Diaria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Atención de Consulta Odontológica

Código: 01-09-00-29-00-00-04-00-10-007

Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024

Versión 2

Página 11 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
8	Extiende suspensión laboral.	Odontólogo de Personal	Si el paciente necesita ser suspendido, el Odontólogo de Personal emite suspensión de acuerdo a diagnóstico que presente. Dicha suspensión puede ser entre 1 a 3 días según lo requerido.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Cada necesidad de suspensión	3	N.A.	Constancia de Suspensión	N.A.	Constancia de Suspensión	N.A.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica	Código: 0-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 12 de 14


### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Obstrucción de bomba de succión o de cavitron.	Odontólogo de Personal Asistente de Clínica Dental	Se suspende la consulta odontológica y se llama a los técnicos especialistas.
2	Emergencia surgida durante la atención del paciente.	Odontólogo de Personal Asistente de Clínica Dental	Se actuará de acuerdo a la situación, y si es necesario se llamará ambulancia para ser trasladado al especialista u hospital que corresponda.
3	El trabajador necesita más de 3 días de suspensión.	Odontólogo de Personal	Se le informa que se presente al especialista, IGSS u hospital que corresponda para tramitar la suspensión necesaria, y presentarla a la División de Recursos Humanos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 13 de 14

**7. Anexos:**

**7.1 Forma 710.02**



**CONSTANCIA DE ASISTENCIA A:**

CLÍNICA MÉDICA

CLÍNICA DENTAL

**División de Recursos Humanos**

Forma 710.02

NOMBRE EMPLEADO	FECHA
UNIDAD	No. DE FICHA

Llegó: \_\_\_\_\_ Salíó: \_\_\_\_\_

Nombre Médico: \_\_\_\_\_ Firma Médico: \_\_\_\_\_

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Suspende Labores: SI  NO  Fecha de suspensión del: \_\_\_\_\_ al: \_\_\_\_\_

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Atención de Consulta Odontológica</p>	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-007	
		Versión 2	Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b> Página 14 de 14

## 8. Control de Cambios:

Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el Cajetín de Firmas.</li> <li>• Se actualiza la redacción en Objetivo y Alcance.</li> <li>• Se actualizan los Documentos de Referencia.</li> <li>• Se actualizan los Registros Aplicables.</li> <li>• Se actualiza el Diagrama de Flujo.</li> <li>• Se actualizan las actividades 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 7.1, 7.2 y 8 de la Matriz Plan.</li> <li>• Se actualiza el formato de las Contingencias, así mismo se realiza una modificación en la columna 3 "Responsable".</li> <li>• Se agrega el apartado Anexo la Forma No.710.02.</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Medicamentos y  
Materiales


Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-008

Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024

Versión 2

Página 1 de 9

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Dra. Melida Carolina León de Escamilla	Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz	Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona
Cargo: Odontóloga de Personal	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interino	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-008	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para realizar de manera eficiente el control de medicamentos y materiales que se utilizan en la Clínica Odontológica del INDE y sus Empresas. Inicia con la revisión del inventario y finaliza con la recepción del pedido y registro de dicho inventario.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Normas Generales de Control Interno Gubernamental
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Control de Medicamento y Material Vencido
- Control Mensual de Material, Forma No.710.05
- Control Mensual de Medicamentos, Forma No.710.06

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Fecha de Caducidad:** Es el día límite para un consumo óptimo desde el punto de vista sanitario. Es la fecha que indica el fabricante, para advertir al consumidor, que a partir de ella el producto no es seguro para la salud humana.

**4.2. Materiales Dentales:** Son todos aquellos productos empleados en Odontología para la prevención, diagnóstico y tratamiento terapéutico de los problemas bucodentales.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Medicamentos y  
Materiales

Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-008

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 3 de 9

**4.3. Medicamentos Básicos:** Son los que satisfacen las necesidades prioritarias de salud de la población.

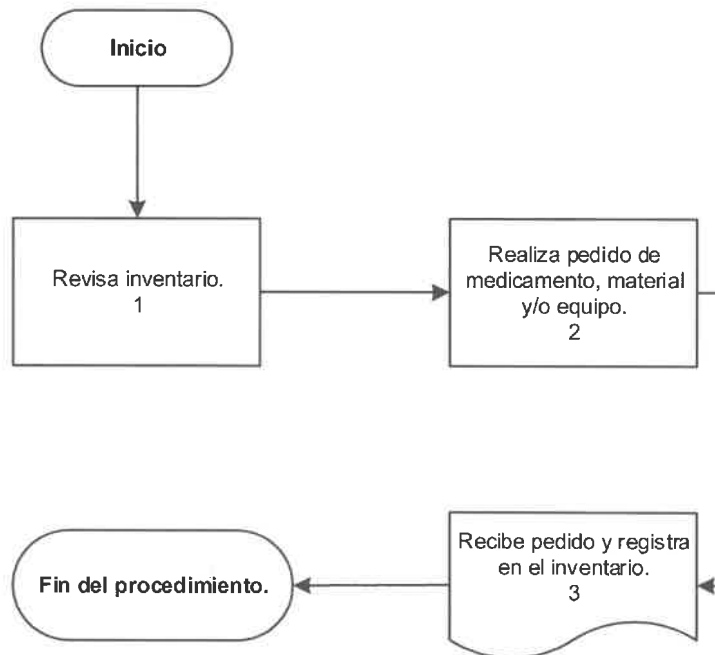
## 5. NORMAS


- 5.1. Se debe controlar mensualmente la fecha de caducidad de medicamentos y Materiales.
- 5.2. El trabajador debe firmar el libro de control respectivo, en el que se hace constar que se le entregan medicamentos
- 5.3. La Clínica Odontológica debe llevar el control mensual del inventario de materiales y medicamentos, en las formas números 710.05 Control Mensual de Material y 710.06 Control Mensual de Medicamentos.
- 5.4. Se debe mantener en la Clínica Odontológica, medicamentos, equipo y materiales en condiciones óptimas y necesarias para su utilización.
- 5.5. Se debe mantener en la Clínica Odontológica los medicamentos básicos de acuerdo a las posibilidades del Instituto Nacional de Electrificación INDE.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-008	
		Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024	
		Versión 2	Página 4 de 9

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:




	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-008	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 5 de 9

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Revisa inventario.	Auxiliar de Odontólogo	Revisa el inventario de medicamentos y materiales existentes en la clínica, y de ser necesario solicita la compra de equipo.	Mensual	N.A.	Fecha de caducidad de medicamentos y materiales	N.A.	Cantidad de medicamento y material vencido	Control de Medicamento y Material Vencido	N.A.
2	Realiza pedido de medicamento, material y/o equipo.	Odontólogo de Personal	Realiza la solicitud del pedido, si hace falta medicamento, material y/o equipo, al Jefe Administrativo, con visto bueno del jefe inmediato.	Cada solicitud de compra	1	Cantidad mínima de medicamento y material a mantener en el inventario	N.A.	Cantidad de medicamento y material	N.A.	N.A.
3	Recibe pedido y registra en el inventario.	Auxiliar de Odontólogo	Recibe pedido y registra en el inventario, por medio de los formatos correspondientes.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cada compra	N.A.	N.A.	Medicamento, material y/o equipo	N.A.	Control Mensual de Material, Forma No. 710.05  Control Mensual de Medicamentos, Forma No. 710.06	N.A.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-008	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 6 de 9

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia de Jefatura Inmediata.	Odontólogo de Personal	Se solicita autorización a la Gerencia de Servicios Corporativos.





	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Medicamentos y Materiales	Código: 04-09-00-29-00-00-04-00-10-008	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 9 de 9

## 8. Control de Cambios:

Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó el Cajetín de Firma.</li> <li>• Se modificó el Objetivo y Alcance.</li> <li>• Se actualizaron los Documentos de Referencia.</li> <li>• Se modificaron los Registros Aplicables.</li> <li>• Se actualizó la redacción en la Normas.</li> <li>• Se actualizó el Diagrama de Flujo.</li> <li>• Se modificaron las actividades No. 1,2 y 5 de la Matriz Plan, se eliminaron las actividades 3 y 4.</li> <li>• Se eliminaron las Contingencias 2 y 3.</li> <li>• Se agregaron en Anexos las Formas No. 710.05 y 710.06.</li> </ul>

# RECURSOS HUMANOS -PSICOLOGÍA MOTIVACIONAL-





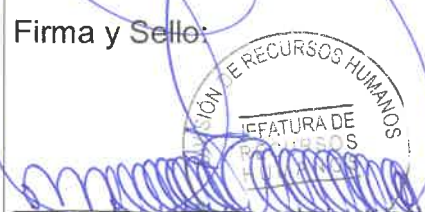



**PROCEDIMIENTO**  
Asistencia a Trabajadores  
Suspendidos por el IGSS

Código: 04-09-00-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **18 JUL 2024**

Versión 3

Página 1 de 8

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Licda. María Adela Casanova Contreras	Nombre: Licda. Miligtza Giovanna Torres Rodríguez	Nombre: Ing. Jorge Adolfo Matheu Fong
Cargo: Profesional de Psicología	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interina	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Asistencia a Trabajadores Suspendidos por el IGSS	Código: 04-09-00-29-00-00-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>18 JUL 2024</b>	
		Versión 3	Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Visitar y asistir a los trabajadores del INDE suspendidos internos de gravedad por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, para motivarlos y darles seguimiento hasta su recuperación. Inicia con la programación de visitas a trabajadores del INDE suspendidos por el IGSS y finaliza con la realización y archivo del Cuadro de Informe de Visitas realizadas.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- No aplica

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Suspensión del IGSS
- Autorización para uso de Transporte
- Cuadro de Informe de Visitas

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Atención motivacional:** Asistencia profesional psicológica brindada al trabajador.

**4.2. IGSS:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

**4.3. INDE:** Instituto Nacional de Electrificación.

**4.4. Trabajador Suspendido por IGSS:** Ausencia laboral del trabajador por tiempo definido, por motivo de accidente o enfermedad, que necesita reposo u hospitalización, hasta su recuperación.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Asistencia a Trabajadores Suspendidos por el IGSS	Código: 04-09-00-29-00-00-00-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>18 JUL 2024</b>	
		Versión 3	Página 3 de 8

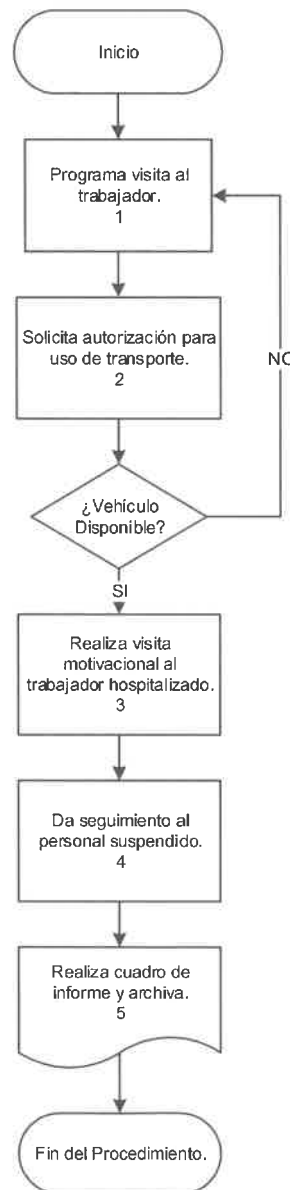
## 5. NORMAS

- 5.1. Se debe brindar asistencia motivacional a los trabajadores suspendidos hospitalizados de gravedad por el IGSS, prioritariamente al personal de los diferentes frentes de trabajo del interior del país.
- 5.2. Se debe brindar apoyo y orientación en el trámite para la suspensión del IGSS, a los familiares que lo requieran.
- 5.3. En caso de fallecimiento del trabajador, se debe asistir a la funeraria realizando entrega de tarjeta de pésame y corona fúnebre, dentro del perímetro de la Ciudad de Guatemala; así mismo, por fallecimiento de familiar del trabajador (padres, hermanos, esposo(a), hijos y abuelos) se debe enviar tarjeta de pésame y corona fúnebre, dentro del perímetro de la Ciudad de Guatemala.
- 5.4. Se debe dar asesoramiento a familiar doliente que lo requiera, sobre los beneficios que cuenta el trabajador del INDE por fallecimiento.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Asistencia a Trabajadores Suspendidos por el IGSS	Código: U+09-00-29-00-00-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>18 JUL 2024</b>	
		Versión 3	Página 5 de 8

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Programa visita al trabajador.	Profesional de Psicología	De acuerdo a las suspensiones del IGSS remitidas por la Jefatura de División de Recursos Humanos, realiza la programación de visitas a trabajadores del Edificio Central.	Según suspensiones	1	Número de Suspensiones	N.A.	Visitas realizadas	Suspensión del IGSS	N.A.
2	Solicita autorización para uso de transporte.	Profesional de Psicología	Solicita por escrito el transporte al Departamento de Transportes, con visto bueno de la Jefatura de División de Recursos Humanos.  <b>Nota:</b> Si existe disponibilidad de vehículo, continúa en actividad 3, caso contrario, regresa a actividad 1.	Según suspensiones	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Autorización para uso de Transporte	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Asistencia a Trabajadores  
Suspendidos por el IGSS

Código: C-09-00-29-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **18 JUL 2024**

Versión 3

Página 6 de 8

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3	Realiza visita motivacional al trabajador hospitalizado.	Profesional de Psicología	Brinda atención motivacional al trabajador.	Cada suspensión	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Da seguimiento al personal suspendido.	Profesional de Psicología	Por medio de llamadas telefónicas y/o visitas si el caso lo amerita.	Cada suspensión	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5	Realiza cuadro de informe y archiva.	Profesional de Psicología	Realiza y archiva Cuadro de Informe de Visitas realizadas a los trabajadores suspendidos por el IGSS.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cada suspensión	N.A.	N.A.	Cuadro de Informe de Visitas	N.A.	Cuadro de Informe de Visitas	N.A.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Asistencia a Trabajadores Suspendidos por el IGSS</p>	Código: C-09-00-29-00-00-00-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>18 JUL 2024</b>	
		Versión 3	Página 7 de 8

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Falta de información por parte de la División de Recursos Humanos.	Profesional de Psicología	Solicitar apoyo a Jefe División de Recursos Humanos o al Gerente de Servicios Corporativos.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Asistencia a Trabajadores Suspendidos por el IGSS	Código: 04-09-00-29-00-00-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>18 JUL 2024</b>	
		Versión 3	Página 8 de 8

## 7. Control de Cambios:

Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza el Cajetín de Firmas.</li> <li>• Se actualiza la redacción de Objetivo y Alcance.</li> <li>• Se actualizan los Registros Aplicables.</li> <li>• Se ordenaron alfabéticamente las Definiciones.</li> <li>• Se actualiza la redacción en las Normas</li> <li>• Se actualiza el Diagrama de Flujo.</li> <li>• Se modifican actividades 1,2,3,4 y 5.</li> <li>• Se actualiza el formato de Contingencias.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualiza Cajetín de Firmas</li> <li>• Se actualiza redacción de Norma 5.3.</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Capacitación y Orientación a  
Personal Próximo a Jubilarse


Código: 04-09-00-29-00-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024

Versión 2

Página 1 de 9

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Licda. María Adela Casanova Contreras	Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz	Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona
Cargo: Profesional de Psicología	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interino	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino
Firma y Sello:  PSICOLOGÍA INDE DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Firma y Sello:  DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS INDE	Firma y Sello:  INSTITUTO NACIONAL DE SERVICIOS GERENTE G. A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Capacitación y Orientación a Personal Próximo a Jubilarse	Código: 04-09-00-29-00-00-00-00-10-003	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	
		Versión 2	Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Apoyar al personal próximo a jubilarse, brindándoles capacitación y orientación para desenvolverse en forma independiente, con alta autoestima, obteniendo así, una mejor calidad de vida y adaptación al egresar del INDE. Inicia con realización de la planificación de capacitaciones para los trabajadores próximos a jubilarse, y finaliza con la entrega del Informe de la actividad al Jefe División de Recursos Humanos.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Reglamento del Fondo de Pensiones para el Personal del Instituto Nacional de Electrificación –INDE-
- Acuerdo No. 1124, Reglamento Sobre Protección Relativa a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Plan de Capacitación Motivacional
- Solicitud de Autorización a Jefaturas y/o Gerencias de Área
- Invitación al Personal Próximo a Jubilarse
- Trifoliar con Información del Pago de Prestaciones y Jubilación
- Listado de Asistencia a Capacitación
- Informe de la Actividad



**PROCEDIMIENTO**  
Capacitación y Orientación a  
Personal Próximo a Jubilarse

Código: 04-09-00-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 3 de 9

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **FOPINDE:** Fondo de Pensiones de los Trabajadores del INDE
- 4.2. **IGSS:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- 4.3. **INDE:** Instituto Nacional de Electrificación
- 4.4. **Orientación:** Asistencia profesional psicológica
- 4.5. **Personal Próximo a Jubilarse:** Miembros del FOPINDE que por edad o tiempo de servicio, tienen derecho a retirarse de la Institución, gozando de una pensión vitalicia, inmediata y mensual.

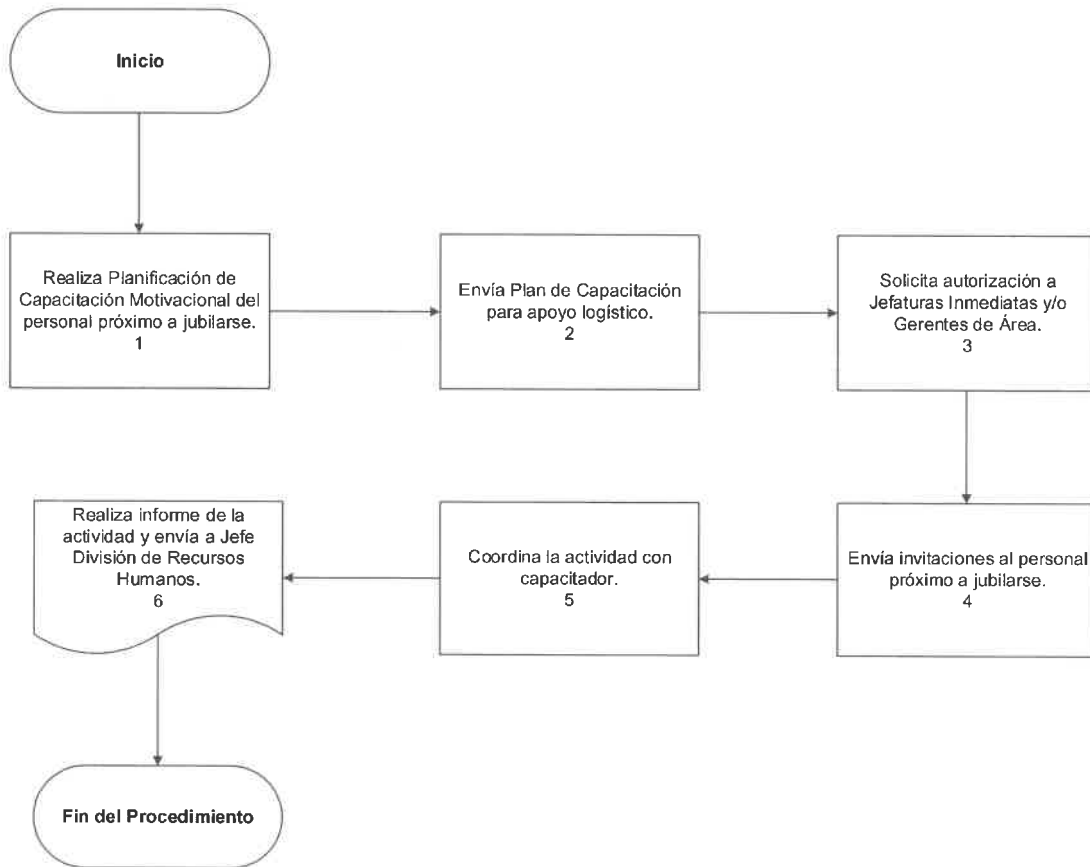
#### 5. NORMAS

- 5.1. Facilitar el trámite de jubilación a los trabajadores próximos a jubilarse, a través de la orientación e información para el pago de prestaciones, indemnización, jubilación FOPINDE y jubilación IGSS.
- 5.2. Brindar capacitación motivacional al personal próximo a jubilarse.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
Capacitación y Orientación a  
Personal Próximo a Jubilarse

Código: 04-09-00-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 5 de 9

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Realiza Planificación de Capacitación Motivacional del personal próximo a jubilarse.	Profesional de Psicología	Realiza la planificación del programa de cursos motivacionales, dirigido al personal próximo a jubilarse.	Anual	N.A.	N.A.	Plan de Capacitación Motivacional	N.A.	Plan de Capacitación Motivacional	N.A.
2	Envía Plan de Capacitación para apoyo logístico.	Profesional de Psicología	Envía por escrito el Plan de Capacitación Motivacional, con visto bueno de la Jefatura de la División de Recursos Humanos, al Jefe Departamento de Formación, Capacitación y Desarrollo, Universidad Corporativa INDE –UCI- solicitando apoyo logístico.	Cada programación	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Capacitación y Orientación a  
Personal Próximo a Jubilarse

Código: 04-09-00-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024

Versión 2

Página 6 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3	Solicita autorización a Jefaturas Inmediatas y/o Gerentes de Área.	Profesional de Psicología	Envía correo electrónico, solicitando autorización para la participación del personal próximo a jubilarse. De no autorizar reprograma actividad.	Cada programación	2	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitud de Autorización a Jefaturas y/o Gerencias de Área	N.A.
4	Envía invitaciones al personal próximo a jubilarse.	Jefe Departamento de Formación, Capacitación y Desarrollo, Universidad Corporativa INDE –UCI-	Realiza la invitación al personal próximo a jubilarse.	Cada programación	N.A.	N.A.	Invitación al Personal Próximo a Jubilarse	N.A.	Invitación al Personal Próximo a Jubilarse	N.A.
5	Coordina la actividad con capacitador.	Profesional de Psicología	Realiza capacitación y orientación al personal próximo a jubilarse. Entrega trifoliar con información del trámite para el pago de sus prestaciones y jubilación. Solicita firma de asistencia.	Cada programación	N.A.	Número de participantes / Número de invitados	Personal capacitado.	Porcentaje de participantes	Trifoliar con Información del Pago de Prestaciones y Jubilación, Listado de Asistencia a Capacitación	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
 Capacitación y Orientación a  
 Personal Próximo a Jubilarse


Código: 04-09-00-29-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 13 MAY 2024

Versión 2

Página 7 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
6	Realiza informe de la actividad y envía a Jefe División de Recursos Humanos.	Profesional de Psicología	Realiza informe al finalizar la actividad, y entrega a Jefe División de Recursos Humanos.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cada programación	N.A.	N.A.	Informe de la Actividad	N.A.	Informe de la Actividad	N.A.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Capacitación y Orientación a Personal Próximo a Jubilarse</p>	Código: +09-00-29-00-00-00-00-10-003	
		Fecha de Vigencia: <b>13 MAY 2024</b>	Versión 2

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia de la Jefatura Inmediata.	Profesional de Psicología	Solicita la firma de visto bueno a la Gerencia de Servicios Corporativos.
2	Falta de apoyo de Unidades Administrativas.	Profesional de Psicología	Solicita apoyo a Gerencias de Área.



**PROCEDIMIENTO**  
Capacitación y Orientación a  
Personal Próximo a Jubilarse

Código: 04-09-00-29-00-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **13 MAY 2024**

Versión 2

Página 9 de 9

**7. Control de Cambios:**

<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó el Cajetín de Firmas.</li><li>• Se actualizó la redacción de Objetivo y Alcance.</li><li>• Se modificaron los Registros Aplicables.</li><li>• Se actualizó el Diagrama de Flujo.</li><li>• Se modificaron las actividades No. 1, 2, 3, 4, 5, y 6.</li><li>• Se modificaron las Contingencias No. 1 y 2.</li></ul>

# RECURSOS HUMANOS -RECLUTAMIENTO-



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 1 de 32

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Licda. Ana Carolina De León Gallardo	Nombre: Srta. Karla Sabrina Ramos Salguero	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal Interno</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021	
		Versión 3	Página 2 de 32

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para el reclutamiento y selección de personal interno, a fin de asegurar que el personal seleccionado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas, cumpla los requisitos definidos en el perfil de puesto. Inicia en la recepción de la solicitud de convocatoria en el Departamento de Reclutamiento y Selección del Personal y finaliza con el resguardo del expediente original en el Archivo Maestro de Personal.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Acuerdo Gubernativo 1031-88
- Código de Trabajo
- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73
- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Electrificación INDE, Decreto No. 64-94 y sus reformas
- Ley Orgánica del Presupuesto
- Manual de Especificaciones de Clases de Puestos del INDE
- Normas Internas Gubernamentales, de la Contraloría General de Cuentas de la Nación
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE –STINDE-
- Reglamento de Presupuesto del INDE

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Acta de Evaluación y Resultados
- Acta de Toma de Posesión

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal Interno</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021	
		Versión 3	Página 3 de 32

- Acuerdo de Ascenso
- Constancia de Notificación
- Control Maestro de Convocatorias
- Convocatoria Interna
- Criterios para valoración de factores
- Evaluación Teórica y/o Práctica
- Formulario Requerimiento de Plaza a Convocar
- Informe de Ascenso para la Contraloría General de Cuentas (se ingresa al Sistema de Contraloría General de Cuentas los que ganan Q8,000.00 o más, así como los que manejan Fondos Fijos (Fondos Rotativos) sin importar el salario.)
- Lista de Requisitos para Formulación de Expedientes

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Antigüedad:** Es el tiempo acumulado en forma continua durante el cual, el trabajador (a) ha prestado sus servicios al INDE.
- 4.2. Ascenso Automático:** Se da cuando en un mismo centro de trabajo o a nivel INDE, opte únicamente un candidato para un puesto vacante, siempre que el candidato acredite los requisitos necesarios. (Ver lo establecido en Pacto Colectivo y Condiciones de Trabajo INDE – STINDE)
- 4.3. Calidades y Factores de Evaluación:** Son requisitos que deben cumplir los trabajadores (as) para tener derecho a ascensos, los cuales son: a) Educación, b) Capacidad, c) Experiencia, d) Antigüedad, e) Récord de Trabajo, f) Proximidad al Cargo.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 4 de 32

- 4.4. Candidato:** Es la persona individual que reúne los requisitos mínimos establecidos en el Manual de Descripción y Especificación de Puestos para optar a un puesto en la Institución.
- 4.5. Capacidad:** Son las habilidades y destrezas teóricas y/o prácticas que posee el trabajador para poder desempeñar satisfactoriamente un puesto.
- 4.6. Educación:** Grado de preparación académica que requiere tener una persona para desarrollar eficientemente las tareas de un puesto.
- 4.7. Experiencia:** Es la adquisición de conocimientos mediante la práctica correspondiente necesaria para ejecutar eficientemente el trabajo. La experiencia se obtiene dentro y fuera del INDE mediante práctica certificada en el puesto o puestos similares.
- 4.8. Fases de la Convocatoria:** Son las publicaciones de puestos vacantes que se deben realizar, tomando en cuenta lo que para el efecto establece el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- 4.9. Proximidad al Cargo:** Es la relación existente entre las funciones del puesto vacante y el desempeñado por el solicitante en el mismo departamento, unidad o sección del INDE.
- 4.10. Puesto Vacante:** Son los causados por ausencia definitiva o temporal de los trabajadores. Se aplica al lugar o puesto que no está ocupado por nadie.
- 4.11. Puesto:** El conjunto de deberes y responsabilidades asignados por el INDE y que requiera el empleo de una persona para que los desempeñe.
- 4.12. Récord de Trabajo:** Es el historial de servicios del trabajador (a), el cual incluye la puntuación obtenida en la evaluación del desempeño, de conformidad con el Acuerdo Gubernativo No. 1031-88.
- 4.13. Selección:** Es el proceso de elegir a las personas que cumplan con los conocimientos, habilidades y aptitudes que demanda el puesto de



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 5 de 32

trabajo, y que mediante entrevistas y exámenes psicométricos se puedan predecir su comportamiento laboral.

**4.14. Servicio o Ascenso por Oposición:** Comprende a los trabajadores (as) que para ser promovidos, deban someterse a una evaluación de su capacidad y a la ponderación de los factores de acuerdo con las normas de evaluación y/o promoción contenidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.

**4.15. STINDE:** Sindicato de Trabajadores del INDE.

## 5. NORMAS

**5.1.** Toda ocupación de puesto debe estar sujeta al proceso de convocatorias, reguladas por el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, exceptuándose los puestos exentos, que pueden ser ocupados a requerimiento de las Gerencias de Área.

**5.2.** Cada trabajador debe someterse a los exámenes teórico- prácticos para el puesto solicitado cuando no acredite su formación académica según la especialidad que requiera el Manual de Especificación de Clase de Puestos del INDE, y que acredite conocimiento a través de la práctica en el desempeño de puestos iguales o similares dentro del INDE.

**5.3.** Todo cargo a cubrir, debe contar con el perfil del puesto que permita orientar la búsqueda.

**5.4.** A lo largo del proceso la información recabada debe ser confidencial y exclusiva del área de Reclutamiento y Selección de Personal, con el fin exclusivo de su utilización para el proceso de reclutamiento y selección.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

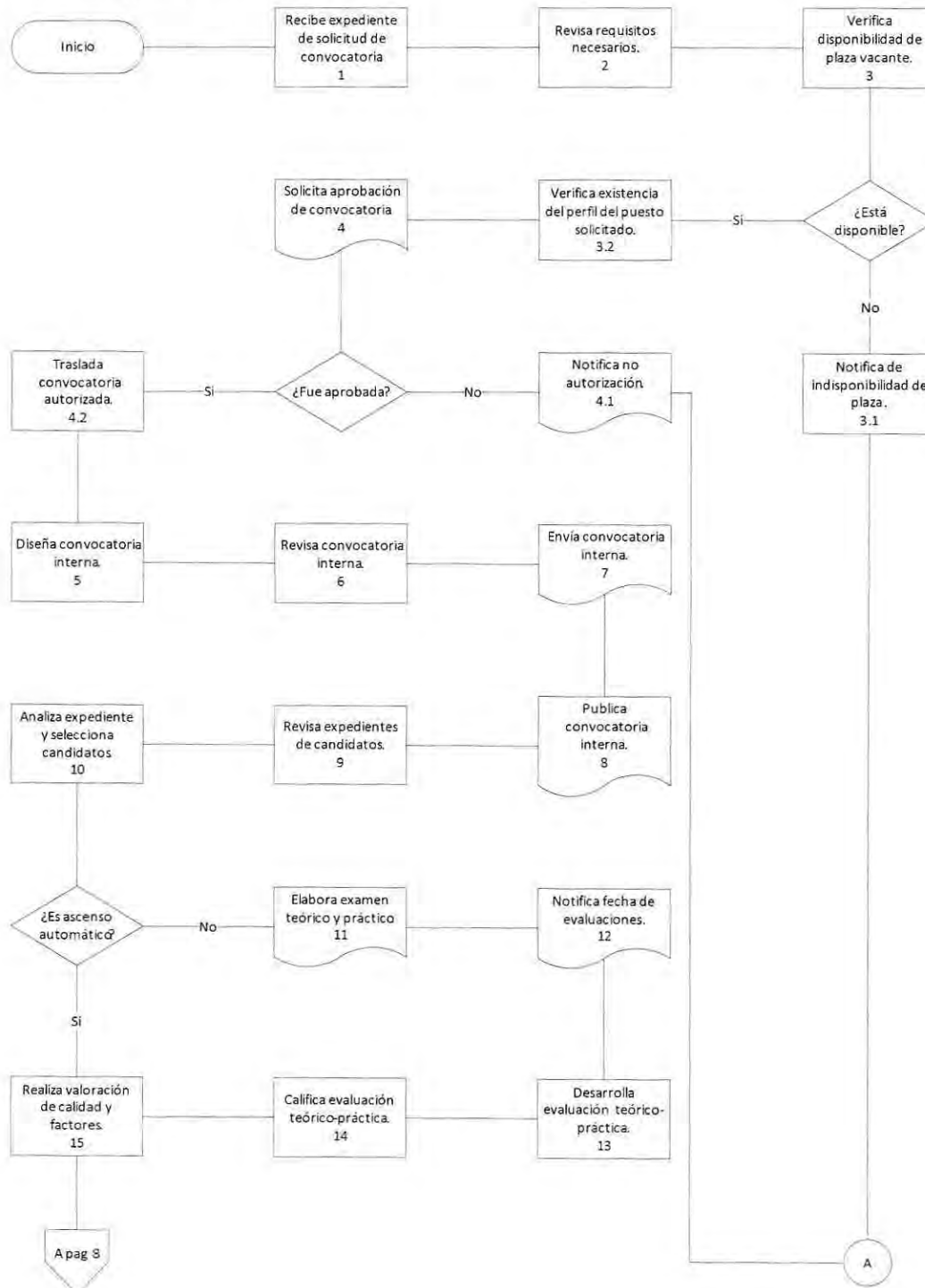
Versión 3

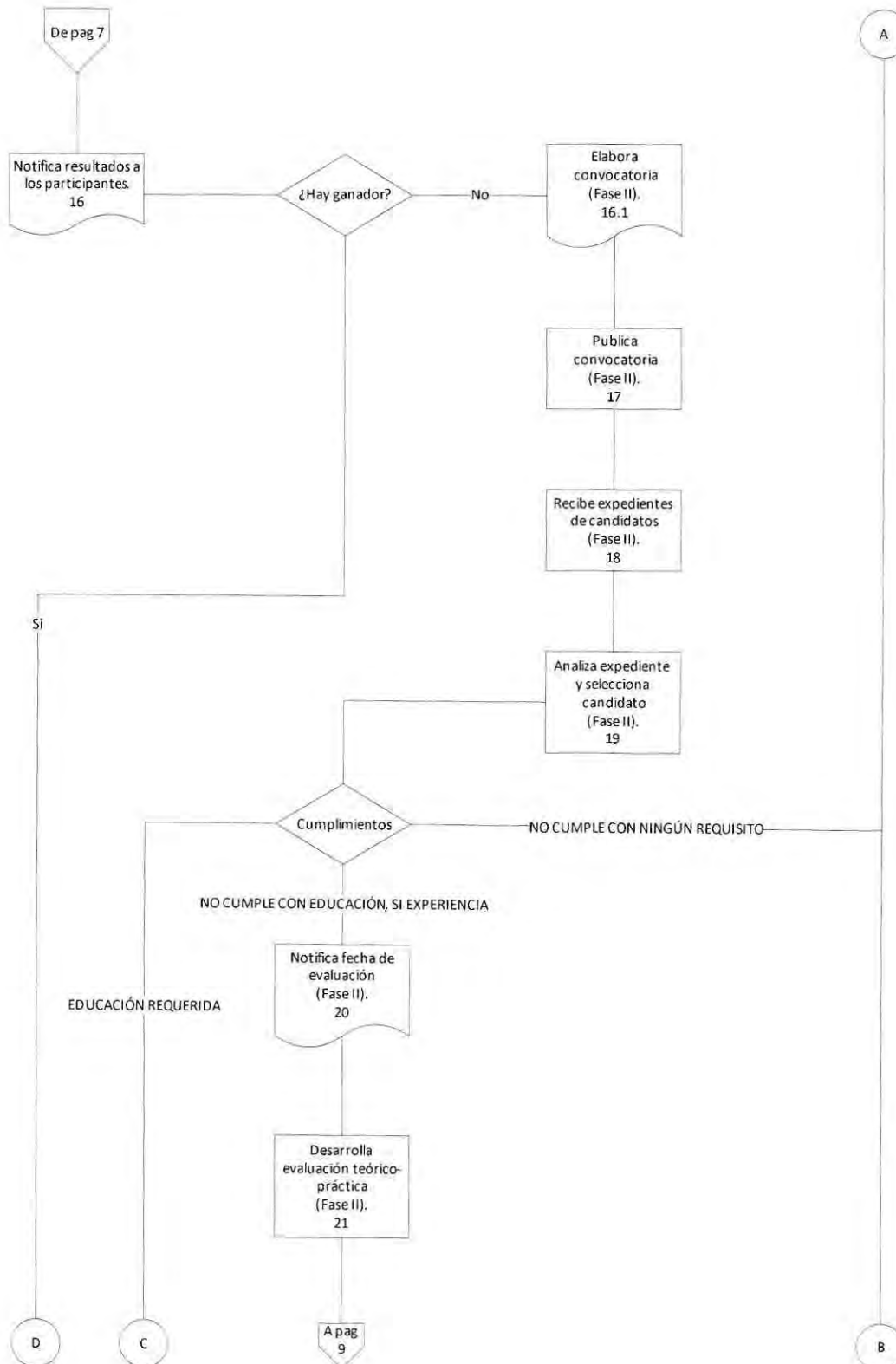
Página 6 de 32

- 5.5. Todo expediente de ascenso, debe contener la documentación completa, la cual se debe verificar por medio de listas de requisitos para participación en convocatoria.
- 5.6. El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal debe enviar copia del Acuerdo y Acta de Toma de Posesión a las siguientes unidades administrativas: Unidad Requirente, Departamento de Relaciones Laborales, Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones.
- 5.7. El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal debe notificar (registrar en el sistema) en cinco días máximo, luego de otorgados ascensos a la Unidad de Probidad de la Contraloría General de Cuentas.
- 5.8. Todo Trabajador que sea ascendido debe tener un período de prueba de 2 meses para ser evaluado en el nuevo puesto de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- 5.9. La Gerencia del área que corresponda, a través de la División de Recursos Humanos debe solicitar la convocatoria de la Plaza a Convocar, conforme al formato de "Requerimiento de plaza a Convocar", un formulario por cada plaza y debe ser llenado en computadora.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:







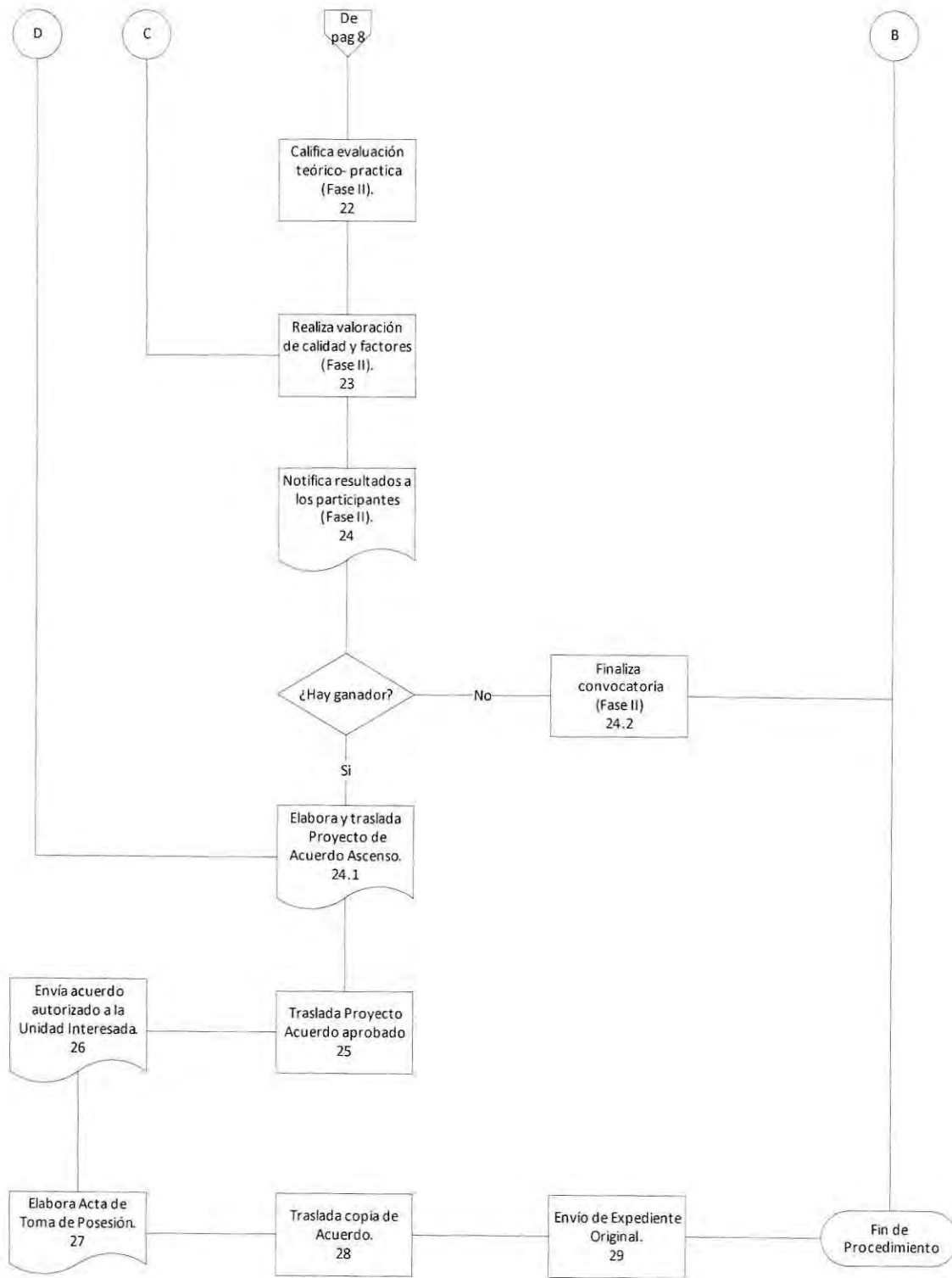
# PROCEDIMIENTO Contratación de Personal Interno

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 9 de 32





	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal Interno</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>17 MAR 2021</b>	
		Versión 3	Página 10 de 32

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Recibe expediente de solicitud de convocatoria.	Secretaria de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Recibe solicitud de convocatoria de la Gerencia de Servicios Corporativos y registra el control de ingresos y egresos de expedientes.  Traslada a Asistente o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal.	Cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Control de Ingresos y Egresos de Expedientes	N.A.
2	Revisa requisitos necesarios.	Asistente y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Revisa que contenga los requisitos necesarios, de no estar completa la información, solicita ésta a Unidad Requirente.	Cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Formulario Requerimiento de Plaza a Convocar	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 3

Página 11 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3	Verifica disponibilidad de plaza vacante.	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Realiza análisis de solicitud y verifica disponibilidad de plazas vacantes en sistema.  Si no hay disponibilidad de plaza vacante continúa en Actividad 3.1  Si hay disponibilidad de plaza continúa en Actividad 3.2.	Cada requerimiento	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3.1	Notifica indisponibilidad de plaza.	Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica por escrito a Unidad Requirente, que no hay disponibilidad de plaza vacante.  <b>Fin de procedimiento.</b>	Cada requerimiento	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001  
Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 3

Página 12 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3.2	Verifica existencia del perfil del puesto solicitado.	Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Verifica que exista el perfil del puesto solicitado, en el Manual de Especificaciones de Clases de Puestos del INDE.  Continúa en Actividad 4.	Cada requerimiento	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Solicita aprobación de convocatoria.	División de Recursos Humanos con Vo.Bo. de la Gerencia de Servicios Corporativos	Solicita a Gerencia General la aprobación para la convocatoria.  Si esta es aprobada continua en Actividad 4.2.  Si no es aprobada, Gerencia General notifica a Gerencia de Servicios Corporativos y continúa en Actividad 4.1.	Cada requerimiento	N.A.	N.A.	Formulario de requerimiento de plaza a convocar	N.A.	Convocatoria Interna	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 13 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4.1	Notifica no autorización.	Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica por escrito a Unidad Requirente que no ha sido aprobada la convocatoria.  <b>Fin de procedimiento.</b>	Cada convocatoria no aprobada	N.A.	N.A.A	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
4.2	Traslada convocatoria autorizada.	Gerente de Servicios Corporativos	Autoriza convocatoria interna y traslada al Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal.  Continúa en Actividad 5.	Cada requerimiento	N.A.	N.A.	Convocatoria interna	N.A.	Convocatoria interna	N.A.
5	Diseña convocatoria interna.	Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Elabora proyectos de convocatoria y solicita Vo.Bo. de la Jefatura de Reclutamiento y Selección de Personal y Recursos Humanos.	Cada requerimiento	3	N.A.	N.A.	N.A.	Control Maestro de Convocatorias	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001  
Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 3

Página 14 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
6	Revisa convocatoria interna.	Jefe de División de Recursos Humanos	Revisa convocatoria interna. Traslada a Gerente de Servicios Corporativos para su visto bueno.	Cada requerimiento de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Envía convocatoria interna.	Secretaría de Depto. de Reclutamiento y Selección	Traslada por escrito copia de convocatoria a jefatura de área para publicación, notifica a STINDE para su conocimiento.	Cada requerimiento de personal	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
8	Publica convocatoria interna.	Jefe de Unidad Requirente	Publica convocatoria interna	Cada requerimiento de publicación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Convocatoria interna	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 15 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9	Recibe expedientes de candidatos.	Secretaria de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Revisa que el expediente contenga los requisitos que pide la convocatoria.	Cada convocatoria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
10	Analiza expediente y selecciona candidato.	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	<p align="center">Analiza expediente y selecciona a candidatos que cumplan requisitos solicitados.</p> <p align="center">Si es ascenso automático notifica por escrito al candidato y continúa en Actividad 15.</p> <p align="center">Si no es ascenso automático continúa en Actividad 11.</p>	Cada recepción de expedientes	N.A.	N.A.	Constancia de ascenso automático	N.A.	Constancia de ascenso automático	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 3

Página 16 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
11	Elabora examen teórico-práctico.	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Las pruebas deben ser elaboradas por el Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal, para lo cual las empresas deben brindar el apoyo necesario, las pruebas deben ser elaboradas en consulta con el Jefe de la Unidad interesada o representante quien debe presentarse al Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal en un plazo no mayor de 5 días después de emitida la convocatoria.  Elabora proyecto de evaluaciones.	Cada evaluación de candidatos	N.A.	N.A.	Evaluación teórica y/o práctica	N.A.	Evaluación teórica y/o práctica	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 17 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
12	Notifica fecha de evaluaciones.	Secretaria, Asistente, y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y/o Selección de Personal	Notifica a participantes de lugar y fecha para realizar evaluaciones.	Cada evaluación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de Notificación	N.A.
13	Desarrolla evaluación teórico-práctica.	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Aplica evaluación en lugar y fecha programada como lo indica el artículo 23 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE.	Cada evaluación de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Evaluación teórico-practica	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
14	Califica evaluación teórico-práctica.	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Califica evaluación teórico-práctica y levanta acta correspondiente.  Hace del conocimiento a Jefatura de Recursos Humanos.	Cada evaluación de candidatos	4	N.A.	Acta de Evaluación y Resultados	N.A.	Acta de Evaluación y Resultados	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-10-001  
Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 3

Página 18 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
15	Realiza valoración de calidad y factores.	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Realiza valoración de calidades y factores conforme al Artículo 18 de Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE – STINDE.	Cada evaluación de candidatos	4	N.A.	Informe de evaluaciones	N.A.	Criterio de valoraciones de factores.  Cuadro de control de valoración de factores (hoja electrónica)	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajado INDE – STINDE.
16	Notifica resultados a los participantes.	Secretaria, Asistente y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica por escrito los resultados a cada participante.  Si un participante cumple con los requisitos continúa en Actividad 24.1.  Si ningún participante cumple con los requisitos continúa en Actividad 16.1.	Cada elección de candidato	5	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
16.1	Elabora convocatoria. (Fase II)	Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Elabora proyectos de convocatorias y solicita Vo.Bo. de Jefe de Reclutamiento y Selección de Personal y Recursos Humanos, este traslada a Unidad	Cada requerimiento	3	N.A.	N.A.	N.A.	Control Maestro de Convocatorias	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 19 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			requirente.  Continúa en Actividad 17							
17	Publica convocatoria. (Fase II)	Jefe de Unidad requirente	Publica convocatoria para Fase II.	Cada requerimiento	N.A	N.A.	N.A.	N.A.	Convocatoria interna	N.A.
18	Recibe expediente de candidatos. (Fase II)	Secretaria de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Revisa que el expediente contenga los requisitos que pide la convocatoria.	Cada convocatoria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001  
Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 3

Página 20 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
19	Analiza expediente y selecciona candidato. (Fase II)	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Analiza expediente y selecciona candidato determinando:  Si cumple con educación requerida continúa en Actividad 23.  Si no cumple con educación y si con experiencia continúa en Actividad 20.  Si no cumple con ningún requisito, <b>Fin de procedimiento.</b>	Cada recepción de expedientes	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
20	Notifica fecha de evaluación. (Fase II)	Secretaria, Asistente, Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica a participantes de lugar, fecha y hora para realizar la evaluación.	Cada evaluación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de Notificación	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001  
Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 21 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
21	Desarrolla evaluación teórico-práctica. (Fase II)	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. Reclutamiento y Selección de Personal	Aplica evaluación en lugar, fecha y hora programada con representantes de la Unidad Interesada y STINDE.	Cada evaluación de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Evaluación teórico-práctica.	N.A.
22	Califica evaluación teórico-práctica. (Fase II)	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Califica evaluación teórica y/o practica y levanta acta correspondiente.  Informa a Jefatura de Recursos Humanos.	Cada evaluación de candidatos	4	N.A.	Acta de evaluación y resultados	N.A.	Acta de evaluación y resultados	N.A.
23	Realiza valoración de calidad y factores. (Fase II)	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Realiza valoración de calidades y factores conforme al Artículo 18 de Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE – STINDE.	Cada evaluación de candidatos	4	N.A.	Informe de evaluaciones	N.A.	Criterio de valoraciones de factores.  Cuadro de control de valoración de factores (hoja electrónica)	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajado INDE – STINDE.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 22 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
24	Notifica resultado a los participantes. (Fase II)	Secretaria, Asistente y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	<p>Notifica por escrito los resultados a cada participante.</p> <p>Si un participante cumple con los requisitos continúa en Actividad 24.1.</p> <p>Si ninguno de los participantes cumple con los requisitos continúa en Actividad 24.2.</p>	Cada elección de candidato	5	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
24.1	Elabora y traslada Proyecto de Acuerdo de Ascenso.	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	<p>Elabora oficio con el Proyecto de Acuerdo de Ascenso y con las firmas respectivas y lo traslada a Gerencia General.</p> <p>Continúa en Actividad 25.</p>	Cada ascenso	N.A.	N.A.	Acuerdo de Ascenso	N.A.	Acuerdo de Ascenso	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 23 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
24.2	Finaliza convocatoria. (Fase II)	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Finaliza convocatoria en Fase II y continúa a Procedimiento de Reclutamiento de Personal Externo código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002.  <b>Fin de procedimiento.</b>	Cuando requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
25	Traslada Proyecto Acuerdo aprobado.	Secretaria Gerencia General	Traslada proyecto Acuerdo de Ascenso autorizado a Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal o Gerencia de Servicios Corporativos.	Cada solicitud de autorización de Acuerdo	N.A.	N.A.	Acuerdo de Ascenso	N.A.	Acuerdo de Ascenso	N.A.
26	Envía Acuerdo de Ascenso autorizado a Unidad Interesada.	Secretaria de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Recibe acuerdo autorizado por Gerente General y envía copia a Unidad Interesada.	Cada autorización de Acuerdo	N.A.	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.	Acta de Toma de Posesión  Control de Ingreso y Egreso de Expedientes	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 3

Página 24 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
27	Elabora Acta de Toma de Posesión.	Unidades Interesadas	Suscribe Acta de Toma de Posesión y traslada certificación de Acta original a Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal.  Si es Acta de ECOE y/o ENTE Corporativo la debe suscribir Depto. de Reclutamiento y Selección de personal.	Cada toma de posesión de personal	N.A.	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.
28	Traslada copia de acuerdo.	Secretaria de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Traslada copia de Acuerdo de Ascenso y Acta de Toma de Posesión al Depto. de Salarios y Prestaciones (para gestión salarial) y Unidad de Archivo Maestro de Personal.  Se ingresa al sistema de Contraloría General de Cuentas, cuando el salario es mayor o igual a Q.8,000.00 así como	Cada ascenso	6	N.A.	Informe de Ascenso para la Contraloría General de Cuentas	N.A.	Informe de Ascenso para la Contraloría General de Cuentas	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 25 de 32

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			cuando manejan Fondos Fijos (Fondos Rotativos) sin importar el salario.							
29	Envío de expediente original	Secretaría de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Envía expediente original completo a la Unidad de Archivo Maestro de Personal para su respectivo archivo y control.  <b>Fin de procedimiento.</b>	Cada ascenso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal Interno</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>17 MAR 2021</b>	
		Versión 3	Página 26 de 32

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Fallo en la red del sistema	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Llamar a la División de Desarrollo Informático para solucionar el problema.
2	No hay perfil definido	Profesional y/o Jefe de Depto. De Reclutamiento y Selección de Personal	Se envía expediente al Gerente de Área quien tramitará Nuevo perfil ante la Gerencia de Planificación Institucional.
3	Ausencia de la Jefatura de División de Recursos Humanos	Profesional de Depto. De Reclutamiento y Selección de Personal	Solicita la firma del Gerente de Servicios Corporativos
4	No hay candidato ganador	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Convocar el puesto vacante en la fase que corresponda



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 27 de 32

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
5	Candidatos inconformes Con resultados de la Evaluación o sumatoria de Factores	Asistente y Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Revisar nuevamente evaluaciones y sumatoria de factores
6	Envío de expediente fuera de tiempo al Departamento de Salarios y Prestaciones	Secretaria del Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Acreditar nuevo salario en siguiente quincena.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 28 de 32

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cambiaron los tres responsables de firmar el procedimiento.</li><li>- En el Objetivo y Alcance se cambió descripción de puestos por ficha técnica de competencias.</li><li>- En Documentos de Referencia se agregó el Manual de Fichas Técnicas de Competencias y el Catálogo de Competencias.</li><li>- Se cambió el nombre del formato de Mapa de Procesos por Control de Ingreso y Egreso de Expedientes.</li><li>- Se agregaron los siguientes formatos: Control Maestro de Convocatorias, Informe de Ascenso para la Contraloría General de Cuentas y Criterios para valoración de factores.</li><li>- Se amplió la definición de Fases de la Convocatoria.</li><li>- Se incluyó la definición de Ficha Técnica de Competencias.</li><li>- Se agregó la siguiente norma: Toda contratación y ocupación de puestos</li></ul>





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 29 de 32

exentos, se exceptúan del proceso de convocatorias internas, y podrán ser nombrados a discreción por las Gerencias de Área, Auditoría Interna, Asesoría Jurídica y Gerencia General.

- Se cambió la norma 5.2 "Toda contratación y ocupación de puestos exentos, se exceptúan del proceso de convocatoria interna, y podrán ser nombrados a discreción por las Gerencias de Área, Auditoría Interna, Asesoría Jurídica y Gerencia General" por "Toda contratación y ocupación de puestos está sujeta al proceso de convocatorias, reguladas por el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, exceptuándose los puestos exentos, que pueden ser ocupados a requerimiento de las gerencias de área".
- En el punto 5.3 de normas se agregó: "acuerdo a lo establecido por el Pacto Colectivo".
- En el punto 5.4 de normas se agregó: "así como la ficha técnica de competencias".
- Se eliminó el punto 5.5 "Toda persona, sin excepción de ninguna naturaleza deberá someterse a los procesos de selección" ya que contradice el numeral 5.2
- En el punto 5.8 se eliminó al final del



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 30 de 32

párrafo lo siguiente: “y a Departamento de Seguros, éste último si el trabajador es de primer ingreso”.

- En el punto 5.9 se eliminó que se debe notificar de todos los ingresos así como notificar por escrito quincenalmente, los ascensos de los trabajadores del INDE, a la Contraloría General de Cuenta, Unidad de Probidad y se quedó de la siguiente manera: “El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal deberá notificar en cinco días máximos, luego de otorgados ascensos o contrataciones a la unidad de probidad de la Contraloría General de Cuentas”.

- Se agregaron los siguientes puntos dentro de normas:

5.10 Todo trabajador que sea ascendido tendrá un período de prueba de 2 meses para ser evaluado en el nuevo puesto de trabajo, de acuerdo a los establecidos en el Pacto Colectivo de condiciones de Trabajo.

5.11 La Gerencia del área que corresponda a través de la División de Recursos Humanos debe solicitar la convocatoria de la plaza vacante por medio del Formulario de Requerimiento de plaza a Convocar, el cual debe ser llenado en computadora, por cada plaza solicitada.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 31 de 32

- En el diagrama de flujo y matriz plan, se eliminó el
- En el diagrama de flujo y matriz plan, en el punto 3.1 se agregó al final: "quien podrá solicitar creación del puesto".
- En el diagrama de flujo y matriz plan, en el punto 4 se cambió "Si hay presupuesto" por "Si hay disponibilidad de plaza vacante" y además se cambió "define el perfil" por "verificar que exista el perfil solicitado".
- En el diagrama de flujo y matriz plan, en el punto 19.1 se agregó al final: "para que se realicen las observaciones de Gerencia General".
- En el diagrama de flujo y matriz plan, se eliminó el punto 7.6.11 que precedía al punto 19.1, que indicaba: "Se notifica a la Unidad requirente que no fue autorizado por Gerencia General".
- En la matriz plan, en el punto 14 se agregó el puesto de Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.
- En la matriz plan en el punto 23 se cambió el responsable de "Asistente de Reclutamiento y Selección de Personal" por "Secretaria del Departamento de Reclutamiento y Selección de personal".





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Interno**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 3

Página 32 de 32

3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizó cajetín de firmas</li><li>- Se añadió el alcance en Objetivo y Alcance</li><li>- Se eliminaron los informes de evaluación en Registros Aplicables</li><li>- Se actualizaron las definiciones y se eliminaron definiciones que ya no se utilizan dentro del Procedimiento.</li><li>- Con base a las modificaciones realizadas en la Matriz Plan, se realizó un nuevo diagrama de flujo.</li><li>- Se actualizó la Matriz Plan, realizando el procedimiento más detallado en las diferentes fases de reclutamiento para que sean diferenciadas como tal.</li><li>- Se eliminó una contingencia de la ausencia del Gerente de Servicios Corporativos.</li></ul>
---	---



**PROCEDIMIENTO  
Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia:

17 MAR 2021

Versión 2

Página 1 de 25

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Licda. Ana Carolina De León Gallardo	Nombre: Srta. Karla Sabrina Ramos Salguero	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 2 de 25

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para el reclutamiento, selección y contratación de personal externo, a fin de asegurar que el personal contratado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas, cumpla los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente. Inicia con la elaboración de convocatoria y finaliza con evaluación médica a realizar al ganador. Aplica para las fases II "A" y III.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Acuerdo Gubernativo 1031-88
- Adjudicación Número R-0101-09071-2019
- Código de Trabajo
- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73
- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Electrificación INDE, Decreto No. 64-94 y sus reformas
- Ley Orgánica del Presupuesto
- Manual de Especificaciones de Clases de Puestos del INDE
- Normas Internas Gubernamentales, de la Contraloría General de Cuentas de la Nación
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE -STINDE-
- Reglamento de Presupuesto del INDE





**PROCEDIMIENTO  
Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 3 de 25

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Acta de Toma de Posesión
- Acuerdo de Nombramiento
- Convocatoria
- Decreto 89-2002 del Congreso de la Republica, Artículos 4 y 20.
- Evaluaciones Psicométricas
- Evaluación Teórica - Práctica
- Formulario Requerimiento de Plaza a Convocar
- Guía de Entrevista
- Lista de Requisitos para Formulación de Expediente
- Publicación de Convocatoria Externa

### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Anuncio:** Medio utilizado que permite llegar a un gran número de posibles candidatos y elegir el medio más adecuado de captación y su disponibilidad en el mercado laboral. Ejemplos: periódicos, radio, boletines de Colegios Profesionales, revistas especializadas, etc.
- 4.2. Candidato:** Es la persona individual que reúne los requisitos mínimos establecidos en el Manual de Especificaciones de Clases de Puestos para optar a un puesto en la Institución.
- 4.3. Candidatos Elegibles:** Son los candidatos que obtienen resultados satisfactorios en las pruebas psicométricas a que sean sometidos, las entrevistas y referencias laborales.
- 4.4. Convocatoria:** Es el documento que contiene toda la información pertinente a la plaza vacante, título del puesto, salario base, ubicación



**PROCEDIMIENTO  
Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 4 de 25

física, requisitos de educación, conocimientos y experiencia. De acuerdo a la información contenida en la convocatoria el candidato(a), tomará la decisión de participar en el proceso de selección.

- 4.5. **Fases de la Convocatoria:** Son las publicaciones de puestos vacantes que se deben realizar, tomando en cuenta lo que para el efecto establece el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- 4.6. **Fuente Externa:** Está constituida por personal ajeno a la Institución, esta permitirá captar al personal que por razones de su preparación académica o especialización, no se encuentre disponible dentro de la Institución.
- 4.7. **Nombramiento:** Es el acuerdo autorizado por Gerencia General, por medio del cual se nombra al candidato seleccionado.
- 4.8. **Puesto:** El conjunto de deberes y responsabilidades asignados por el INDE y que requiere el empleo de una persona para que lo desempeñe.
- 4.9. **Puesto Vacante:** Son los causados por ausencia definitiva o temporal de los trabajadores. Se aplica al lugar o puesto que no está ocupado por nadie.
- 4.10. **Examen Psicométrico:** Se basan en el análisis de muestras del comportamiento humano, sometándose a examen bajo condiciones normativas, se aplican para obtener un marco de referencia sobre el potencial intelectual y la personalidad del candidato, en relación con el perfil de la vacante que está en concurso, para intentar generalizar y prever como se manifestará ese comportamiento en determinada forma de trabajo.
- 4.11. **Reclutamiento:** El reclutamiento de personal es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa, se realiza tomando en cuenta las fuentes de reclutamiento que, básicamente se dividen en fuentes internas y fuentes externas.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 5 de 25

- 4.12. Reclutamiento y Selección de Personal:** Proceso mediante el cual, del INDE y sus Empresas captarán y seleccionarán por distintos medios los recursos humanos adicionales, para que en el momento oportuno puedan convertirse en empleados.
- 4.13. Selección:** Es el procesos de elegir a los candidatos que cumplan con los conocimientos, habilidades y actitudes que demanda el puesto de trabajo, y que mediante entrevistas y exámenes psicométricos se pueda predecir su comportamiento laboral.

## 5. NORMAS

- 5.1.** La contratación de personal del INDE y sus Empresas, debe ser competencia exclusiva de la División de Recursos Humanos, a través del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, quien debe determinar si el candidato cumple con el perfil del cargo y otra serie de requisitos.
- 5.2.** Toda persona que desee ingresar a laborar a la Institución, debe satisfacer los requisitos mínimos establecidos para el puesto de conformidad con el Manual de Especificaciones de Puestos del INDE, Administración de Salarios del INDE y Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.
- 5.3.** El candidato seleccionado debe someterse a los exámenes teórico-prácticos y psicométricos (cuando corresponda de acuerdo a lo establecido por el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo), para el puesto solicitado y a las entrevistas establecidas en el proceso de selección.
- 5.4.** Toda persona nombrada por la Institución, debe llenar el formato de Solicitud de Empleo y adjuntar sus credenciales de formación y experiencia, que pasarán a ser propiedad del INDE.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 6 de 25

- 5.5. Todo cargo a cubrir, debe contar con el perfil del puesto que permita orientar la búsqueda.
- 5.6. Toda persona, sin excepción alguna debe someterse a los procesos de selección.
- 5.7. Todo expediente de contratación debe contener la documentación completa, la cual se debe verificar por medio de la lista de requisitos para formulación de expedientes.
- 5.8. El uso de la información recabada a lo largo del proceso debe ser confidencial y exclusiva del área de Recursos Humanos, para la estricta utilización para el proceso del sistema.
- 5.9. El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal debe enviar copia del Acuerdo y Acta de Toma de Posesión a las siguientes Unidades administrativas: Unidad requirente, Departamento de Relaciones Laborales, Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones, y al Departamento de Seguros, éste último si el trabajador es de primer ingreso. Así mismo se notifica por escrito antes que se cumplan los cinco días del Nombramiento todos los ingresos a la Unidad de Probidad de la Contraloría General de Cuentas.
- 5.10. El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, debe guiar al nuevo trabajador para realizar los trámites administrativos en el Departamento de Relaciones Laborales para: toma de fotografía, elaboración de carné, registro de huella digital y trámite respectivo ante el IGSS, si el trabajador contratado todavía no cuenta con su carné del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Así mismo los trámites en el Departamento de Seguros para completar la documentación de los seguros correspondientes. Debe orientarlo también en los trámites ante la Agencia de BANRURAL para apertura de cuenta monetaria. Esta gestión se realiza cuando el trabajador de primer ingreso no dispone de cuenta bancaria en dicho banco, si este ya cuenta con una debe





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

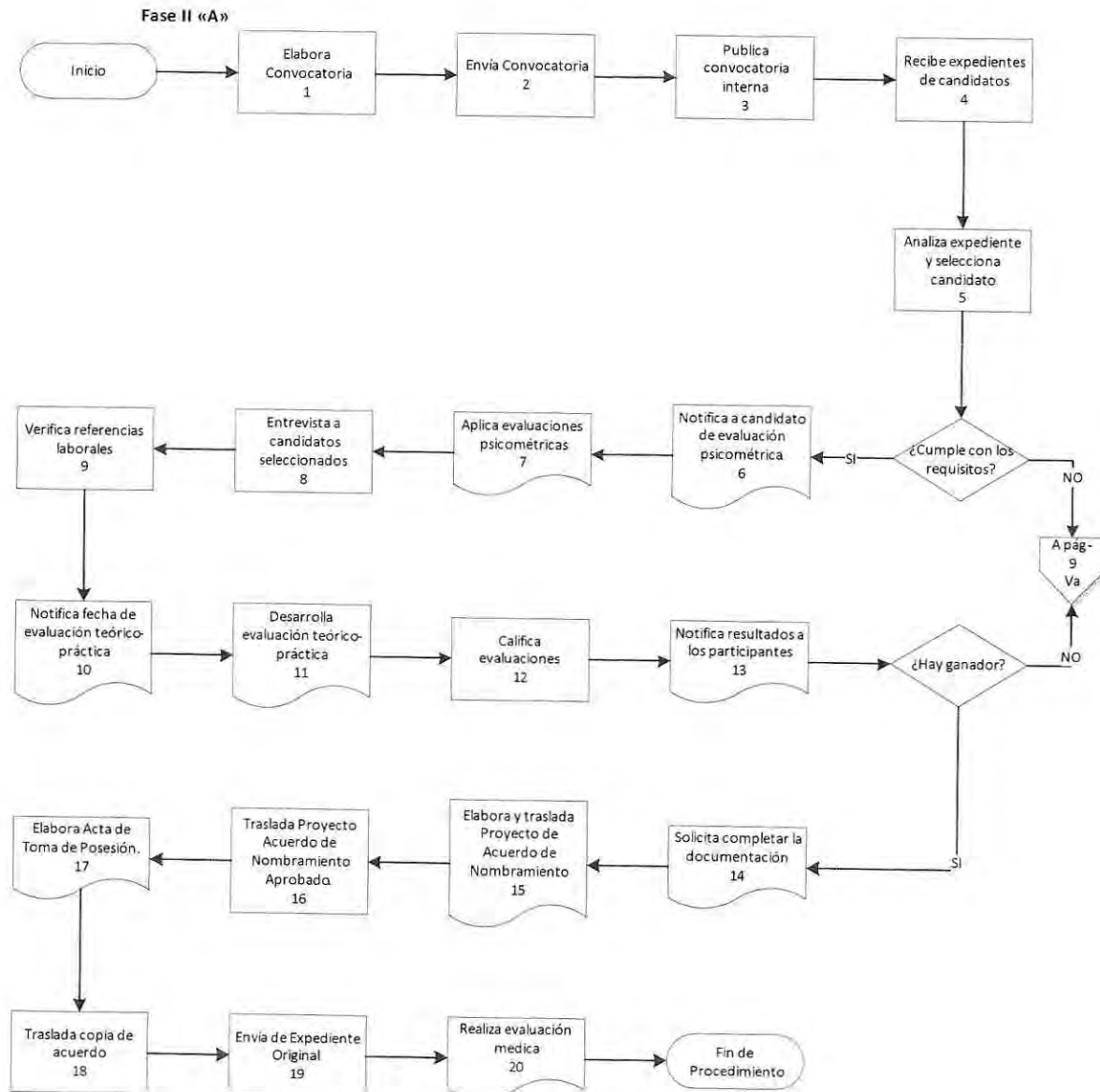
Versión 2

Página 7 de 25

proporcionar de forma inmediata el número de dicha cuenta a través de certificación del banco.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal Externo</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021	
		Versión 2	Página 10 de 25

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>Fase II "A"</b>										
1	Elabora convocatoria	Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Elabora proyectos de convocatoria y solicita Vo.Bo. de Jefatura de Recursos Humanos.  Inicia como Fase II "A"	Cada requerimiento de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Control Maestro de Convocatoria	Adjudicación Número R-0101-09071-2019
2	Envía convocatoria	Secretaria de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Traslada por escrito copia de convocatoria a Jefatura de Área para publicación, notifica a STINDE para su conocimiento.	Cada requerimiento de personal.	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
3	Publica convocatoria interna	Jefe de Unidad requirente	Publica convocatoria interna.	Cada requerimiento de personal.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Convocatoria	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 2

Página 11 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Recibe expedientes de candidatos	Secretaria del Depto. de Reclutamiento y Selección	Revisa que el expediente contenga los requisitos que pide la convocatoria.	Cada convocatoria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Convocatoria
5	Analiza expediente y selecciona candidato	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	<p>Analiza expediente y verifica si cumple con conocimiento adquirido mediante la preparación académica del trabajador o el conocimiento a través de la práctica en el desempeño de puestos iguales o similares dentro del INDE, según se requiera el Manual de Especificaciones de Puestos del INDE.</p> <p>Si cumple con los requisitos continua en Actividad 6, de lo contrario continua en Actividad 6.1 e inicia como Fase III.</p>	Cada recepción de expedientes	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Manual de Especificaciones de Clases de Puestos



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 12 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
6	Notifica candidato de evaluación psicométrica	Asistente, Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica a los candidatos para evaluaciones psicométricas.  Si es personal bajo renglón 031 se notifica por Oficio/Correo Electrónico.	Cada recepción de expedientes	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de notificación/  Correo de notificación	N.A.
7	Aplica evaluaciones psicométricas	Auxiliar, Técnico, y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Aplica e interpreta evaluaciones psicométricas y determina candidatos con mejores resultados.  Traslada a Jefatura para revisión.	Cada recepción de expedientes	N.A.	Número de candidatos evaluados	N.A.	Número de candidatos evaluados	Evaluaciones psicométricas	N.A.
8	Entrevista a candidatos seleccionados	Técnicos, Profesionales y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Realiza entrevista en la fecha programada.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 2

Página 13 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9	Verifica referencias laborales	Técnico, Asistente y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Verifica referencias laborales únicamente a candidatos con mejores resultados.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
10	Notifica fecha de evaluación teórico-práctica	Asistente Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica por oficio, correo electrónico o vía telefónica a Unidad Requirente y representantes del STINDE y a los candidatos seleccionados de la evaluación teórico-práctica, indicando lugar, fecha y hora.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
11	Desarrolla evaluación teórico-práctica	Asistente y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Aplica evaluación en lugar y fecha programada con el representante del STINDE.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 14 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
12	Califica evaluación	Asistente y/o Profesional Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Califica evaluación teórico-práctica.	Cada selección de candidatos	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
13	Notifica resultados a los participantes	Asistente, Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Comunica vía telefónica a candidato que será contratado y solicita documentación respectiva continúa en actividad 14.  En caso de que no haya un ganador, continúa en Actividad 6.1 iniciando Fase III.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
14	Solicita completar la documentación	Asistente, Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Solicita al ganador completar la documentación para elaborar acuerdo.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	Documentación completa	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 2

Página 15 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
15	Elabora y traslada Proyecto de Acuerdo de Nombramiento	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Elabora Proyecto de Acuerdo de Nombramiento con las firmas respectivas y lo envía a Gerente de Servicios Corporativos. Traslada a Gerente General para su aprobación.	Cada contratación	1,2	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Nombramiento	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Nombramiento	N.A.
16	Traslada Proyecto Acuerdo de Nombramiento Aprobado	Secretaria de Gerente General	Traslada proyecto Acuerdo de Nombramiento autorizado y traslada al Depto. de Reclutamiento de Selección de Personal o Gerencia de Servicios Corporativos.	Cada elaboración de acuerdo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Acuerdo de Nombramiento	N.A.
17	Elabora Acta de Toma de Posesión	Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Suscribe Acta de Toma de Posesión	Cada toma de posesión del personal	N.A.	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.
18	Traslada copia de Acuerdo	Secretaria del Depto. de Reclutamiento y Selección de	Traslada copia de Acuerdo de Nombramiento y Acta de Toma de Posesión al Depto.	Cada toma de posesión de personal	N.A.	N.A.	Informe de Nombramiento para la Contraloría General de	N.A.	Informe de Nombramiento para la Contraloría General de	Decreto 89-2002 del Congreso de la República, en artículos 4 y 20.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 16 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
		Personal	de Salarios y Prestaciones (para gestión salarial) y expediente completo a Unidad de Archivo Maestro de Personal.  Se ingresa al sistema de Contraloría General de Cuentas al devengar un salario igual o mayor a Q8,000.00, así como cuando manejan Fondo Fijo (Fondo Rotativo) sin importar el salario.				Cuentas		Cuentas	
19	Envía de expediente original	Secretaría de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Envía expediente original completo a la Unidad de Archivo Maestro de Personal para su respectivo archivo y control.	Cada ascenso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
20	Realiza evaluación médica	Clínica Médica del INDE	Realiza evaluación médica al trabajador.  <b>Fin de procedimiento.</b>	Cada nueva contratación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Resultado de evaluación médica.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 2

Página 17 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>Fase III</b>										
6.1	Publica convocatoria externa	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Publica convocatoria externa en medios de comunicación externos (periódicos, diarios, etc.)  Iniciando la Fase III	Cada requerimiento de personal.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Artículo en medio de comunicación	N.A.
7.1	Recibe expedientes de candidatos	Secretaria del Depto. de Reclutamiento y Selección	Revisa que el expediente contenga los requisitos que pide la convocatoria externa.	Cada convocatoria	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Convocatoria
8.1	Analiza expediente y selecciona candidato	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Analiza expediente y verifica si cumple con los requisitos.  Si cumple con los requisitos continua en Actividad 9.1, de lo contrario finaliza procedimiento.	Cada recepción de expedientes	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-10-002  
Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 18 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9.1	Notifica candidato de evaluación psicométrica	Asistente, Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica a los candidatos vía telefónica para evaluaciones psicométricas.	Cada recepción de expedientes	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de notificación/ Correo de notificación	N.A.
10.1	Aplica evaluaciones psicométricas	Auxiliar, Técnico, y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Aplica e interpreta evaluaciones psicométricas y determina candidatos con mejores resultados.  Traslada a Jefatura para revisión.	Cada recepción de expedientes	N.A.	Número de candidatos evaluados	N.A.	Número de candidatos evaluados	Evaluaciones psicométricas	N.A.
11.1	Entrevista a candidatos seleccionados	Técnicos, Profesionales y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Realiza entrevista en la fecha programada.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 2

Página 19 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
12.1	Verifica referencias laborales	Técnico, Asistente y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Verifica referencias laborales únicamente a candidatos con mejores resultados.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
13.1	Notifica fecha de evaluación teórico-práctica	Asistente Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica por oficio, correo electrónico o vía telefónica a Unidad Requirente y representantes del STINDE y a los candidatos seleccionados de la evaluación teórico-práctica, indicando lugar, fecha y hora.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
14.1	Desarrolla evaluación teórico-práctica	Asistente y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Aplica evaluación en lugar y fecha programada con el representante del STINDE.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 20 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
15.1	Califica evaluación	Asistente y/o Profesional Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Califica evaluación teórico-práctica.	Cada selección de candidatos	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
16.1	Notifica resultados a los participantes	Asistente, Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Comunica vía telefónica a candidato que será contratado y solicita documentación respectiva continúa en actividad 17.1.  En caso de que no haya un ganador, fin de procedimiento.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
17.1	Solicita completar la documentación	Asistente, Secretaria y/o Profesional de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Solicita al ganador completar la documentación para elaborar acuerdo.	Cada selección de candidatos	N.A.	N.A.	Documentación completa	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **17 MAR 2021**

Versión 2

Página 21 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
18.1	Elabora y traslada Proyecto de Acuerdo de Nombramiento	Asistente, Profesional y/o Jefe de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Elabora Proyecto de Acuerdo de Nombramiento con las firmas respectivas y lo envía a Gerente de Servicios Corporativos. Traslada a Gerente General para su aprobación.	Cada contratación	1,2	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Nombramiento	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Nombramiento	N.A.
19.1	Traslada Proyecto Acuerdo de Nombramiento Aprobado	Secretaria de Gerente General	Traslada proyecto Acuerdo de Nombramiento autorizado y traslada al Depto. de Reclutamiento de Selección de Personal o Gerencia de Servicios Corporativos.	Cada elaboración de acuerdo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Acuerdo de Nombramiento	N.A.
20.1	Elabora Acta de Toma de Posesión	Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Suscribe Acta de Toma de Posesión	Cada toma de posesión del personal	N.A.	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 22 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
21.1	Traslada copia de Acuerdo	Secretaria del Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Traslada copia de Acuerdo de Nombramiento y Acta de Toma de Posesión al Depto. de Salarios y Prestaciones (para gestión salarial) y expediente completo a Unidad de Archivo Maestro de Personal.  Se ingresa al sistema de Contraloría General de Cuentas al devengar un salario igual o mayor a Q8,000.00, así como cuando manejan Fondo Fijo (Fondo Rotativo) sin importar el salario.	Cada toma de posesión de personal	N.A.	N.A.	Informe de Nombramiento para la Contraloría General de Cuentas	N.A.	Informe de Nombramiento para la Contraloría General de Cuentas	Decreto 89-2002 del Congreso de la Republica, en artículos 4 y 20.
22.1	Envía de expediente original	Secretaria de Depto. de Reclutamiento y Selección de Personal	Envía expediente original completo a la Unidad de Archivo Maestro de Personal para su respectivo archivo y control.	Cada ascenso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 23 de 25

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
23.1	Realiza evaluación médica	Clínica Médica del INDE	Realiza evaluación médica al trabajador.  <b>Fin de procedimiento.</b>	Cada nueva contratación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Resultado de evaluación médica.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal Externo</b>	Código: 07-09-00-29-56-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021	
		Versión 2	Página 24 de 25

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia de la Jefatura de División de Recursos Humanos.	Secretaria de División de Recursos Humanos	Solicitar la firma del Gerente de Servicios Corporativos.
2	Recepción de Acta de Toma de Posesión fuera de tiempo.	Departamento de Salarios y Prestaciones	Acreditar el salario en la siguiente quincena.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal Externo**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 17 MAR 2021

Versión 2

Página 25 de 25

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó el cajetín de firmas.</li><li>• Se actualizó el objetivo y alcance añadiendo el alcance.</li><li>• Se actualizaron los Documentos de Referencia.</li><li>• Se actualizaron los registros aplicables</li><li>• Se modificaron las definiciones en base al glosario.</li><li>• Se actualizaron verbalmente las normas.</li><li>• Se modificó el diagrama de flujo en base a los cambios realizados en matriz plan.</li><li>• Se actualizó la matriz plan eliminando actividades que ya no se realizan.</li><li>• Se eliminaron contingencias.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**


Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 1 de 18

<p><b>Elaboró</b></p> <p>Nombre: Lic. Kelvin René Aguilar Menéndez</p> <p>Cargo: Jefe de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.</p> <p>Firma y Sello:</p> 	<p><b>Revisó:</b></p> <p>Nombre: Srta. Karla Sabrina Ramos Salguero</p> <p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos.</p> <p>Firma y Sello:</p> 	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos.</p> <p>Firma y Sello:</p> 
---	--	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal</b> <b>Renglón 021 y 031</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 2 de 18

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Definir las actividades y lineamientos para la contratación del personal por renglones presupuestarios 021 y 031 solicitado por los diferentes centros de trabajo del INDE y sus Empresas. Inicia con la identificación de la necesidad de contratación de la Dependencia y finaliza con el resguardo del expediente en Archivo Maestro de Personal de renglón 031 y el resguardo del expediente en archivo del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal del renglón presupuestario 021.


## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Acuerdo Gubernativo 1031-88
- Manual de Funciones de Puestos para Personal del INDE, Renglón Presupuestario 031 Jornales
- Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73
- Ley Orgánica del Presupuesto
- Reglamento de Presupuesto del INDE
- Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala
- Código de Trabajo

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Documento en formato Excel
- Proyecto de Acuerdo de Contratación
- Oficio o Providencia Marginado
- Constancia de Notificación
- Acta de Toma de Posesión



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal</b> <b>Renglón 021 y 031</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 3 de 18

- Copia Digital
- Base de datos

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Contrato:** Es el documento legal suscrito por el INDE y contratista, por medio del cual se establecen los requerimientos, obligaciones y derechos de ambos.

#### 5. NORMAS

- 5.1.** Se debe elaborar Contrato de Trabajo únicamente para los renglones presupuestarios número cero veintiuno (021) – Personal por contrato temporal no mayor de dos (2) meses; y cero treinta y uno (031) – Personal contratado hasta por un período fiscal. En ambos casos es la Jefatura del Área la responsable del llenado correcto de los contratos, el Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, únicamente se debe encargar de revisar que los datos sean correctos. Los contratos de EGEE y ETCEE pueden ser firmados por el Gerente respectivo, en los demás casos únicamente por el Gerente de Servicios Corporativos.
- 5.2.** El personal para contratación bajo el reglón 021 Personal Supernumerario debe presentar a inicio de cada contrato el expediente completo que contenga los requisitos enlistados en el Anexo 7.1.
- 5.3.** El personal para contratación bajo el reglón 031 jornales debe presentar a inicio de cada contrato expediente completo que contenga los requisitos enlistados en el Anexo 7.2.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

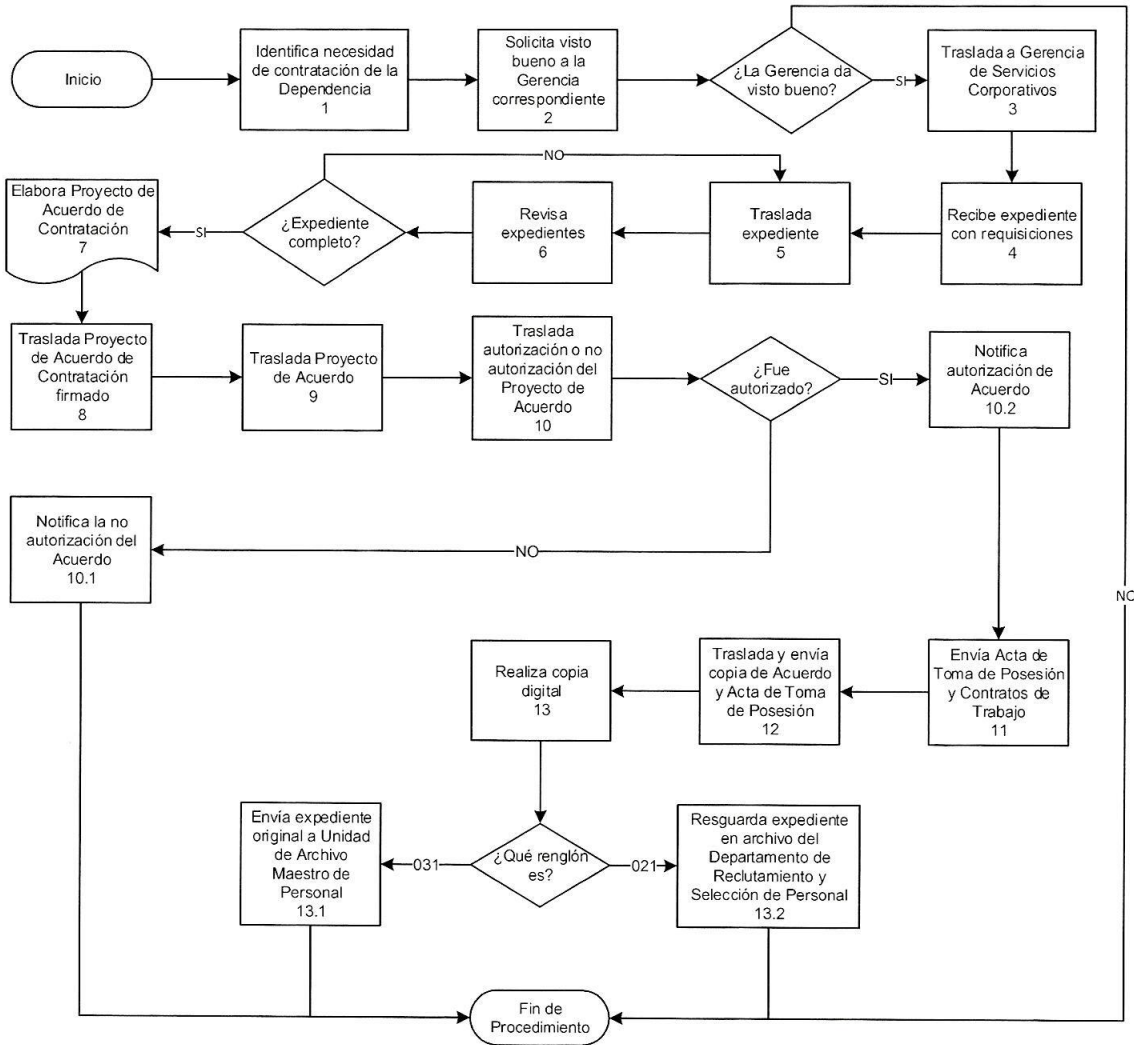
Versión 4

Página 4 de 18

- 5.4. Es responsabilidad del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, revisar cualquier contratación en los renglones antes mencionados que correspondan a tareas administrativas o cualquiera que difiera a las indicadas en el Manual de Especificaciones y Clases de Puestos, y del Manual de Funciones de Puestos para Personal del INDE, Renglón Presupuestario 031 Jornales.
- 5.5. La información recabada a lo largo del proceso debe ser confidencial y exclusiva del área de Recursos Humanos para su estricta utilización.
- 5.6. Todo expediente de contratación debe contener la documentación completa, la cual se verificará por medio de la lista de requisitos para conformación de expediente.
- 5.7. Es responsabilidad de las dependencias solicitantes y del personal a contratar el subsanar las inconsistencias que existan en el expediente previo a la fecha de contratación.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 6 de 18

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Identifica necesidad de contratación de la Dependencia	Jefatura de Área	La Jefatura de Área identifica la necesidad de contratación y verifica con la Unidad interna correspondiente la disponibilidad presupuestaria.	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	<p>Acuerdo Gubernativo 1031-88</p> <p>Manual de Funciones de Puestos para Personal del INDE, Renglón Presupuestario 031 Jornales</p> <p>Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73</p> <p>Ley Orgánica del Presupuesto</p> <p>Reglamento de Presupuesto del INDE</p> <p>Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala</p>





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 7 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2	Solicita visto bueno a la Gerencia correspondiente	Jefatura de Área	<p>Solicita a Gerencia correspondiente el visto bueno de la contratación</p> <p><b>Nota:</b> Si la Gerencia está de acuerdo continua en actividad 3, de lo contrario <b>Fin del Procedimiento.</b></p>	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	<p>Acuerdo Gubernativo 1031-88</p> <p>Manual de Funciones de Puestos para Personal del INDE, Renglón Presupuestario 031 Jornales</p> <p>Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73</p> <p>Ley Orgánica del Presupuesto</p> <p>Reglamento de Presupuesto del INDE</p> <p>Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala</p>
3	Traslada a Gerencia de Servicios	Gerencia Correspondiente	Traslada vía oficial a la Gerencia de Servicios	Cada contratación	N.A.	N.A.	Oficio	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 8 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
	Corporativos		Corporativos los expedientes para la contratación.	de personal						
4	Recibe expediente con requisiciones	Secretaria de División de Recursos Humanos	Recibe requisición de personal renglones presupuestarios 021 o 031, de Gerencia de Servicios Corporativos, con Vo.Bo. de Gerencia de Área.	Cada requerimiento de personal	N.A.	N.A.	Marginado	N.A.	N.A.	N.A.
5	Traslada expediente	Secretaria de División de Recursos Humanos	Traslada expediente de solicitud de personal 021 o 031 marginado y firmado por Gerente de Servicios Corporativos y traslada al Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.	Cada requerimiento de personal	1	N.A.	N.A.	Oficio marginado	Documento en formato Excel	N.A.
6	Revisa expedientes	Secretaria y/o Asistente de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Revisa expedientes y si falta alguna documentación o ésta se encuentra con errores, se solicita la información a la Unidad Requirente y regresa	Cada solicitud de contratación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 9 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			a actividad 5. Caso contrario, continúa en actividad 7.							
7	Elabora Proyecto de Acuerdo de Contratación	Asistente y/o Profesional de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Realiza el Proyecto de Acuerdo de Contratación y solicita Vo.Bo. de Jefatura inmediata, y traslada a la División de Recursos Humanos para Vo.Bo. quien a su vez traslada a la Gerencia de Servicios Corporativos.	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Contratación	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Contratación	Manual de Funciones de Puestos para Personal del INDE, Renglón Presupuestario 031 Jornales  Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73  Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala  Código de Trabajo
8	Traslada Proyecto de Acuerdo de Contratación firmado	Secretaria Gerencia de Servicios Corporativos	Gerencia de Servicios Corporativos traslada a Jefatura de Reclutamiento y Selección de	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Contratación	N.A.	Proyecto de Acuerdo de Contratación	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 10 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Personal oficio con Visto Bueno.							
9	Traslada Proyecto de Acuerdo	Secretaria de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Traslada Proyecto de Acuerdo a Gerencia General por vía oficial.	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio a Gerencia General	N.A.
10	Traslada autorización o no autorización del Proyecto de Acuerdo	Secretaria de Gerencia General	<p>Notifica al Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal la aprobación o improbación.</p> <p><b>Nota:</b> Si el Proyecto de Acuerdo no es autorizado continúa en actividad 10.1, si es autorizado continúa en actividad 10.2.</p>	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio o Providencia Marginado	N.A.
10.1	Notifica la no autorización del Acuerdo	Secretaria de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	<p>Notifica a Gerente de Área interesada la no autorización del Proyecto de Acuerdo.</p> <p><b>Fin de Procedimiento.</b></p>	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 11 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
10.2	Notifica autorización de Acuerdo	Secretaria de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Notifica a Gerente de Área de la autorización del Acuerdo y envía el mismo a las Gerencias respectivas (cuando corresponda) para la elaboración de Acta de Toma de Posesión y Contrato de Trabajo. Continúa en Actividad 11.	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	Acuerdo autorizado	N.A.	Constancia de Notificación	N.A.
11	Envía Acta de Toma de Posesión y Contratos de Trabajo	Unidades interesadas (EGEE y ETCEE)	Envía Acta de Toma de Posesión y Contratos de Trabajo firmados por Gerente de Área y el trabajador a Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Acta de Toma de Posesión	N.A.
12	Traslada y envía copia de Acuerdo y Acta de Toma de Posesión	Secretaria de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Traslada copia de Acta de Toma de Posesión y Acuerdo al Departamento de Salarios y Prestaciones.	Cada contratación de personal	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 12 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
13	Realiza copia digital	Secretaria y/o Auxiliar de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Realiza copia digital del expediente para su archivo.  Si es renglón presupuestario 031 continúa en actividad 13.1.  Si es renglón presupuestario 021 continúa en actividad 13.2.	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	Copia digital	N.A.	Copia digital	N.A.
13.1	Envía expediente original a Unidad de Archivo Maestro de Personal	Secretaria y/o Auxiliar de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Traslada expediente original del renglón presupuestario 031 a la Unidad de Archivo Maestro de Personal del Departamento de Relaciones Laborales.  <b>Fin de Procedimiento.</b>	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**


Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 13 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
13.2	Resguarda expediente en archivo del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Secretaria y/o Auxiliar de Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal	Resguarda expediente original del renglón presupuestario 021 en archivo físico del Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.  <b>Fin de Procedimiento.</b>	Cada contratación de personal	N.A.	N.A.	Base de datos	N.A.	Base de datos	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal</b> <b>Renglón 021 y 031</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 14 de 18

**6.3. Contingencias:**


(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia de la Jefatura de División de Recursos Humanos.	Secretaría de División de Recursos Humanos	Solicita la firma del Gerente de Servicios Corporativos.
2	Recepción de Acta de Toma de Posesión fuera de tiempo.	Departamento de Salarios y Prestaciones	Acredita el salario en la siguiente quincena.



**7. Anexos:**

**7.1 REQUISITOS PARA FORMULACIÓN DE EXPEDIENTE PARA  
CONTRATACIÓN RENGLÓN 021**

1. Currículum Vitae
2. Fotografía Reciente Tamaño Cédula
3. Copia DPI (Vigente)
4. Original Antecedentes Penales (Máx. 3 Meses de antelación)
5. Original Antecedentes Policiacos (Max. 3 Meses de antelación)
6. Copia de Títulos (No indispensable)
7. Copia de Diplomas (No indispensable)
8. Copia Cartas de Referencia Personal (No indispensable)
9. Copia Constancias Laborales (Si es primer empleo no aplica)
10. Copia Boleto de Ornato (Vigente, de acuerdo al monto que corresponde)

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Contratación de Personal</b> <b>Renglón 021 y 031</b>	Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 16 de 18

## 7.2 REQUISITOS PARA FORMULACIÓN DE EXPEDIENTE PARA CONTRATACIÓN RENGLÓN 031

1. Currículum Vitae
2. Fotografía Reciente Tamaño Cédula
3. Copia DPI (Vigente)
4. Copias de Títulos
5. Copia de Diplomas
6. Original Antecedentes Penales (3 Meses de antelación)
7. Original Antecedentes Policiacos (3 Meses de antelación)
8. Copia constancia Registro Tributario Unificado –RTU- (actualizado según los parámetros establecidos por la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-)
9. Copia Boleto de Ornato (Vigente, de acuerdo al monto que corresponde)
10. Copias Cartas de Referencia Personal
11. Copias Constancias Laborales (Si es primer empleo no aplica)



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 17 de 18

**8. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó documentos de referencia.</li><li>• Se actualizó Norma 5.3</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualizó Cajetín de firmas.</li><li>• En Documentos de Referencia: Se modificó:<ul style="list-style-type: none"><li>- “Acuerdo Gubernativo 173-2013 (renglón 31)” por “Manual de Funciones de Puestos para Personal del INDE, Renglón Presupuestario 031 Jornales”</li></ul>Se eliminó:<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Electrificación INDE, Decreto No. 64-94 y sus Reformas.</li><li>- Manual de Especificaciones de Clases de Puestos del INDE.</li><li>- Pacto colectivo de Condiciones de Trabajo INDE –STINDE-</li><li>- Constitución Política de la República de Guatemala.</li></ul></li><li>• En Normas:<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó 5.2 y 5.4.</li><li>- Se agregó 5.3 y 5.7.</li></ul></li><li>• En Diagrama de Flujo se modificó con base a matriz plan.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Contratación de Personal**  
**Renglón 021 y 031**

Código: 04-09-00-29-56-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 18 de 18

- En Matriz Plan:
  - Se modificó redacción.
  - Se agregó actividad 1,2,3 y 8.
- En Anexos se agregó 7.1 y 7.2

# RECURSOS HUMANOS -RELACIONES LABORALES-



**INSTRUCTIVO**  
**Archivo Maestro de Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 1 de 11

<p><b>Elaboró:</b></p> <p>Nombre: Licda. Evelyn Gabriela Donis Pineda.</p> <p>Cargo: Jefe Departamento de Relaciones Laborales</p> <p>Firma y Sello:</p> 	<p><b>Revisó:</b></p> <p>Nombre: Lic. Karla Sabrina Ramos Salguero.</p> <p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos</p> <p>Firma y Sello:</p> 	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>Nombre: Ing. Walter Alfonso de León Barreno.</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos</p> <p>Firma y Sello:</p> 
--	--	---





**INSTRUCTIVO**  
**Archivo Maestro de Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 2 de 11

**ÍNDICE**

	<b>Pág.</b>
1. Objetivo y Alcance.....	3
2. Documentos de Referencia.....	3
3. Definiciones.....	3
4. Orden cronológico de expedientes de los trabajadores.....	4
5. Actualización de datos del trabajador en Sistema SAP.....	5
6. Expedientes de Renuncia.....	5
7. Control de vacaciones del personal.....	6
8. Pago anticipado de vacaciones del personal.....	7
9. Control de asistencias del personal.....	8
10. Actualización de datos del trabajador ante Contraloría General de Cuentas.....	9
11. Formularios de Evaluación del Desempeño.....	9
12. Bono Escolar.....	10
13. Emisión de Carné de Identificación.....	10
14. Emisión de reporte de entradas y salidas para cobro de horas extras .....	11
15. Control de Cambios.....	11



## INSTRUCTIVO Archivo Maestro de Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 3 de 11

### 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las diferentes actividades que se realizan para la recepción, revisión, registro, archivo, emisión de certificación o informes, que se reciben de las Unidades Ejecutoras del INDE y sus Empresas, en el Archivo Maestro de Personal, del Departamento de Relaciones Laborales, de la División de Recursos Humanos.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.
- Normas Generales de Control Interno, de la Contraloría General de Cuentas.

### 3. DEFINICIONES

**3.1. AMP:** Archivo Maestro de Personal

**3.2. INDE:** Instituto Nacional de Electrificación.

**3.3. Kárdex:** Es una tarjeta que se utiliza para registrar información de manera ordenada, relacionada con los trabajadores del INDE, como datos personales, movimientos de puestos, salario, vacaciones, permisos sin goce de salario, entre otros.

**3.4. Número de Ficha:** Es el código que identifica a cada trabajador (a) dentro de la Institución.

**3.5. Trabajador, Trabajadora o Trabajadores (as):** Todas las personas que estén en relación de dependencia directa del INDE, en virtud de nombramiento o contrato individual de trabajo.

**3.6. SAP:** Sistema Aplicaciones y Productos /Planificación de Recursos Empresariales.



**INSTRUCTIVO**  
**Archivo Maestro de Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 4 de 11

**3.7. STAR\*H:** Sistema Tecnológico para la Administración de Recursos Humanos.

**4. ORDEN CRONOLÓGICO DE EXPEDIENTES DE PERSONAL DE NUEVO INGRESO**

La Unidad de Archivo Maestro de Personal (AMP), tiene el resguardo de los expedientes del personal de nuevo ingreso, y debe revisar que dichos expedientes estén completos, de hacer falta un documento, solicita a quien corresponda.

**Orden de expedientes:**

1. Currículo Vitae
2. Documento Personal de Identificación DPI
3. Número de Identificación Tributaria NIT ó (RTU)
4. Carné del IGSS
5. Cuenta bancaria
6. Boleto de Ornato
7. Carencia de antecedentes penales y policíacos
8. Cartas laborales y de recomendación
9. Pruebas Psicométricas
10. Acreditación Académica
11. Contrato, Acuerdo y Acta de Toma de Posesión. (para trabajador del renglón 031- definido)
12. Acuerdo y Acta de Toma de Posesión. (para trabajador del renglón 011- indefinido)
13. Constancia de Colegiado Activo. (cuando aplique)
14. Hojas de evaluación de desempeño colocadas en el expediente, el último día del año en que fueron realizadas.
15. Acreditación Académica



**INSTRUCTIVO**  
**Archivo Maestro de Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: **11 MAY 2020**

Versión 2

Página 5 de 11

16. Crear el perfil del trabajador en el sistema de control de asistencia (personal de nuevo ingreso del edificio central).

El analista genera la información en la tarjeta kárdex con los datos personales del empleado, (datos del puesto, lugar de trabajo, fecha de ingreso, salario, referencia de los documentos de toma de posesión, entre otros), así mismo archiva el expediente en orden ascendente y por número de ficha.

### **5. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL TRABAJADOR EN SISTEMA SAP**

El analista debe actualizar los datos de los trabajadores del INDE, en el sistema SAP, cada vez que sea necesario, para contar con la base de datos actualizada para consulta de información.

### **6. EXPEDIENTES DE RENUNCIA**

El Analista del Archivo Maestro de Personal, recibe el expediente de renuncia de los trabajadores del INDE, con los siguientes documentos:

1. Acuerdo de renuncia
2. Tarjetas de responsabilidad (operadas a cero y efectuado los traslados de activos).
3. Acta de entrega de activos (Solvencia)
4. Carné del NIT o Registro Tributario Unificado -RTU-
5. Solvencia del Banco de los Trabajadores
6. Acta de defunción (en caso de fallecimiento del trabajador)
7. Fotocopia del Documento Personal de Identificación -DPI-
8. Solvencia de cursos emitida por el Departamento de Capacitación y Desarrollo.



**INSTRUCTIVO**  
**Archivo Maestro de Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 6 de 11

El Analista actualiza la Tarjeta Kárdex, en relación a salarios, vacaciones y la renuncia, y procede a verificar datos en los Sistemas SAP y STAR\*H para elaborar la certificación de trabajo.

La Certificación de Trabajo, contiene la relación del empleado desde su ingreso hasta la terminación de la relación laboral con el INDE, el detalle de los salarios del año anterior hasta el último día laborado, así como información del último período de vacaciones disfrutadas.

Al tener actualizada la tarjeta Kárdex, certifica datos laborales y vacaciones, adjunta fotocopia de la tarjeta y elabora la providencia para enviar a Asesoría Jurídica quien deberá emitir la opinión legal respectiva.

Posteriormente recibe fotocopia de finiquito de pago, de las nóminas y de los cheques y adjunta al expediente para su archivo.

## **7. CONTROL DE VACACIONES DEL PERSONAL**

El Analista verifica la disponibilidad del período vacacional solicitado por el trabajador, revisa si han transcurrido los 150 días del período vacacional, previo a su recepción.

Recibe la boleta de concesión de vacaciones y debita de la cuenta corriente, anota en la hoja número dos del libro cuenta corriente, (Archivo digital de Excel) y posteriormente en la tarjeta Kárdex del trabajador.

 <b>INDE</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</small>	<b>INSTRUCTIVO</b> <b>Archivo Maestro de Personal</b>	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001 Fecha vigencia: <b>11 MAY 2020</b>	
		Versión 2	Página 7 de 11

## 8. PAGO ANTICIPADO DE VACACIONES DEL PERSONAL

El Analista del AMP, genera un listado donde se detalla el período de vacaciones para pago anticipado que contiene: Ficha, nombre completo, fecha de ingreso, centro gestor, y el período de vacaciones a gozar.

Genera un listado adicional para pago de bono vacacional que contiene los siguientes datos: Ficha, nombre completo, fecha de ingreso, centro gestor, y se envía al Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones, indicando en que período o quincena se efectuará el pago. (Para realizar el pago del bono vacacional, el trabajador debe disfrutar las vacaciones correspondientes); así mismo margina la solicitud de vacaciones con el número de ficha, fecha de ingreso y período en que se hará efectivo el pago de bono vacacional.

Por necesidades del servicio y/o emergencias, el Jefe de la Unidad puede solicitar la suspensión de las vacaciones, del trabajador y contar con el Visto bueno del Gerente del Área si el período de vacaciones es atrasado, el mismo debe ser calendarizado posteriormente.

El Analista actualiza la suspensión o modificación del registro en la cuenta corriente y en la tarjeta Kárdex, del trabajador.





**INSTRUCTIVO**  
**Archivo Maestro de Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 8 de 11


## 9. CONTROL DE ASISTENCIAS DEL PERSONAL

El Analista del AMP, genera el reporte de marcaje de los trabajadores que sobrepasan el margen de tolerancia de los 60 minutos acumulados durante el mes.

Elabora el reporte general de entradas con retraso, posteriormente se filtra los marcajes que sobrepasan el margen de tolerancia; imprime el reporte y envía al jefe del Departamento de Relaciones Laborales, para verificar si existen permisos otorgados al trabajador que ha superado el margen de tolerancia después del horario establecido, para asegurar que los trabajadores que sean sancionados sean los que realmente lo ameritan..

La Jefatura del Departamento de Relaciones Laborales, emite oficio dirigido al Gerente del área con visto bueno de la Jefatura de División de Recursos Humanos y el Gerente de Servicios Corporativos en el cual se informa acerca de que el trabajador se sobre paso en el margen de tolerancia y que se actúe según Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, se adjunta al oficio el reporte por cada trabajador.

Posteriormente, el jefe inmediato mediante providencia contesta si se aplicó o no la sanción, ya que debe escucharse la manifestación del trabajador, sino existiere la misma se anota la sanción del trabajador en la tarjeta Kárdex y se archiva en el expediente.

	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO</b> <b>Archivo Maestro de Personal</b></p>	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001 Fecha vigencia: <b>11 MAY 2020</b>	
		Versión 2	Página 9 de 11

## 10. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL TRABAJADOR ANTE CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS

En cumplimiento al Acuerdo número A-006-2016, de la Contraloría General de Cuentas, se establece la obligación de actualizar datos por parte de los funcionarios y empleados públicos, después del primer registro la actualización de datos deberá efectuarse cada vez que el trabajador modifique sus datos, direcciones personales o institucionales.

El Analista del Archivo Maestro de Personal, margina la actualización de datos en la parte superior con el número de ficha del trabajador y se revisa que los datos consignados en cada una de las actualizaciones sean los correctos, si son erróneos se devuelve con providencia al jefe administrativo de cada área para que sean corregidos. Posteriormente clasifican las actualizaciones recibidas por número de ficha para ser archivada en el expediente de cada trabajador, de acuerdo al orden cronológico una vez al año.

## 11. FORMULARIOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Conforme a lo establecido en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, el Acuerdo Gubernativo 1031-88 y el Manual de Evaluación de Desempeño, los trabajadores del INDE deben ser evaluados por las Jefaturas Inmediatas, por medio de los formularios de Evaluación de Desempeño, formas 760.03, 760.16, 760.17 y 760.18.

Dichos formularios deben ser entregados al Archivo Maestro de Personal, en las fechas que corresponda, de acuerdo a la programación del Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones.



## INSTRUCTIVO Archivo Maestro de Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 10 de 11

El Analista del AMP, margina cada formulario de evaluación en la parte superior derecha, con el número de ficha del trabajador. Posteriormente clasifica los formularios recibidos por número de ficha para ser archivados en el expediente de cada trabajador.

### 12. BONO ESCOLAR

El INDE, por una sola vez cada año, en la segunda quincena de enero otorgará a cada trabajador (a) que tenga hijos de edad escolar, de cuatro (4) a diecisiete (17) años, un bono de escolaridad de quinientos quetzales (Q.500.00). Los trabajadores (as) cubiertos por esta prestación, estarán obligados a presentar al INDE, la Forma No. 762.03 "Solicitud de Bono de Escolaridad y Declaración Jurada de trabajadores con hijos menores de edad (de 4 a 17 años)", recibo o constancia de inscripción escolar original y para personal de nuevo ingreso agregar el certificado original de nacimiento del dependiente.

EL Analista del AMP, recibe los documentos arriba indicados, y procede a organizarlos de acuerdo a las características físicas (Tamaño y forma), perfora y archiva los documentos en cada expediente de los trabajadores.

### 13. EMISIÓN DE CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN

El Analista del AMP, es el encargado de elaborar el carné de identificación de los trabajadores y contratistas del INDE, para ello requiere fotocopia del acuerdo que aplica para los renglones presupuestarios 011 y 031, y fotocopia del contrato para el renglón presupuestario 029.

Procede a registrar los datos del personal, en la plantilla de diseño del carné, toma la fotografía, adjunta a la plantilla y se imprime el carné; adhiere al porta gafete y se le entrega al interesado.



**INSTRUCTIVO**  
**Archivo Maestro de Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: **11 MAY 2020**

Versión 2

Página 11 de 11

#### **14. EMISIÓN DE REPORTE DE ENTRADAS Y SALIDAS PARA COBRO DE HORAS EXTRAS**

El trabajador solicita (de manera verbal y/o escrita), el reporte de marcajes de ingresos y egresos, al Analista del AMP, para realizar el cobro de horas extras.

El Analista imprime el reporte, firma, sella y entrega al interesado.

#### **15. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizo cajetín de firmas.</li><li>- Se actualizo el Índice.</li><li>- Se agregó un expediente de renuncia, numero 8.</li><li>- Se actualizo el Control de Asistencias del Personal.</li><li>- Se actualizo la Actualización de Datos del Trabajador ante Contraloría General de Cuentas.</li><li>- Se añadió Control de Cambios.</li></ul>



PROCEDIMIENTO  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 1 de 12

COPIA NO CONTROLADA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Licda. Dalila Betsabé Chávez Vásquez	Nombre: Lic. Julio Roberto de León Vizcaino	Nombre: Ing. Luis Guillermo Paredes Villavicencio
Cargo: Jefe Departamento Relaciones Laborales	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  
Fecha de Aprobación de Versión: 26-02-2014		



**PROCEDIMIENTO**  
**Control de Horario de Ingreso**  
**del Trabajador**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 2 de 12

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Llevar el control de ingreso de los trabajadores del Edificio Central del INDE, así como el cumplimiento del horario de trabajo de acuerdo a las jornadas de trabajo establecidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Código de Trabajo.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Solicitud de Autorización de Permisos Temporales a Empleados del INDE, comprendidos dentro de la Jornada Ordinaria de Trabajo, Forma 761.40.
- Reporte Electrónico de Ingreso y Egreso del Personal al Edificio Central.
- Reporte del Personal que Sobrepasa el Margen de Tolerancia.
- Reporte de Llegadas Tarde sin Justificación.
- Descargos del Trabajador (a).
- Oficios de Notificación de Sanciones.
- Expediente Personal y Tarjeta Kárdex.
- Resolución de Junta Mixta.

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Faltas:** Se entiende por falta la infracción e incumplimiento de las obligaciones y responsabilidades.

**4.2. INDE:** Instituto Nacional de Electrificación.





PROCEDIMIENTO  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 3 de 12

- 4.3. Junta Mixta:** Es un Órgano integrado por Delegados de las Partes, con las funciones que se le confieren en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- 4.4. Record de Trabajo:** Está formado por documentos contenidos en el expediente personal de cada trabajador del INDE, para verificar el desempeño laboral del mismo, se revisan las evaluaciones del desempeño, faltas cometidas, sanciones, etc.
- 4.5. Trabajador, Trabajadora o Trabajadores (as):** Todas las personas que estén en relación de dependencia directa del INDE, en virtud de nombramiento o contrato individual de trabajo.
- 4.6. Kárdex:** Es una tarjeta que se utiliza para registrar información de manera ordenada, relacionada con los trabajadores del INDE, como datos personales, movimientos de puestos, salario, vacaciones, sanciones.

## 5. NORMAS

- 5.1.** Todo trabajador que desee solicitar permiso durante la jornada de trabajo, deberá requerirlo al Jefe Inmediato, por medio del formulario de "Solicitud y Autorización de Permisos Temporales a Empleados del INDE, comprendidos dentro de la Jornada Ordinaria de Trabajo", Forma No.761.40, y presentarlo al momento del ingreso o egreso del Edificio Central.
- 5.2.** Los Trabajadores (as) del Edificio Central, deberán realizar su marcaje de entrada y salida en el lector biométrico, instalado en el Centro de Trabajo donde presten sus servicios.



PROCEDIMIENTO  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

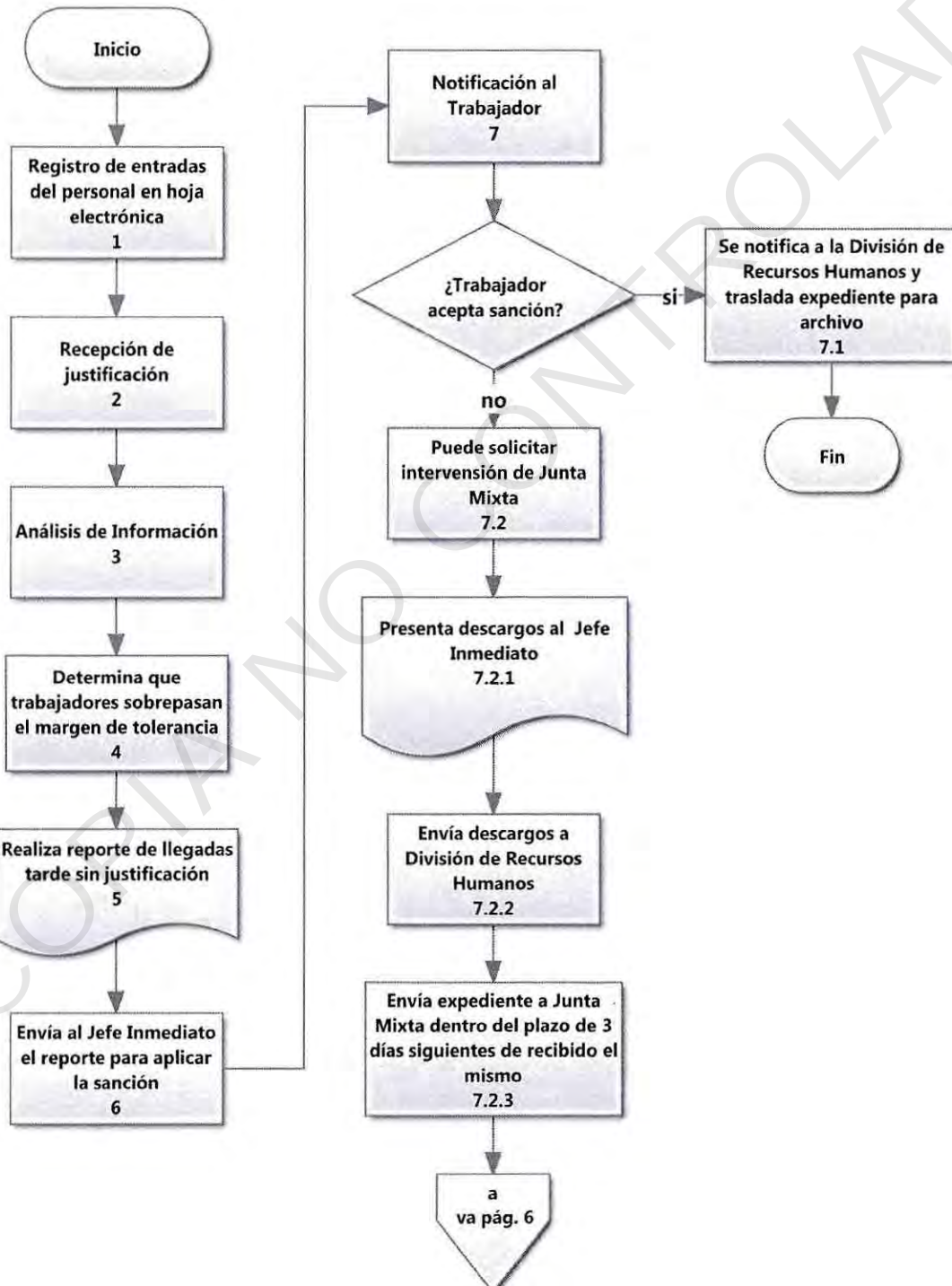
Página 4 de 12

- 5.3. Cuando el trabajador (a) tiene inconformidad con la medida disciplinaria que se le aplique, podrá presentar su caso ante Junta Mixta, conforme a los artículos 68 y 71 literal a).
- 5.4. Todo trabajador (a) que asiste a consulta con un médico particular, de la Institución o del IGSS, deberá presentar la constancia respectiva.

COPIA NO CONTROLADA

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo







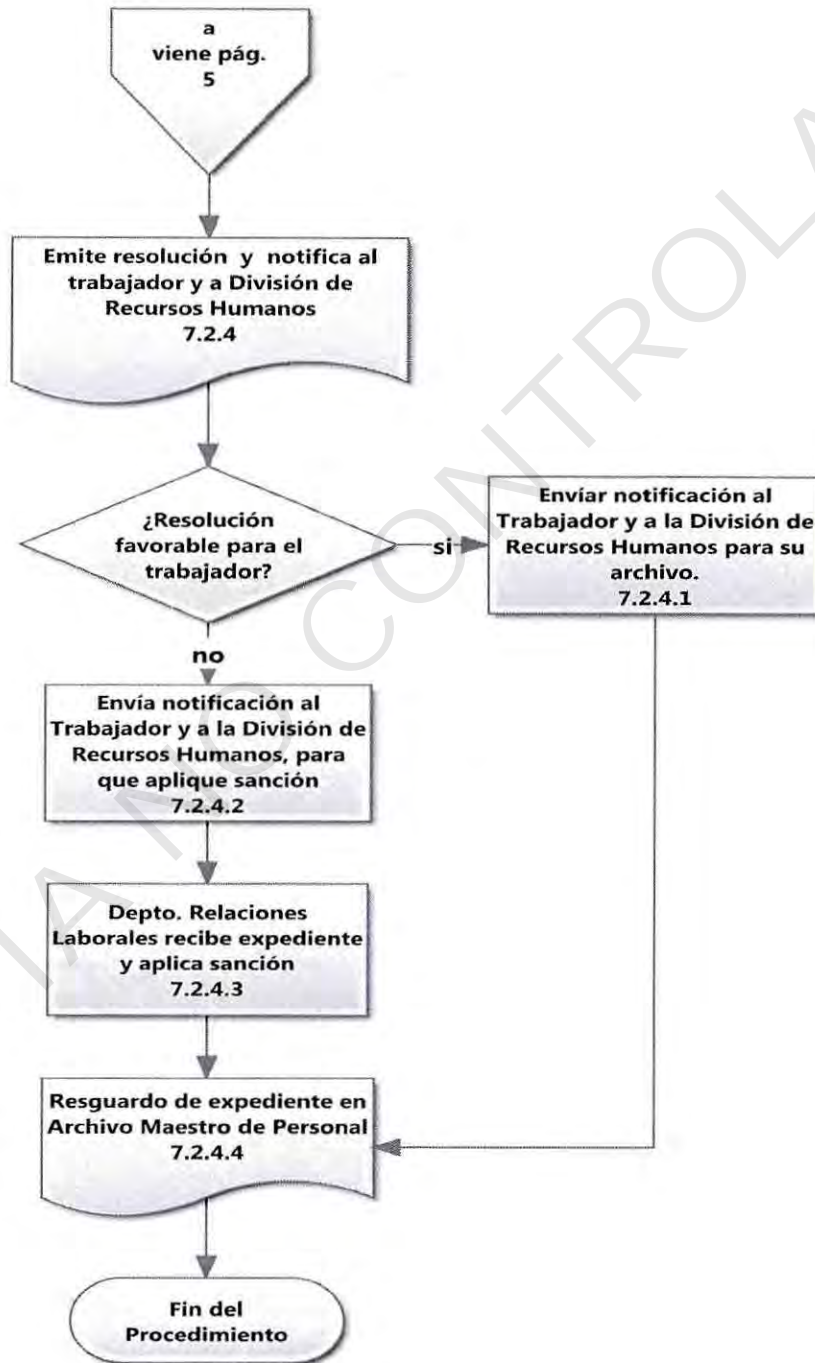
**PROCEDIMIENTO**  
**Control de Horario de Ingreso**  
**del Trabajador**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 6 de 12





**PROCEDIMIENTO**  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 7 de 12

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Registro de entradas del personal en hoja electrónica	Encargado de Control de Ingresos y Egresos de Trabajadores	Lleva el registro de los trabajadores que ingresan después del horario de trabajo, e ingresa a hoja electrónica. Al día siguiente lo envía por correo electrónico a la Jefatura de Relaciones Laborales.	Diario	5054	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Reporte Electrónico de Ingreso y Egreso del Personal al Edificio Central	N.A.
2	Recepción de justificación	Encargado de Control de Ingresos y Egresos de Trabajadores	Recibe documentos que justifican las llegadas tarde, o salidas antes de horario de trabajo. Ingresa a hoja electrónica para realizar el reporte.	Diario	5054	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Reporte Electrónico de Ingreso y Egreso del Personal al Edificio Central. Permisos Temporales Forma 761.40.	N.A.
3	Análisis de Información	Encargado de Control de Ingresos y Egresos de Trabajadores	Analiza la información de los reportes mensuales para revisar que trabajadores tienen su respectivo permiso.	Diario	5054	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 8 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
4	Determina que trabajadores sobrepasan el margen de tolerancia	Analista de Archivo Maestro de Personal	Genera el reporte de marcaje de los trabajadores que sobrepasan los 60 minutos de llegadas tarde al mes.	Diario	106	1	Margen de tolerancia 60 minutos	Reporte del Personal que Sobrepasa el Margen de Tolerancia	Minutos	Reporte del Personal que Sobrepasa el Margen de Tolerancia	N.A.
5	Realiza reporte de llegadas tarde sin justificación	Analista de Archivo Maestro de Personal	Elabora el reporte del trabajador que llegó tarde sin justificación. Emite oficio dirigido al Jefe Inmediato con visto bueno de la Jefatura de Relaciones Laborales, en el cual solicita que se aplique la sanción, según Pacto Colectivo.	Mensual	106	1	N.A.	Reporte de Llegadas Tarde sin Justificación	N.A.	Reporte de Llegadas Tarde sin Justificación	N.A.
6	Envía al Jefe Inmediato el reporte para aplicar la sanción	Analista de Archivo Maestro de Personal	Adjunta al oficio el reporte por cada trabajador y remite a la Unidad que corresponda.	Mensual	106	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Notificación al Trabajador	Jefe Inmediato	Recibe oficio y reporte y notifica al trabajador.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	2	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de Notificación de Sanciones	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 9 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
7.1	Si el trabajador acepta la sanción. Se notifica a la División de Recursos Humanos y traslada expediente para archivo	Jefe Inmediato	Envía oficio notificando a la División de Recursos Humanos, que se le aplicó la sanción que corresponda al trabajador. Se archiva expediente en Archivo Maestro de Personal. <b>Fin del Procedimiento</b>	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio de Notificación de Sanciones	N.A.
7.2	Si el trabajador no acepta la sanción, puede solicitar intervención de Junta Mixta	Trabajador	Solicita intervención de Junta Mixta.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.1	Presenta descargos al Jefe Inmediato	Trabajador	Presenta descargos al Jefe Inmediato.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Descargos del Trabajador (a)	N.A.
7.2.2	Envía descargos a División de Recursos Humanos	Jefe Inmediato	Emite oficio y adjunta descargos del trabajador. Envía a División de Recursos Humanos quien remite al Depto. de Relaciones Laborales.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 10 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
7.2.3	Envía expediente a Junta Mixta dentro del plazo de 3 días siguientes de recibido el mismo	Jefe Depto. de Relaciones Laborales	Envía expediente a Junta Mixta dentro del plazo de 3 días siguientes de recibido el mismo.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	10037	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.4	Emite resolución y notifica al trabajador y a División de Recursos Humanos	Junta Mixta	Recibe expediente con descargos del trabajador y emite resolución.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	N.A.	N.A.	Resolución de Junta Mixta	N.A.	Resolución de Junta Mixta	N.A.
7.2.4.1	Resolución favorable. Enviar notificación al Trabajador y a la División de Recursos Humanos	Junta Mixta	Si la resolución es favorable se envía notificación al Trabajador y a la División de Recursos Humanos para que se archive expediente en Archivo Maestro de Personal. <b>Fin del procedimiento.</b>	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.4.2	Resolución desfavorable. Envía notificación al Trabajador y a la División de Recursos Humanos, para que aplique sanción	Junta Mixta	Si la resolución es desfavorable se envía notificación al Trabajador y a División de Recursos Humanos para aplicación de sanción.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 11 de 12

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
7.2.4.3	Recibe expediente y aplica sanción	Jefe Depto. de Relaciones Laborales	Recibe expediente y aplica sanción al trabajador.	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	10037	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7.2.4.4	Resguardo de expediente en Archivo Maestro de Personal	Analista de Archivo Maestro de Personal	Recibe expediente, actualiza tarjeta kárdex y resguarda en el expediente del Archivo Maestro de Personal. <b>Fin del Procedimiento.</b>	Cada vez que sobrepasa margen de tolerancia	106	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Expediente Personal y Tarjeta Kárdex	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Control de Horario de Ingreso  
del Trabajador

Código: 04-09-00-29-58-00-00-10-001

Fecha vigencia: 26-02-2014

Versión 1

Página 12 de 12

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencia					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/ Eléctrico	(7) Personal	
1	Fallo del Sistema de comunicación	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Llamar a División de Informática para dar aviso y solicitar restauración del mismo.
2	Ausencia de la Jefatura de Relaciones Laborales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	La Jefatura de la División de Recursos Humanos, podrá firmar de visto bueno.
3	Trabajador presenta descargos fuera de tiempo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se le aplicará la sanción que corresponda.



**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 1 de 18

Elaboró	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Lic. Pedro Luis Velásquez Perez.	Nombre: Lic. Jorge Gabriel Apxuac Cosajay	Nombre: Srita. Karla Sabrina Ramos Salguero.	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón
Cargo: Auxiliar Departamento de Relaciones Laborales	Cargo: Jefe Departamento de Relaciones Laborales	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022	
		Versión 4	Página 2 de 18

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las actividades más importantes del procedimiento de terminación de relación laboral de los trabajadores del INDE, por motivo de renuncia del trabajador (a), despido, jubilación, muerte del trabajador (a), o por invalidez permanente, tomando en cuenta el cumplimiento de lo regulado en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE. El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de terminación de relación laboral y finaliza en la emisión del Acuerdo que formaliza la misma. Así mismo se establece el inicio del procedimiento para el pago de prestaciones laborales que correspondan.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Trabajo
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Normativo para el Control de Activos Fijos
- Acuerdo 1124 de Junta Directiva IGSS
- Circulares e instrucciones oficiales vigentes relacionadas con el tema

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Firma y sello de recibido
- Conocimiento de traslado
- Conocimiento de movimientos
- Fecha y hora de notificación
- Notificación de despido con firma y fecha de recibido
- Oficio o Providencia



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022	
		Versión 4	Página 3 de 18

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Descargos del trabajador:** Motivos o argumentos que considera tener un trabajador (a) en relación a un caso que le perjudique.
- 4.2. INDE:** Instituto Nacional de Electrificación.
- 4.3. Junta Mixta:** Órgano integrado por delegados del Sindicato de Trabajadores del INDE-STINDE- y delegados del INDE, con las funciones que se le confieren en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE.
- 4.4. Notificación:** Documento mediante el cual se hace saber al trabajador, decisiones específicas de su Jefe Inmediato o Autoridad del INDE.
- 4.5. Plazos:** Tiempo estipulado para llevar a cabo ciertos actos dentro de un proceso.
- 4.6. Récord de Trabajo:** Está formado por documentos contenidos en el expediente personal de cada trabajador del INDE, para verificar el desempeño laboral del mismo, se revisan las evaluaciones del desempeño, faltas cometidas, sanciones, etc.
- 4.7. Resolución:** Decisión que se toma en torno al caso que el trabajador (a) plantee ante Junta Mixta o Autoridad del INDE.
- 4.8. Solicitud de Reconsideración:** Derecho que tiene el trabajador de solicitar por escrito a Gerencia General del INDE la reconsideración de su caso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022	
		Versión 4	Página 4 de 18

- 4.9. Solvencia de Activos Fijos, emitida por División de Contabilidad:**  
Documento en el cual se indica que el trabajador (a) no tiene activos pendientes de entrega previo a retirarse del INDE.
- 4.10. Solvencia de Cuentas por Cobrar:** Documento que indica la inexistencia de cuentas por cobrar a favor del INDE, adquiridas por el trabajador (a) previo a retirarse del INDE.
- 4.11. Solvencia de Cursos:** Documento en el cual se indica que el trabajador (a) no cuenta con compromisos con la institución como resultado de cursos o becas recibidas pendientes de cumplirse el plazo de las mismas, previo a retirarse del INDE.
- 4.12. Solvencia de Parqueo emitida por División de Servicios Administrativos:** Documento que indica que el trabajador se encuentra solvente en la devolución de la tarjeta o dispositivo que le permite ingresar su vehículo al INDE.
- 4.13. Solvencia del Banco de los Trabajadores -BANTRAB-:** Solvencia o Nota de Saldos emitida por dicha institución, en el cual se indica la situación crediticia del trabajador (a) en determinada fecha.
- 4.14. Tarjeta Kárdex:** Tarjeta que se utiliza para registrar información de manera ordenada relacionada con los trabajadores del INDE, como datos personales, movimientos de puestos, salario, vacaciones, sanciones.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 5 de 18

## 5. NORMAS

- 5.1.** Las medidas de carácter disciplinario, deben ser aplicables a los trabajadores del INDE, según se encuentran establecidas en el Capítulo VIII, Régimen Disciplinario, contenidas en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE, específicamente los artículos 55 “Medidas Disciplinarias”, 56 “Efectos de las Medidas Disciplinarias”, 57 “Causales de Despido”, 58 “Causas de Despido Indirecto”; y, 59 “Procedimiento de Suspensión y Despido”.
- 5.2.** Todas las notificaciones y citaciones relacionadas al despido, deben hacerse personalmente y por escrito al trabajador (a) activo en su centro de trabajo o cualquier centro de trabajo del INDE donde estuviera prestando sus servicios y/o en la dirección que el trabajador tenga registrada oficialmente, conforme al artículo 60 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE.
- 5.3.** El despido justificado hace perder al trabajador (a) los derechos que le concede el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE y demás leyes laborales, excepto los derechos irrenunciables conforme la ley y las que el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE le concede por la terminación de relación laboral, según lo estipulado en artículo 63 “Excepción de Pérdida de los Derechos del Trabajador (a)”.
- 5.4.** Los trabajadores que por cualquier causa terminen su relación laboral con el INDE, previo al pago de las prestaciones laborales a que tengan derecho, están obligados a hacer entrega de los activos fijos bajo su responsabilidad, según artículo 13 y 15 del Normativo para el Control de Activos Fijos del INDE.

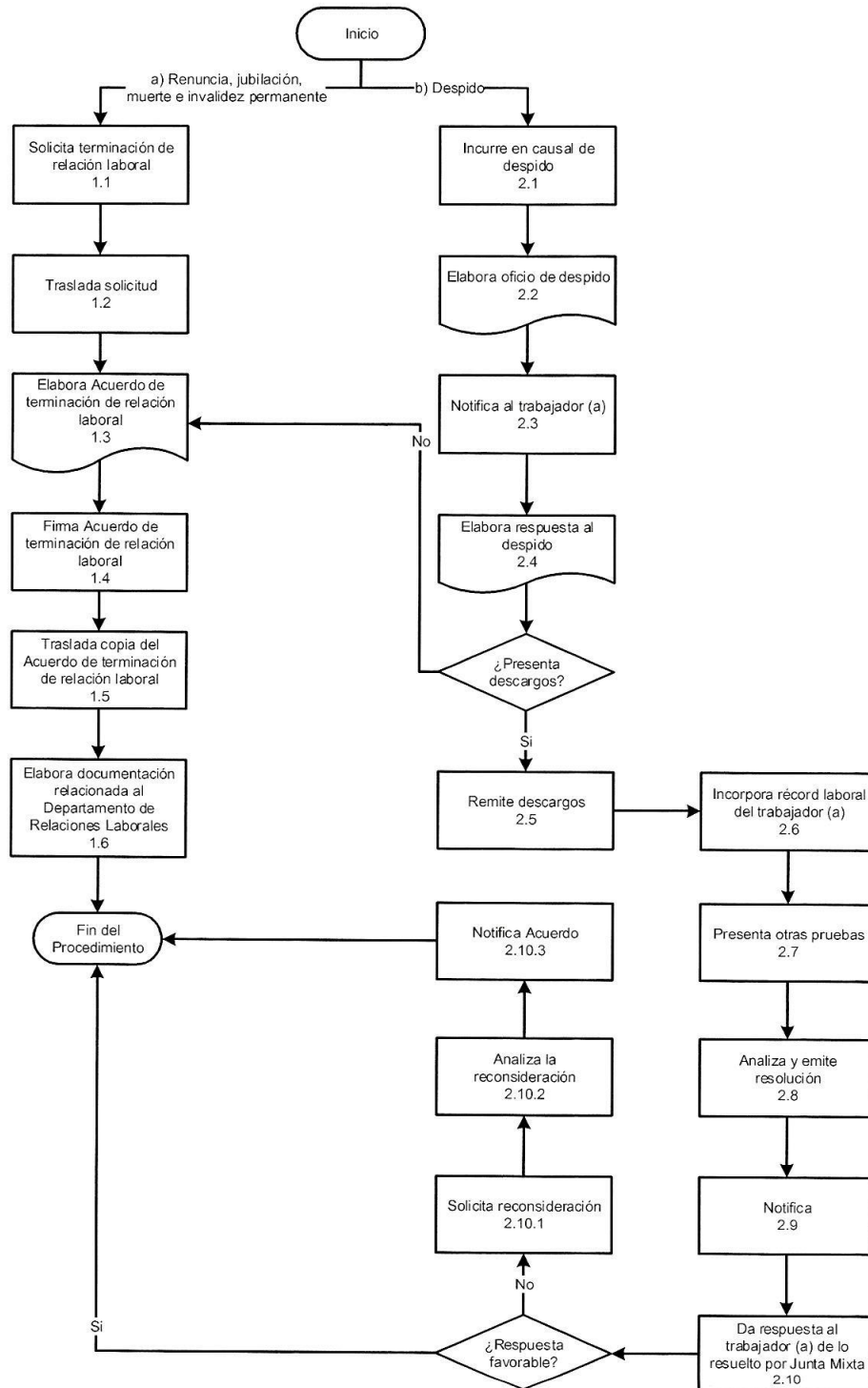
	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral</p>	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 6 de 18

- 5.5.** Para realizar el procedimiento de baja por invalidez permanente los trabajadores del INDE, se deberá contar inicialmente con el dictamen de Declaración de Invalidez Total o Permanente del trabajador, extendido por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, según artículos 16 y 20 del Reglamento del Fondo de Pensiones para el Personal del Instituto Nacional de Electrificación INDE.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 0009-00-29-58-00-00-00-10-002  
Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 8 de 18

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>a) Renuncia, jubilación, muerte e invalidez permanente</b>										
1.1	Solicita terminación de relación laboral	Trabajador (a) o interesado	Presenta solicitud de terminación de relación laboral a Jefe Inmediato, según sea el caso. En los casos de renuncia del trabajador (a) y jubilación, el procedimiento se puede realizar hasta con 6 meses de anticipación.	Cada terminación de relación laboral	N.A.	N.A.	Oficio	N.A.	Firma y sello de recibido	Código de Trabajo / Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE / Acuerdo 1124 de Junta Directiva IGSS
1.2	Traslada solicitud	Jefe Inmediato	Traslada la solicitud a la División de Recursos Humanos con copia a la Gerencia del Área o empresa, a más tardar el día hábil inmediato siguiente de la recepción.	Cada terminación de relación laboral	1	N.A.	Providencia	N.A.	Firma y sello de recibido	Circulares e instrucciones oficiales vigentes relacionadas con el tema
1.3	Elabora Acuerdo de terminación de relación laboral	Profesional de Relaciones Laborales	Realiza análisis de la solicitud de terminación de relación laboral y elabora Acuerdo respectivo.	Cada terminación de relación laboral	2	N.A.	Proyecto de Acuerdo	N.A.	N.A.	Código de Trabajo / Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE





**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 07-09-00-29-58-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 9 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1.4	Firma Acuerdo de terminación de relación laboral	Gerente o Subgerente de Servicios Corporativos o Gerente General	Firma Acuerdo de terminación de relación laboral.	Cada terminación de relación laboral	N.A.	N.A.	Acuerdo de terminación de relación laboral	N.A.	Conocimiento de traslado	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
1.5	Traslada copia del Acuerdo de terminación de relación laboral	Auxiliar Departamento de Relaciones Laborales	Traslada copia del Acuerdo de terminación de relación laboral a la Gerencia de Área o Empresa correspondiente, quien a su vez traslada a interesado (a) para que complete el listado de documentos descrito en el anexo 7.1 y lo devuelva al Departamento de Relaciones Laborales.	Cada emisión de Acuerdo de terminación de relación laboral	3	N.A.	Registro de entrega de Acuerdos	N.A.	Fecha y hora de Conocimiento de Movimientos	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
1.6	Elabora documentación relacionada al Departamento de Relaciones Laborales	Analista de Kardex	Elabora documentación para posteriormente trasladar a Asesoría Jurídica Corporativa el expediente completo que además contenga los documentos requeridos según el anexo 7.2 solicitando dictamen jurídico por medio de providencia, quién a su vez traslada al	Eventualmente	4	N.A.	Certificación de trabajo / Providencia	N.A.	Firma y sello de recibido / Providencia	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE / Circulares e instrucciones oficiales vigentes relacionadas con el tema



**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 07-09-00-29-58-00-00-00-10-002  
Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 10 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones.  <b>Fin del procedimiento</b>							
<b>b) Despido</b>										
2.1	Incorre en causal de despido	Trabajador (a)	Jefe Inmediato analiza la situación para invocar causal de despido.	Eventualmente	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.2	Elabora oficio de despido	Jefe Inmediato	Elabora oficio invocando en forma concreta el causal de despido conforme análisis efectuado.	Cuando sea necesario	4	N.A.	Oficio	N.A.	Firma y sello de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE



**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 0709-00-29-58-00-00-00-10-002  
Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 11 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.3	Notifica al trabajador (a)	Jefe Inmediato	Notifica al trabajador por escrito, de acuerdo a las causales de despido.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	Notificación	N.A.	Notificación de despido con firma y fecha de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.4	Elabora respuesta al despido	Trabajador(a)	<p>El trabajador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si en el plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación, presenta oficio de descargos a su Jefe Inmediato o Gerencia de Servicios Corporativos y en el mismo solicita intervención de Junta Mixta, pasa a actividad 2.5.</li> <li>Si acepta el despido y no presenta descargos pasa a actividad 1.3 para su análisis.</li> </ul>	Cuando así se considere	N.A.	N.A.	Descargos del trabajador	N.A.	Firma y fecha de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE



**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 07-09-00-29-58-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 12 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.5	Remite descargos	Jefe Inmediato	Remite el expediente completo dentro del término de 5 días hábiles a la Gerencia de Servicios Corporativos o División de Recursos Humanos.	Cuando sea necesario	1	N.A.	Providencia u Oficio	N.A.	Firma y sello de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.6	Incorpora récord laboral del trabajador (a)	Jefatura División de Recursos Humanos / Jefe y/o Auxiliar Departamento de Relaciones Laborales	Recibe expediente de despido, revisa, adjunta récord laboral del trabajador y remite copia completa a Junta Mixta, si el trabajador lo hubiese solicitado. Plazo: 3 días hábiles de recibido el mismo.	Cuando sea necesario	4	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio o Providencia	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.7	Presenta otras pruebas	Trabajador(a)	En el plazo de 10 días siguientes a realizar los descargos, se puede presentar ante la Junta Mixta otras pruebas que considere convenientes.	Cuando así se considere	N.A.	N.A.	Oficio	N.A.	Firma y sello de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE





**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 07-09-00-29-58-00-00-00-10-002  
Fecha de Vigencia: **10 OCT 2022**

Versión 4

Página 13 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.8	Analiza y emite resolución	Junta Mixta	Recibe copia del expediente, analiza y resuelve, en un plazo 15 días contados a partir del inicio de las deliberaciones sometidas a su conocimiento.	15 días luego de conocido el caso	N.A.	N.A.	Resolución de Junta Mixta	N.A.	N.A.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.9	Notifica	Junta Mixta	Notifica de lo resuelto al interesado, a la administración del INDE y al Comité Ejecutivo del Sindicato, contando con 3 días para notificar.	3 días luego de resuelto	N.A.	N.A.	Notificación	N.A.	Firma y fecha de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.10	Da respuesta al trabajador (a) de lo resuelto por Junta Mixta	Junta Mixta / Trabajador (a) interesado	Notifica al trabajador (a), y según la resolución, este debe:  a) Si es favorable se archiva el expediente  <b>Fin del Procedimiento</b>  b) Si es desfavorable se procede según lo establecido en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE y pasa a actividad 2.9.1.	Eventualmente	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE



**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 07-09-00-29-58-00-00-00-10-002  
Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 14 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.10.1	Solicita reconsideración	Trabajador (a) interesado	Expone por escrito la reconsideración del caso al Gerente General dentro de los 5 días siguientes a la notificación o respuesta.	5 días luego de la notificación o respuesta	N.A.	N.A.	Oficio	N.A.	Firma y fecha de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.10.2	Analiza la reconsideración	Gerencia General /Gerencia de Servicios Corporativos /División Recursos Humanos	Gerencia General analiza lo expuesto por el trabajador (a) y procede a través de la División de Recursos Humanos, a emitir el Acuerdo correspondiente, confirmando o modificando lo resuelto por Junta Mixta.	Eventualmente	N.A.	N.A.	Acuerdo	N.A.	N.A.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
2.10.3	Notifica Acuerdo	División de Recursos Humanos / Departamento de Relaciones Laborales	Notifica al trabajador (a) el Acuerdo correspondiente.  <b>Fin del procedimiento</b>	Eventualmente	N.A.	N.A.	Notificación de Acuerdo	N.A.	Firma y fecha de recibido	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral	Código: 07-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>
		Versión 4      Página 15 de 18

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No traslada o incumple del tiempo estipulado	Departamento de Relaciones Laborales	Se notifica a jefe inmediato del responsable de la actividad para las gestiones que considere necesarias.
2	Falta de documentación indispensable para emisión de Acuerdo de terminación de relación laboral	Asistente de Departamento de Relaciones Laborales / Jefe Inmediato del trabajador	Solicita al Jefe Inmediato o a quien corresponda, envíe los documentos pendientes.
3	Trabajador (a) se encuentra insolvente en la entrega de Activos Fijos y Certificación de Cuentas por Cobrar	Trabajador (a)	Realiza reposición de Activos Fijos faltantes y cancelación de Cuentas por Cobrar a favor del INDE, o consentimiento para que se deduzca de sus prestaciones laborales el faltante.
4	Indisponibilidad del Gestor de Documentos.	Asistente de Departamento de Relaciones Laborales / Analista de Unidad de Kárdex	Da aviso a la División de Informática pidiendo la restauración del mismo.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 16 de 18

## 7. Anexos:

### 7.1. Documentación para pago de prestaciones laborales

- Fotocopia del Acuerdo donde se da por terminada la relación laboral firmado por la Gerencia de Servicios Corporativos.
- Certificación de Acta de Entrega de Activos de la Unidad donde prestó los servicios.
- Fotocopia de las tarjetas de responsabilidad.
- Solvencia del Banco de los Trabajadores.
- RTU el cual debe estar actualizado según los parámetros establecidos por la Superintendencia de Administración Tributaria SAT.
- Solvencia de cursos emitida por el Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación vigente.
- Constancia de entrega de "Tarjeta de Estacionamiento" o "TAG" en la División de Servicios Administrativos (cuando aplique).
- Solvencias de Contabilidad (Solvencia Cuentas por Cobrar y Solvencia de Activos Fijos).

### 7.2. Documentación para Certificado de Trabajo

- Copia de Constancia de Actualización de datos ante Contraloría General de Cuentas.
- Certificación de trabajo.
- Copia de la tarjeta Kardex.
- Copia de Acuerdo de terminación de relación laboral.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Terminación de Relación Laboral</p>	Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002 Fecha de Vigencia: <b>10 OCT 2022</b>	
		Versión 4	Página 17 de 18

**8. Control de Cambios:**

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de cajetín de firmas.</li> <li>- Se modifica la redacción del Objetivo y Alcance.</li> <li>- En Documentos de Referencia se modifica “Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE” y se agrega la “Circular 013-2021-R.L.”.</li> <li>- En Registros Aplicables se agrega “Certificación del Acta de entrega de Activos Fijos”, se agrega “Nota de Saldos”, “Solvencia de Cuentas por Cobrar” y “Solvencia de Activos”</li> <li>- Se modifica la redacción de la Definición 4.2 “Faltas”,</li> <li>- Se agregan las Definiciones 4.1, 4.11, 4.12, 4.13, 4.14 4.15, procediendo a reordenar en orden alfabético.</li> <li>- Se modifica la redacción de la Norma 5.4.</li> <li>- Se modifica Diagrama de Flujo</li> <li>- Cambios en Matriz Plan: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Se modifica las Actividades 2.1.2, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.2.1.1, 2.2.1.2, 2.2.1.3, 2.2.1.4, 2.2.1.5, 2.2.1.6 “redacción de actividad específica, registro y Contingencias”</li> </ul> </li> </ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Terminación de Relación  
Laboral

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 10 OCT 2022

Versión 4

Página 18 de 18

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se elimina las Actividades 2.1.5, 2.1.6, 2.1.6.1 y 2.2.1.6.2.</li><li>○ Se agrega actividad 2.2.1.8.</li><li>○ Se agrega título de separación según Actividad 2, “Renuncia voluntaria, muerte o invalidez” y “Despido Justificado”</li><li>- Se agrega Contingencia 2, y reordena en Matriz Plan, actualización de redacción en Contingencias 1,3 y 4.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- En cajetín de firmas se modifica el apartado de elaboró.</li><li>- En Objetivo y Alcance se modifica redacción.</li><li>- En Documentos de Referencia se elimina:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Circular 03 2018 R.L.</li><li>○ Circular 013 2021 R.L.</li><li>○ Constitución Política de la República de Guatemala</li></ul></li><li>- En Documentos de Referencia se agrega:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Reglamento del IGSS</li></ul></li><li>- Se modifican Registros Aplicables con base a Matriz Plan.</li><li>- En Definiciones:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se eliminan (4.1) Certificación del Acta de entrega de Activos Fijos y (4.3) Faltas.</li><li>○ Se modifican 4.1, 4.7, 4.9 y 4.11.</li><li>○ Se agregó 4.14.</li></ul></li><li>- En Normas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Se modificó 5.1, 5.3, 5.4 y 5.5.</li></ul></li><li>- En Diagrama de Flujo, se modifica con base a Matriz Plan.</li><li>- Se modifica Matriz Plan.</li><li>- En Contingencias, se reenumera y modifica.</li></ul>





PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Bonos

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 1 de 9

<p><b>Elaboró:</b></p> <p>Nombre: Lic. Evelyn Gabriela Donis Pineda.</p> <p>Cargo: Jefe Departamento de Relaciones Laborales</p> <p>Firma y Sello:</p>  	<p><b>Revisó:</b></p> <p>Nombre: Lic. Karla Sabrina Ramos Salguero.</p> <p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos</p> <p>Firma y Sello:</p>  	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos</p> <p>Firma y Sello:</p>  
--	--	--



**PROCEDIMIENTO**  
**Solicitud de Bonos**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **11 MAY 2020**

Versión 2

Página 2 de 9

## **1. OBJETIVO Y ALCANCE**

Describir las actividades para realizar la solicitud de los bonos de Guardería, Escolar y Bonificación Profesional a que tienen derecho los trabajadores del INDE. Inicia con la recepción de las solicitudes de los trabajadores según aplique y finaliza con el envío del expediente original y copia a la Unidad que corresponde.

## **2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- Ley de Colegiación Profesional Obligatoria.
- Acuerdo Gubernativo No. 327-90 de la Presidencia de la República de Guatemala.

## **3. REGISTROS APLICABLES**

- Archivos de Control (Hoja electrónica)
- Forma No.762-04 de "Solicitud de Bono de Guardería y Declaración Jurada del Trabajador con Hijos Menores de (5 años)".
- Forma No.762.03 "Solicitud de Bono de Escolaridad y Declaración Jurada del Trabajador (a) que tiene Hijos de Edad Escolar de (4 a 17 años)"
- Listado de profesionales y colegiados activos.





PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Bonos

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 3 de 9

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Archivo Maestro de Personal:** Es la Unidad encargada del resguardo del expediente a nivel Institucional de cada trabajador, el cual se encuentran ordenado de manera cronológica y por número de ficha.
- 4.2. Bonos:** Son pagos por diferentes conceptos que se realizan a los trabajadores(as) del INDE establecidos en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, entre ellos están: Guardería, Escolar y Bonificación Profesional.

#### 5. NORMAS

- 5.1.** El Departamento de Relaciones Laborales debe ser el responsable de verificar la información presentada por los trabajadores para el pago de los bonos salariales que soliciten tales como: guardería, escolar y profesional.
- 5.2.** Para tener derecho a solicitar el bono de guardería, el trabajador debe presentar la forma 760.04 y certificado de nacimiento original, de los hijos menores de cinco años.
- 5.3.** Para tener derecho a solicitar el bono escolar, el trabajador debe presentar la forma 760.03 y la constancia de inscripción original la cual debe incluir el nombre completo de los hijos, nombre completo del trabajador (padre o madre), de los hijos de edad escolar comprendido entre los 4 a 17 años. El bono escolar es de manera individual por trabajador.
- 5.4.** Para realizar la solicitud del pago de la bonificación profesional, el trabajador debe presentar la constancia original de colegiado activo.



**PROCEDIMIENTO**  
Solicitud de Bonos

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

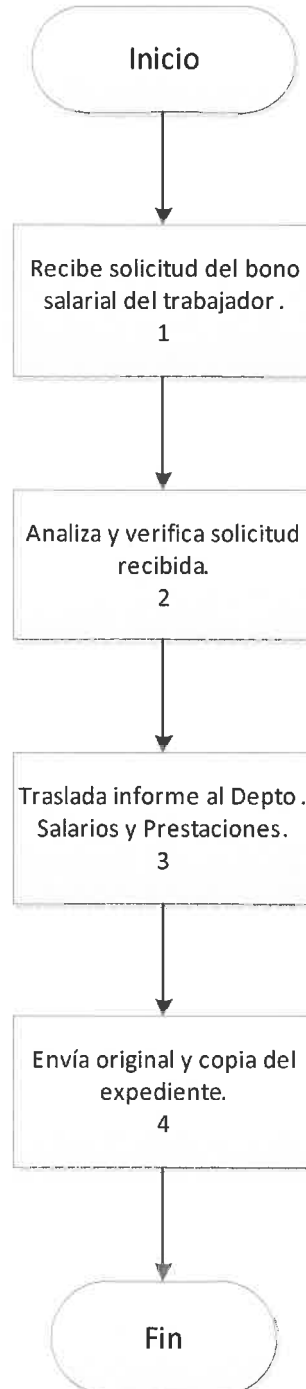
Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 4 de 9

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Bonos

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 5 de 9

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Recibe solicitud del bono salarial del trabajador	Jefe de Departamento de Relaciones Laborales  y/o  Asistente del Depto. de Relaciones Laborales	Recibe la solicitud del trabajador para gestionar el pago del bono según corresponda:  a) Guardería: adjuntar certificado de nacimiento original y la Solicitud de Bono de guardería.  b) Escolar: adjuntar constancia de inscripción original y Solicitud de Bono de Escolaridad.  c) Bonificación Profesional: adjuntar constancia de colegiado activo.	a) y c) cada solicitud  b) una vez al año	N/A	1	N.A.	N.A.	N.A.	Forma No.762-04 de "Solicitud de Bono de Guardería y Declaración Jurada del Trabajador con Hijos Menores de (5 años)".  Forma No.762.03 "Solicitud de Bono de Escolaridad y Declaración Jurada del Trabajador (a) que tiene Hijos de Edad Escolar de (4 a 17 años)".  Constancia de Colegiado Activo	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.  Acuerdo Gubernativo No. 327-90 de la Presidencia de la República de Guatemala



**PROCEDIMIENTO**  
**Solicitud de Bonos**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 6 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
2	Analiza y verifica solicitud recibida	Jefe de Departamento de Relaciones Laborales y/o Asistente del Depto. de Relaciones Laborales	Analiza y verifica información.	Cada solicitud	N/A	N.A.	Número de solicitudes recibidas	N.A.	Numérica	N.A.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.  Acuerdo Gubernativo No. 327-90 de la Presidencia de la República de Guatemala.
3	Traslada informe al Depto. Salarios y Prestaciones.	Jefe de Departamento de Relaciones Laborales	Realiza oficio y envía documentos de soporte original a la Unidad de Archivo Maestro de Personal para su resguardo en el expediente de cada trabajador.  Envía oficio y listado al Departamento de Salarios y Prestaciones para gestionar pago del bono solicitado.	Cada solicitud	N/A	2	N.A.	Listado de Bonos Salariales	N.A.	Archivo de Control.  Listado de Bonos Salariales	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Solicitud de Bonos

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: **1 MAY 2020**

Versión 2

Página 7 de 9

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Envía original y copia del expediente.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Asistente el Depto. de Relaciones Laborales	Realiza fotocopia al documento original el cual se archiva en los expedientes anuales de Relaciones Laborales, y el expediente original se envía a la Unidad de Kárdex.	Cada Solicitud	N/A	3	N.A.	Copia de expediente.	N.A.	Archivo de expediente	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Solicitud de Bonos

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 1 MAY 2020

Versión 2

Página 8 de 9

**6.3. Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Documentación incompleta	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	El solicitante deberá presentar la solicitud con la papelería correcta para poder iniciar con su gestión.
2	Ausencia de la Jefatura de Relaciones Laborales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	La Jefatura de la División de Recursos Humanos, podrá firmar de visto bueno.
3	Ausencia de Asistente de Relaciones Laborales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Jefatura de Relaciones Laborales.





PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Bonos

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 9 de 9

7. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de cajetín de firmas.</li><li>- Objetivo y Alcance; se redacta la descripción.</li><li>- Registros aplicables; se Elimina "Listado de Bonos Salariales", y se agrega "Listado de profesionales y colegiados activos".</li><li>- Matriz Plan; en Actividad 1 se agregan Forma No.762-04 de "Solicitud de Bono de Guardería y Declaración Jurada del Trabajador con Hijos Menores de (5 años)", y Forma No.762.03 "Solicitud de Bono de Escolaridad y Declaración Jurada del Trabajador (a) que tiene Hijos de Edad Escolar de (4 a 17 años)". En Registro, se agrega en Actividades 1 y 2; Documentos de Referencia; "Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo y Acuerdo Gubernativo No. 327-90 de la Presidencia de la República de Guatemala", se agrega Actividad 4 en su totalidad.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Control del Archivo Maestro de  
Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 MAY 2020**

Versión 2

Página 1 de 8

<p><b>Elaboró:</b></p> <p>Nombre: Licda. Evelyn Gabriela Donis Pineda.</p> <p>Cargo: Jefe Departamento de Relaciones Laborales</p> <p>Firma y Sello:</p>  	<p><b>Revisó:</b></p> <p>Nombre: Licda. Karla Sabrina Ramos Salguero.</p> <p>Cargo: Jefe División de Recursos Humanos</p> <p>Firma y Sello:</p>  	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno</p> <p>Cargo: Gerente de Servicios Corporativos</p> <p>Firma y Sello:</p>  
--	--	--



**PROCEDIMIENTO**  
Control del Archivo Maestro de  
Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 2 de 8

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las actividades de control, registro y archivo de los documentos internos y externos, que se reciben en la Unidad de Archivo Maestro de Personal, para la actualización de datos, movimientos de personal, puestos, salarios, sanciones, vacaciones y consultas de entidades externas. Inicia con la recepción de expedientes o documentos en el Archivo Maestro de Personal y finaliza con el resguardo de los mismos.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
- Código de Trabajo.
- Normas Gubernamentales de la Contraloría General de Cuentas.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Recepción y revisión de actualización de datos para la Contraloría General de cuentas.
- Certificación de Trabajo
- Control de Vacaciones
- Informes del Trabajador
- Listado de Requisitos para Conformación de Expedientes
- Control de suspensiones de médico particular
- Certificación para el trámite de pago de prestaciones



PROCEDIMIENTO  
Control del Archivo Maestro de  
Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 3 de 8

#### 4. DEFINICIONES

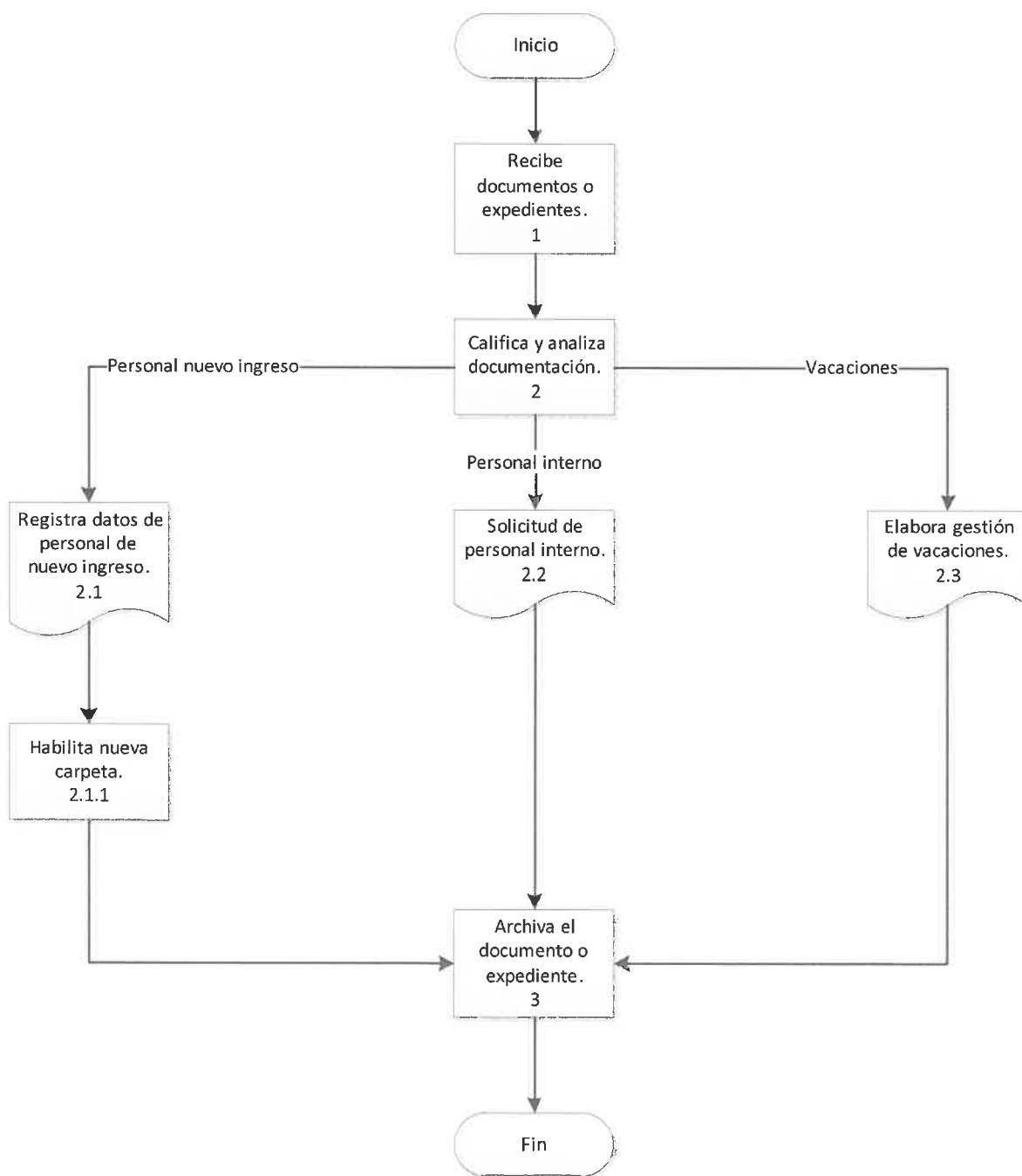
- 4.1. **Archivo Maestro de Personal:** Es la Unidad encargada del resguardo del expediente a nivel Institucional de cada trabajador (a), el cual se encuentra ordenado de manera cronológica y por número de ficha.
- 4.2. **Número de Ficha:** Es el código que identifica a cada trabajador(a) dentro de la Institución.
- 4.3. **INDE:** Instituto Nacional de Electrificación.
- 4.4. **Trabajador, Trabajadora o Trabajadores (as):** Todas las personas que estén en relación de dependencia directa del INDE, en virtud de nombramiento o contrato individual de trabajo.
- 4.5. **Kárdex:** Es una tarjeta que se utiliza para registrar información de manera ordenada, relacionada con los trabajadores del INDE, como datos personales, movimientos de puestos, salario, vacaciones, permisos sin goce de salario, etc.

#### 5. NORMAS

- 5.1. El Analista de la Unidad del Archivo Maestro de Personal, debe ser el responsable del resguardo de los documentos y expedientes de los trabajadores (as) del INDE.
- 5.2. Cada expediente debe estar archivado en orden cronológico, por fecha y número de ficha. Así mismo debe tener identificadas las competencias de cada trabajador (a).
- 5.3. El Analista de la Unidad del Archivo Maestro de Personal, Jefe de División de Recursos Humanos y el Jefe del Departamento de Relaciones Laborales, deben ser los únicos autorizados para disponer de los expedientes de los trabajadores del INDE.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**  
Control del Archivo Maestro de  
Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 5 de 8

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Recibe documentos o expedientes	Analista de Archivo Maestro de Personal	Recibe documentos internos, expedientes completos, y documentos de entidades externas-	Diario	N/A	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
2	Clasifica y analiza documentación	Analista de Archivo Maestro de Personal	Realiza análisis de los documentos y expedientes recibidos, si el expediente corresponde a personal de nuevo ingreso, pasa a Actividad 2.1, si corresponde a solicitud de personal interno, pasa a Actividad 2.2, si es solicitud de vacaciones pasa a Actividad 2.3.	Diario	N/A	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2.1	Registra datos de personal de nuevo ingreso	Analista de Archivo Maestro de Personal	Realiza registros de los datos del nuevo trabajador en base de datos interna.	Diario	N/A	1	N.A.	N.A.	N.A.	Listado de Requisitos para Conformación de Expedientes	N.A.
2.1.1	Habilita nueva carpeta	Analista de Archivo Maestro de Personal	Habilita nueva carpeta para el resguardo del expediente con los requisitos indicados en el listado de requisitos para conformación de expedientes.	Cada expediente nuevo	N/A	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Listado de requisitos para conformación de	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Control del Archivo Maestro de  
Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-10-004

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 6 de 8

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
			Separa las competencias del trabajador de los demás documentos. Crea tarjeta kardex y archiva el expediente							expedientes  Tarjeta Kardex	
2.2	Solicitud de personal interno.	Analista de Archivo Maestro de Personal	Elabora certificaciones de los trabajadores que soliciten, y traslada a la jefatura de Relaciones Laborales para su atención.	Diario	N/A	2	N.A.	N.A.	N.A.	Certificación de trabajo.	Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.
2.3	Elabora gestión de vacaciones.	Analista de Archivo Maestro de Personal	Realiza las anotaciones de las vacaciones solicitadas, por el personal interno en hoja electrónica de control de vacaciones, así como en la tarjeta Kárdex del trabajador.	Diario	N/A	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Control de vacaciones (hoja electrónica).	N.A
3	Archiva el documento o expediente.  <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Analista de Archivo Maestro de Personal	Procede a realizar el resguardo de los documentos o expedientes en el archivo físico de cada trabajador, ordenado cronológicamente, por número de ficha.	Diario	N/A	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control del Archivo Maestro de  
Personal

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: 11 MAY 2020

Versión 2

Página 7 de 8

### 6.3. Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Expediente incompleto	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicita documentos pendientes a Unidad administrativa que corresponda.
2	Ausencia de la Jefatura de Relaciones Laborales	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	La Jefatura de la División de Recursos Humanos. Podrá autorizar documentos.



**PROCEDIMIENTO**  
**Control del Archivo Maestro de**  
**Personal**

Código: 04-09-00-29-58-00-00-00-10-004

Fecha vigencia: **11 MAY 2020**

Versión 2

Página 8 de 8

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizo cajetín de firmas.</li><li>- Se añadió el Alcance en Objetivo y Alcance.</li><li>- Se añadieron documentos de referencias.</li><li>- Se añadieron registros aplicables.</li><li>- Se actualizaron verbalmente las normas.</li><li>- Se modificó el Diagrama de Flujo en base a las actualizaciones de Matriz Plan.</li><li>- Se actualizó la Matriz Plan.</li><li>- Se eliminó una contingencia.</li></ul>

# RECURSOS HUMANOS -SALARIOS-



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 1 de 40

<b>Elaboró</b>  Nombre: Sr. Gabriel Alejandro Bachez Veliz.  Cargo: Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones.  Firma y Sello:  	<b>Revisó:</b>  Nombre: Srita. Karla Sabrina Ramos Salguero.  Cargo: Jefe División de Recursos Humanos.  Firma y Sello:  	<b>Aprobó:</b>  Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos.  Firma y Sello:  
--	--	---

Instituto Nacional de Electrificación, INDE

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 2 de 40

**INDICE**

1.	OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
2.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3.	DEFINICIONES.....	5
4.	SUELDO PERSONAL RENGLÓN 011 .....	6
5.	SALARIO PERSONAL RENGLÓN 031 .....	7
6.	SALARIO PERSONAL RENGLÓN 021 .....	8
7.	SALARIO PERSONAL RENGLÓN 022 .....	9
8.	TIEMPO EXTRAORDINARIO.....	10
9.	PASO SALARIAL.....	12
10.	BONO POR ANTIGÜEDAD .....	14
11.	BONIFICACIÓN PROFESIONAL.....	15
12.	BONO DE DISPONIBILIDAD.....	16
13.	BONO DE GUARDERÍA.....	17
14.	BONO DE ESCOLARIDAD .....	18
15.	CUOTA DE MEDICINA.....	19
16.	BONO VACACIONAL.....	20
17.	ANTICIPO DEL PAGO DE VACACIONES .....	21
18.	DIETAS.....	22
19.	GASTOS DE REPRESENTACIÓN.....	23
20.	APORTACIÓN PATRONAL Y LABORAL AL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL - IGSS.....	24
21.	APORTACIÓN PATRONAL Y LABORAL AL FONDO DE PENSIONES DEL INDE – FOPINDE .....	25
22.	CUOTA SINDICAL.....	26
23.	DESCUENTO JUDICIAL .....	27
24.	CUOTA RECREACIONAL.....	28
25.	IMPUESTO SOBRE LA RENTA - ISR .....	29
26.	PRÉSTAMO BANCO DE LOS TRABAJADORES - BANTRAB.....	31
27.	PRÉSTAMO BANCO INDUSTRIAL.....	32
28.	PRÉSTAMO BANCO DE DESARROLLO RURAL – BANRURAL.....	33
29.	INDEMNIZACIÓN .....	34
30.	VENTAJAS ECONÓMICAS .....	35
31.	AGUINALDO.....	36
32.	BONO CATORCE.....	37
33.	VACACIONES NO DISFRUTADAS Y PROPORCIONALES .....	38
34.	CONTROL DE CAMBIOS.....	39





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 3 de 40

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las definiciones, documentos de referencia y cálculos de sueldos, salarios, bonos, horas extras, indemnización, vacaciones, cuentas por pagar y prestaciones laborales, de los distintos renglones de pago de los trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación INDE. Inicia con el cálculo del sueldo del personal renglón 011 y finaliza con las vacaciones no disfrutadas y proporcionales.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Bonificación Profesional, Acuerdo Gubernativo 327-90
- Código de Trabajo
- Constitución Política de la República de Guatemala
- Decreto 21-69 del Congreso de la República, reforma al Decreto-Ley 383 Ley Orgánica del Banco de Los Trabajadores
- Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012
- Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto No. 42-92
- Ley de Colegiación Obligatoria, Decreto 72-2001
- Ley de Creación del Timbre de Ingeniería, Decreto 138-85
- Ley de Creación y Funcionamiento de los Centros de Recreación de los Trabajadores del Estado, Artículo 6° del Decreto 81-70 del Congreso de la República
- Ley de Salarios de la Administración Pública
- Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295
- Ley Orgánica del Instituto Nacional de Electrificación INDE, Decreto No. 64-94 y sus Reformas



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 4 de 40

- Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala
- Manual de Evaluación del Desempeño del INDE
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE
- Reglamento de la Ley del Timbre Profesional de las Ciencias Económicas; Decreto 22-75
- Reglamento de Presupuesto del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-
- Reglamento del Fondo de Pensiones para el Personal del INDE - FOPINDE
- Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social, Acuerdo 1087
- Resolución de Consejo Directivo A-83-2008-5, (Referente al Bono de Disponibilidad)
- Resolución del Consejo Directivo A-3-2000-3, (Referente al Paso Salarial)
- Resolución del Consejo Directivo en punto Octavo numeral 1 del Acta número 60-2012, de fecha 25 de septiembre del 2012, (Referente al pago de Dietas)
- Vacaciones a Trabajadores Expuestos a Enfermedad Profesional, Acuerdo Gubernativo No. 841-89 y Sus Reformas
- Normativo para la Elaboración y Control de Documentos para Pago de Nómina y Planillas del INDE
- Convenio 282-2019 Banco Industrial – INDE
- Convenio Banrural – INDE



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 5 de 40

### 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Aportes Patronales:** Son las erogaciones que debe efectuar el INDE, por concepto de aportes en su carácter de empleador.
- 3.2. **BANTRAB:** Banco de los Trabajadores.
- 3.3. **BANRURAL:** Banco de Desarrollo Rural.
- 3.4. **BI:** Banco Industrial.
- 3.5. **Consejo Directivo del INDE:** Es la Autoridad suprema del instituto y, en consecuencia, le corresponde la dirección general de las actividades del mismo.
- 3.6. **Frecuencia de Pago:** Es tiempo en que se realiza cada pago, puede ser quincenal, mensual, anual.
- 3.7. **IGSS:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- 3.8. **INDE:** Instituto Nacional de Electrificación.
- 3.9. **ISR:** Impuesto Sobre la Renta.
- 3.10. **Renglón de Gasto Presupuestario:** Es la asignación económica a cada renglón presupuestario para ejecutar las erogaciones del presupuesto.
- 3.11. **Salario o Sueldo:** Es la retribución que el Instituto debe pagar por los servicios que las personas individuales le presten en el desempeño de un puesto para el cual han sido asignadas, en virtud de nombramiento o contrato legalmente establecido.
- 3.12. **STINDE:** Sindicato de los Trabajadores del INDE.
- 3.13. **Trabajador, Trabajadora o Trabajadores (as):** Todas las personas que estén en relación de dependencia directa del INDE, en virtud de nombramiento o contrato individual de trabajo.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 6 de 40

#### 4. SUELDO PERSONAL RENGLÓN 011

Personal permanente, comprende las remuneraciones en forma de sueldo a los funcionarios, empleados y trabajadores estatales, cuyos cargos aparecen detallados en los diferentes presupuestos analíticos de sueldos.<sup>1</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 011

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

#### Fórmula de Cálculo:

$$\frac{\text{Sueldo Mensual}}{\text{Días Mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Sueldo Quincenal}$$

#### Condiciones de Pago:

- En el mes de diciembre se aplica único pago mensual.
- Para los cálculos de la nómina de sueldos se deben tomar en cuenta los días calendario que corresponde a cada mes y cada quincena, de acuerdo a la siguiente tabla:

Días Mes	Días Quincena
31	1ra. 15
31	2da. 16
30	1ra. 15
30	2da. 15
29	1ra. 14
29	2da. 15
28	1ra. 14
28	2da. 14

<sup>1</sup> Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, subgrupo 01 Personal en Cargos Fijos, Artículo 88,92 del Código de Trabajo.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 7 de 40

### 5. SALARIO PERSONAL RENGLÓN 031

Jornales, comprende los egresos por concepto de salario diario que se paga a los obreros, operarios y peones, que presten sus servicios con carácter temporal en talleres, principalmente en mantenimiento y similares; así como en la ejecución de proyectos y obras públicas, que no requieren nombramiento por medio de Acuerdo y cuyo pago se hace por medio de planilla y la suscripción del contrato que establece la ley.<sup>2</sup>

En el INDE se tienen dos tipos de contrataciones:

- Definidas, no mayores a un año.
- Indefinidas, personal 031 que ingreso anterior al 2009.

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 031

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

#### Fórmulas de Cálculo:

Para realizar el cálculo se debe convertir el Salario mensual a Diario y multiplicarlo por los días de cada quincena.

$$\frac{\text{Sueldo Total} * 12 \text{ meses}}{\text{Días Año (365 o 366)}} = \text{Salario Diario}$$

$$\text{Salario Diario} * \text{Días Trabajados} = \text{Salario Quincenal}$$

#### **Condiciones de Pago:**

- En el mes de diciembre se aplica único pago mensual.

<sup>2</sup> Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, subgrupo 03 Personal por Jornal y a Destajo. Artículo 88,92 del Código de Trabajo.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 8 de 40

## 6. SALARIO PERSONAL RENGLÓN 021

Personal supernumerario, contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para labores temporales de corta duración, que no pueden realizarse con el personal permanente o de planta. Su propia naturaleza implica que con cargo a este renglón no puede contratarse personal adicional para labores permanentes. Se citan como ejemplo: personal adicional para los servicios de correos en épocas de pascua; personal de enfermería o paramédico que sule vacaciones de los de planta en diferentes departamentos o secciones, y el personal contable que refuerza las acciones de cierre de los ejercicios fiscales.<sup>3</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 021

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

**Fórmula de Cálculo:**

Salario Diario \* Días Trabajados

**Condiciones de Pago:**

- En el mes de diciembre se aplica único pago mensual.

<sup>3</sup> Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, subgrupo 02 Personal Temporal





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 9 de 40

## 7. SALARIO PERSONAL RENGLÓN 022

Personal por contrato, contempla los egresos por concepto de sueldo base a trabajadores públicos, contratados para servicios, obras y construcciones de carácter temporal, en los cuales en ningún caso los contratos sobrepasarán el período que dura el servicio, proyecto u obra, y, cuando éstos abarquen más de una ejercicio fiscal, los contratos deberán renovarse para el nuevo ejercicio.<sup>4</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 022

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

**Fórmula de Cálculo:**

$$\frac{\text{Sueldo Mensual}}{\text{Días Mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Sueldo Quincenal}$$

**Condiciones de Pago:**

- En el mes de diciembre se aplica único pago mensual.

<sup>4</sup> Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, subgrupo 02 Personal Temporal



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 10 de 40

## 8. TIEMPO EXTRAORDINARIO

Comprende las erogaciones por remuneraciones a que tiene derecho el personal permanente, transitorio y por jornal, en concepto de labores ejecutadas al margen de los horarios normales, de acuerdo con las normas legales y reglamentarias que regulan este tipo de servicios. <sup>5</sup>

### 8.1 PERSONAL RENGLÓN 011

Servicios extraordinarios de personal permanente. Remuneración abonada al personal permanente en concepto de horas extraordinarias, de acuerdo con las normas vigentes.

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 041

**Frecuencia de Pago:** Mensual

#### Fórmula de Cálculo:

$$\frac{\text{Sueldo Total}}{\frac{\text{Días Mes}}{8}} * 1.5 * \text{Horas Extras} = \text{Extra Mensual}$$

#### **Condiciones de Pago:**

- El pago de horas extraordinarias deberá cancelarse en el pago de tiempo ordinario del mes siguiente de haber elaborado las horas extraordinarias.
- El pago se hará cumpliendo el Acuerdo de Reorganización Administrativa No. 18, Procedimiento Normativo para la Autorización y Pago de Horas Extras.

<sup>5</sup>Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, subgrupo 04 Servicios Extraordinarios; Artículo 121 del Código de Trabajo.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 11 de 40

## 8.2 PERSONAL RENGLÓN 031

Servicios extraordinarios de personal por jornal. Corresponde al pago de los trabajos realizados fuera de la jornada ordinaria de trabajo por el personal por jornal.

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 043

**Frecuencia de Pago:** Mensual

### Fórmulas de Cálculo:

$$\begin{aligned} \text{Total Horas Extra Lunes a Sábado} & \quad = \quad \text{Total de} \\ \text{+ Horas Séptimas Extras} & \quad \text{Horas Extras} \\ \\ \frac{\text{Sueldo Mensual} * 12}{365 \text{ ó } 366 \text{ días}} & \quad = \quad \text{Salario Diario} \\ \\ \frac{\text{Sueldo Diario} * 1.5}{8} & \quad = \quad \text{Valor Hora Extra} \\ \\ \text{Valor Hora Extra} * \text{Total de Horas} & \quad = \quad \text{Valor Total de} \\ & \quad \text{Hora Extra (Resultado 1)} \\ \\ \frac{\text{Valor horas extra} * \text{horas extra}}{6} & \quad = \quad \text{Séptimo} \\ & \quad \text{(Resultado 2)} \\ \\ \text{Total a pagar Horas Extras} & \quad = \quad \text{Resultado 1 + Resultado 2} \end{aligned}$$

**Nota:** Cuando el trabajador no presente horas séptimas se debe considerar para el cálculo del séptimo el total de las horas de lunes a sábado.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 12 de 40

### 9. PASO SALARIAL

A los trabajadores del INDE que aprueben las dos evaluaciones de desempeño que se realizan durante el año en el mes de julio y diciembre, se les otorgará un paso salarial como remuneración adicional al salario personal, a partir del uno de enero de cada año, el cual será pagado en forma consecutiva quincenalmente. Dicho pago deberá tomarse en cuenta para el cálculo y pago de las prestaciones a que tiene derecho el trabajador.<sup>6</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 012 y 033

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

**Renglonés a Pagar:** 011 y 031 Indefinido

#### Fórmula de Cálculo:

**Renglón 011**  $\frac{\text{Monto Paso Salarial}}{\text{Días Mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Paso Quincenal}$

**Renglón 031**  $\frac{\text{Monto Paso Salarial}}{365 \text{ Días}} * 12 = \text{Paso Diario} * \text{Días Quincena} = \text{Paso Quincenal}$

#### **Condiciones de Pago:**

- El pago se efectuará según tabla de paso salarial aprobada por resolución de Consejo Directivo No. A-3-2000-3, y su actualización A-2-2014-3, y tener como mínimo un promedio de 51 puntos o más entre las dos evaluaciones.
- Contar con los formularios de Evaluación del Desempeño siguientes: 760.03 Personal Técnico Administrativo y de Servicios; 760.16 Para Funcionarios y Demás Personal que Ejerce Supervisión; 760.17 para Funcionarios

<sup>6</sup> Artículo 122 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 13 de 40

Superiores y Equivalentes; 760.18 para Personal de Primer Ingreso en Periodo Probatorio.<sup>7</sup>

**TABLA DEL PASO SALARIAL<sup>8</sup>**

CATEGORIAS	SUELDO BASE Q.	PASO SALARIAL Q.
1	2,531.00	236.06
2	2,542.00	247.08
3	2,562.00	268.40
4	2,646.00	304.48
5	2,810.00	339.46
6	2,955.00	374.88
7	2,997.00	331.74
4-A	3,105.00	364.86
8	3,142.00	370.62
9	3,404.00	411.12
10	3,686.00	454.86
11	3,973.00	475.32
12	4,287.00	521.56
13	4,681.00	579.70
14	5,163.00	650.76
15	5,606.00	716.04
13-A	5,606.00	716.04
16	6,054.00	782.17
17	6,553.00	855.61
16-A	6,831.00	883.56
17-B	7,054.00	915.97
18	7,302.00	966.11
19-B	7,470.00	720.00
19	8,195.00	806.40
17-A	8,730.00	864.36
20	9,204.00	915.60
18-A	9,537.00	951.72
21	10,027.00	1,004.76
20-A	11,015.00	1,111.80
21-A	12,011.00	1,219.68
22	12,769.00	1,301.76
22-A	14,245.00	1,461.60
22-B	15,300.00	1,800.00
23	15,985.00	1,650.00
24	16,300.00	1,650.00
25	18,300.00	1,650.00
25-A	19,300.00	1,650.00

<sup>7</sup> Numeral 2.2 del Manual de Evaluación del Desempeño del INDE.

<sup>8</sup> Autorizada en Resolución del Consejo Directivo del INDE No. A-3-2000-3, de fecha 17 de enero 2000.  
Autorizada en Resolución del Consejo Directivo del INDE No. A-2-2014-3, en fecha 27 de enero 2014





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 14 de 40

### 10. BONO POR ANTIGÜEDAD

El INDE a partir del uno de enero de mil novecientos noventa y cuatro, paga a sus trabajadores (as), un bono por años de servicio, que se hará efectivo en el pago de su sueldo conforme la siguiente escala:<sup>9</sup>

Tiempo de Servicio Ininterrumpido	Asignación Mensual (Q.)
Más de cinco (5) años a diez (10) años	75.00
Más de diez (10) años a quince (15) años	90.00
Más de quince (15) años a veinte (20) años	105.00
Más de veinte (20) años	125.00

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 013, 032

**Frecuencia de Pago:** quincenal

**Renglones de Pago:** 011 y 031 indefinido

**Fórmula de Cálculo:**

**Renglón 011**  $\frac{\text{Monto por Años de Servicio}}{\text{Días Mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Bono Quincenal}$

**Renglón 031**  $\frac{\text{Monto por Años de Servicio}}{365 \text{ Días}} * 12 = \text{Bono Diario} * \text{Días Quincena} = \text{Bono Quincenal}$

<sup>9</sup> Artículo 144 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 15 de 40

## 11. BONIFICACIÓN PROFESIONAL

El INDE realiza el pago a los profesionales colegiados activos la Bonificación Profesional de trescientos setenta y cinco quetzales (Q.375.00) mensuales, quedando bajo la estricta responsabilidad de la División de Recursos Humanos y Auditoría Interna que los profesionales que gozan de este beneficio tengan la calidad de colegiados activos.<sup>10</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 014, 026

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

**Renglonés a Pagar:** 011, 022


### Fórmula de Cálculo:

$$\frac{\text{Monto Bonificación Profesional}}{\text{Días Mes}} * \text{Días quincena} = \text{Bonificación Quincenal}$$

### **Condición de Pago:**

- No se hará efectivo el pago si los profesionales se quedan inactivos por lo menos un día.

<sup>10</sup> Artículo 146 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE y Artículo 3 del Acuerdo Gubernativo 327-90 Bonificación Profesional.

	<b>INSTRUCTIVO</b> Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001 Fecha vigencia: 04 MAR 2022	
		Versión 4	Página 16 de 40

## 12. BONO DE DISPONIBILIDAD

El Bono de Disponibilidad está adscrito al puesto y funciones que se da al personal del INDE por estar disponible las 24 horas del día al servicio de la Institución, incluyendo días festivos.

No se tendrá derecho al pago de este bono en los siguientes casos: becas, vacaciones, permisos con o sin goce de sueldo, horas extras, suspensiones del IGSS. Tampoco formará parte del salario del trabajador y por lo tanto no estará afecto a descuentos, inclusión en el pago de aguinaldo, bono 14 e indemnización laboral. El monto que corresponde aplicar es el 10 % del sueldo base.<sup>11</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 015

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

**Renglón a Pagar:** 011

### Fórmula de Cálculo:

Sueldo Base \* 10% = Monto de Disponibilidad

$\frac{\text{Monto de Disponibilidad}}{\text{Días Mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Bono Disponibilidad}$

<sup>11</sup> Resolución de Consejo Directivo No. A-83-2008-5, de fecha 15 de diciembre 2008.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 17 de 40

### 13. BONO DE GUARDERÍA

El INDE otorgará a las trabajadoras madres con hijos menores de cinco (5) años de edad, un bono de cuatrocientos quetzales (Q.400.00) mensuales. Dicha prestación será extensiva a los trabajadores hombres en casos especiales debidamente calificados por el INDE. La División de Recursos Humanos velará por la correcta aplicación de esta disposición.<sup>12</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 419

**Frecuencia de Pago:** Mensual

**Renglones a Pagar:** 011, 022 y 031 Definido e Indefinido

#### Fórmula de Cálculo:

$$\frac{\text{Monto de Guardería}}{\text{Días mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Bono Quincenal}$$

#### **Condición de Pago:**

- Para hacer efectivo dicho bono se deberá presentar constancia de nacimiento de los hijos menores de 5 años y la Solicitud de Bono de Guardería y Declaración Jurada para Hijos Menores de Cinco Años, Forma No. 762-04.

<sup>12</sup> Artículo 113 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 18 de 40

#### 14. BONO DE ESCOLARIDAD

El INDE, por una sola vez cada año, en la segunda quincena de enero otorgará a cada trabajador (a) que tenga hijos de edad escolar, de cuatro (4) a diecisiete (17) años, un bono de escolaridad de quinientos quetzales (Q.500.00). Esta prestación es única para cada trabajador (a), sin atender al número de hijos que tengan en edad escolar. Los trabajadores (as) cubiertos por esta prestación, estarán obligados a presentar al INDE constancia de inscripción escolar previo al pago de su bono<sup>13</sup>.

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 419

**Frecuencia de Pago:** Anual

**Renglonés a Pagar:** 011, 022 y 031 Definido e Indefinido

**Fórmula de Cálculo:**

Salario Quincenal + Monto Asignado

**Condición de Pago:**

- Para efectuar el pago del Bono de Escolaridad, se deberá contar con la Forma No. 762.03 Solicitud de Bono de Escolaridad y Declaración Jurada de Hijos de 4 a 17 Años.

<sup>13</sup> Artículo 121 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 19 de 40

**15. CUOTA DE MEDICINA**

El INDE otorgará una cuota mensual de setenta y cinco quetzales (Q.75.00) mensuales a cada trabajador (a), destinada a la compra de medicina, incluida en el pago mensual correspondiente.<sup>14</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 015, 027, 033

**Frecuencia de Pago:** Quincenal

**Renglones a Pagar:** 011, 022 y 031 Definido e Indefinido

**Fórmula de Cálculo:**

**Renglón 011 y 022**  $\frac{\text{Monto Cuota Medicina}}{\text{Días Mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Medicina Quincenal}$

**Renglón 031**  $\frac{\text{Monto Cuota Medicina}}{365 \text{ Días}} * 12 = \text{Bono Diario} * \text{Días Quincena} = \text{Medicina Quincenal}$

<sup>14</sup> Artículo 116 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 20 de 40

## 16. BONO VACACIONAL

El INDE pagará una bonificación vacacional de un mil quinientos quetzales (Q.1,500.00) anuales, a cada trabajador(a), la que se hará efectiva por lo menos el día hábil anterior a la fecha en que cada trabajador(a) inicie el goce de su periodo vacacional, siempre que haya solicitado el mismo con treinta (30) días de anticipación, en caso contrario, la bonificación se le pagará quince (15) días después.<sup>15</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 071

**Frecuencia de Pago:** Anual

**Renglonés a Pagar:** 011, 022 y 031 Definido e Indefinido

### Fórmulas de Cálculo:

Salario Quincenal + Monto Asignado

$$\frac{\text{Monto Vacacional}}{365 \text{ o } 366} * \text{Días Proporcionales} = \text{Bono Proporcional}$$

### **Condición de Pago:**

- Para hacer efectivo el pago, el trabajador deberá haber cumplido un año de servicio laborado.
- En caso de terminación de relación laboral del trabajador, será incluido proporcionalmente en el pago de prestaciones laborales.

<sup>15</sup> Artículo 127 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE. Acuerdo Gubernativo No. 841-89 y Sus Reformas.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 21 de 40

### 17. ANTICIPO DEL PAGO DE VACACIONES

Todo trabajador del INDE tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de la Institución, en el cual hubiere laborado efectivamente ciento cincuenta (150) días como mínimo. Cuando al trabajador se le autorice el goce de sus vacaciones, el INDE le pagará por anticipado el salario y las bonificaciones correspondientes a ese período, de conformidad con la siguiente tabla:<sup>16</sup>

Tiempo Efectivo Laborado	Días Hábles Vacaciones
De 1 año más 1 día a 5 años	20
De 5 años más 1 día a 10 años	22
De 10 años más 1 día a 15 años	25
De 15 años más 1 día a 20 años	28
De 20 años más 1 día en adelante	31

#### Fórmula de Cálculo:

Salario Ordinario \* Días Según Tabla = Vacaciones Ordinarias

$$\frac{\text{Sumatoria 12 Meses Monto Extras Devengadas}}{12 \text{ Meses}} = \text{Promedio Mensual}$$

#### **Condición de Pago:**

- El Departamento Administración de Salarios y Prestaciones realiza el pago del promedio de tiempo extraordinario, mensualmente junto con las horas extras ordinarias pagadas, para dar cumplimiento al Artículo 38 del Pacto Colectivo del INDE.

<sup>16</sup> Artículo 37 y 38 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE. Acuerdo Gubernativo No. 841-89 y Sus Reformas.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 4 MAR 2022

Versión 4

Página 22 de 40

### 18. DIETAS

Los miembros del Consejo Directivo, titulares, suplentes, secretario y asesores que fueren citados a sesión deben devengar dietas. La determinación del monto de las mismas corresponde al Consejo Directivo del INDE.<sup>17</sup>.

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 061

**Frecuencia de Pago:** Mensual

**Renglones a Pagar:** 011, 029 y Asesores de Gerencia

**Valor de Dieta:** Q. 3,500. 00<sup>18</sup>

#### Fórmula de Cálculo:

Valor de Dieta \* Número de Sesiones = Dietas a Pagar

<sup>17</sup> Artículo 42 del Reglamento de Presupuesto del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-.

<sup>18</sup> Asignado en Resolución del Consejo Directivo en punto Octavo numeral 1 del Acta número 60-2012, de fecha 25 de septiembre del 2012.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 23 de 40

### 19. GASTOS DE REPRESENTACIÓN

Se incluyen en este renglón los egresos por pagos de gastos de representación a los funcionarios que el INDE asigne. El monto por dichos gastos son asignados por el Consejo Directivo del INDE<sup>19</sup> y establecidos en cada contrato de trabajo de los integrantes del equipo gerencial.

**Renglón de gasto presupuestario:** 063

**Frecuencia del pago:** quincenal

**Renglonés a pagar:** 011

**Monto asignado:** Q. 2,000.00

**Fórmula de Cálculo:**

$$\frac{\text{Monto Gastos Representación}}{\text{Días Mes}} * \text{Días Quincena} = \text{Gastos Representación}$$

**Excepción:**

- Se efectúa mensualmente pago de gastos de representación de Q.4,000.00 al Gerente General del INDE, Q.20,000.00 y Q.15,000.00 al Presidente y Vicepresidente del Consejo Directivo del INDE, montos asignados por el Consejo Directivo en acuerdos de nombramientos.

<sup>19</sup> Artículo 41 del Reglamento de Presupuesto del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 24 de 40

**20. APORTACIÓN PATRONAL Y LABORAL AL INSTITUTO  
GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL - IGSS**

Pagos en concepto de contribución del Estado y de sus instituciones descentralizadas y autónomas al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que les corresponde en su calidad de patrono.<sup>20</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 051

**Frecuencia del Descuento:** Quincenal

**Renglonés Afectos:** 011, 022, 023 y 031 Definido e Indefinido

**Fórmulas de Cálculo:**

Salario Total \* 10.67 % = Cuota Patronal

Salario Total \* 4.83 % = Cuota Laboral

<sup>20</sup> Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, Subgrupo 05 Aportes Patronales, Ley Orgánica del IGSS, Decreto 295, y su Reglamento Sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social, Acuerdo 1087.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 25 de 40

**21. APORTACIÓN PATRONAL Y LABORAL AL FONDO DE PENSIONES DEL INDE – FOPINDE**

El INDE cancelará mensualmente al FOPINDE, las aportaciones patronal y laboral que le correspondería pagar al trabajador que después de haber laborado consecutivamente durante veinticinco (25) años o más, renuncien del INDE y por el tiempo que aún les falte para alcanzar la edad de cincuenta y cinco (55) años para jubilarse. Los porcentajes de aportación al FOPINDE están regulados en el Reglamento del Fondo de Pensiones del INDE.<sup>21</sup>.

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 055

**Frecuencia de Descuento:** Quincenal

**Renglones Afectos:** 011, 031 Indefinido

**Fórmula de Cálculo:**

Salario Total \* 21 % = Cuota Patronal

Salario Total \* 7 % = Cuota Laboral

<sup>21</sup> Artículo 149 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo y Artículo 10 del Reglamento del Fondo de Pensiones para el Personal del INDE - FOPINDE.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 26 de 40

## 22. CUOTA SINDICAL

El INDE queda obligado a descontar del salario de los trabajadores sindicalizados, las cantidades que se le indique por concepto de: Cuotas ordinarias, cuotas extraordinarias, cuotas voluntarias y otras.<sup>22</sup>

**Frecuencia de Descuento:** Quincenal

**Renglones Afectos:** 011, 031 Definido e Indefinido

### Fórmula de Cálculo:

Salario Total \* 1 % = Cuota Ordinaria Sindical

### **Excepción:**

- Excepto en caso de las cuotas ordinarias, los otros descuentos acordados se realizarán previa presentación de la certificación del punto de acta de Asamblea General en la cual se acuerdan dichas cuotas.

<sup>22</sup> Artículo 91 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 27 de 40

### 23. DESCUENTO JUDICIAL

Son descuentos o embargos realizados a los trabajadores por cumplimiento de ley, dictados por el juez competente. No puede ser objeto de embargo la totalidad de los salarios devengados, salvo sobre los porcentajes autorizados por la Ley de Salarios de la Administración Pública, los cuales pueden ser: 10, 15, 20 y 25 según artículos 17, 18 y 19 y hasta un 50% según artículo 97 del Código de Trabajo.<sup>23</sup>

**Frecuencia de Descuento:** Quincenal

**Renglones Afectos:** 011, 031 Definido e Indefinido

#### Fórmulas de Cálculo:

$$\frac{\text{Sueldo Mensual} * \% \text{ Autorizado por Juez}}{2 \text{ Quincenas}} = \text{Descuento Judicial Quincenal}$$

<sup>23</sup> Ley de Salarios de la Administración Pública, Código de Trabajo.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 28 de 40

## 24. CUOTA RECREACIONAL

Comprende egresos que, en su calidad de patrono, el Estado debe hacer a los entes encargados de la recreación de sus trabajadores. Dicho descuento corresponde a un día del salario devengado en el mes de diciembre.<sup>24</sup>

**Frecuencia del Descuento:** Anual

**Renglones Afectos:** 011, 022 Y 031 Definido e Indefinido

### Fórmula de Cálculo:

**Renglón 011**

$$\frac{\text{Sueldo Total}}{31 \text{ Días}} = \text{Día de Recreación}$$

**Renglón 031**

$$\frac{\text{Sueldo Total}}{365 \text{ Días}} * 12 = \text{Día de Recreación}$$

<sup>24</sup> Ley de Creación y Funcionamiento de los Centros de Recreación de los Trabajadores del Estado, Artículo 6° del Decreto 81-70 del Congreso de la República.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 29 de 40

## 25. IMPUESTO SOBRE LA RENTA - ISR

Son contribuyentes de este impuesto, las personas individuales, residentes en el país, que obtengan ingresos en dinero por la prestación de servicios personales en relación de dependencia.<sup>25</sup>

### Rubros Aplicados para el ISR

<b>RENTA BRUTA</b>
Sueldos Ordinarios
Sueldos Extraordinarios
Gastos de Representación y viáticos comprobables
Comisiones
Dietas
Aguinaldos
Bono 14
Otras Bonificaciones y pagos realizados
Indemnizaciones
Sueldos de otros patronos
<b>RENTAS EXENTAS</b>
Gastos de Representación y Viáticos (comprobables)
Aguinaldo y Bono 14 (hasta el 100% del salario ordinario)
Indemnizaciones

<sup>25</sup> Artículo 72 del Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 30 de 40

**DEDUCCIONES**

Deducción única<sup>26</sup>

IGSS

Planes de Previsión Social Fondo de Pensiones INDE

Rango Renta Imponible (Q.)	Importe Fijo (Q.)	Tipo Impositivo <sup>27</sup> (Q.)
0.01 a 300,000.00	0.00	5% sobre la Renta Imponible
300,000.01 en adelante	15,000.00	7% sobre el excedente de 300,000.00

**Fórmulas de Cálculo para Asalariados:**

1. (Renta Bruta – Rentas Exentas) = Monto Factura sin IVA
2. (Renta Neta – Deducciones) = Renta Imponible
3. (Renta Imponible \* Tipo Impositivo) = ISR Asalariados

<sup>26</sup> Artículo 73 Base imponible, Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria.

<sup>27</sup> Artículo 74 Tipos impositivos y Determinación del Impuesto, Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 31 de 40

## 26. PRÉSTAMO BANCO DE LOS TRABAJADORES - BANTRAB

A los trabajadores del INDE que realicen préstamos fiduciarios en el Banco de los Trabajadores BANTRAB, se les efectuarán los descuentos de cuotas niveladas enviadas por el Banco de manera quincenal o mensual según sea el caso, si son enviadas de forma mensual, los descuentos se efectuaran en las segundas quincenas de pago.<sup>28</sup>

**Frecuencia de Descuento:** Mensual

**Renglones:** 011, 031 Indefinido

### Fórmulas de cálculo:

Salario Devengado - Descuento Cuota Nivelada = Descuento Ordinario

Salario Devengado Vacaciones Anticipadas - Descuento de (N) Cuotas Niveladas

N = Por vacaciones se pagan de 2-3 cuotas

<sup>28</sup> Decreto 21-69 del Congreso de la República, reforma al Decreto-Ley 383 Ley Orgánica del Banco de Los Trabajadores.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 32 de 40

## 27. PRÉSTAMO BANCO INDUSTRIAL

A los trabajadores del INDE que realicen préstamos fiduciarios en el Banco Industrial, se les efectuarán los descuentos de cuotas niveladas o sobre saldos enviadas por el Banco mensualmente, en las quincenas de pago correspondiente.

**Frecuencia de Descuento:** Quincenal  
**Renglones:** 011, 031 Indefinido

### Fórmulas de cálculo:

Salario Devengado - Descuento Cuota Nivelada o sobre saldo = Descuento Ordinario

Salario Devengado Vacaciones Anticipadas - Descuento de (N) Cuotas Niveladas o sobre saldo

N = Por vacaciones se pagan de 2-3 cuotas





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 33 de 40

## 28. PRÉSTAMO BANCO DE DESARROLLO RURAL – BANRURAL

A los trabajadores del INDE que realicen préstamos fiduciarios en el Banco de Desarrollo Rural BANRURAL, se les efectuarán los descuentos de cuotas niveladas o sobre saldos enviadas por el Banco mensualmente, en las quincenas de pago correspondiente.

**Frecuencia de Descuento:** Quincenal  
**Renglones:** 011, 031 Definido e Indefinido

### Fórmulas de cálculo:

Salario Devengado - Descuento Cuota Nivelada o sobre saldo = Descuento Ordinario

Salario Devengado Vacaciones Anticipadas - Descuento de (N) Cuotas Niveladas o sobre saldo

N = Por vacaciones se pagan de 2-3 cuotas



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 34 de 40

## 29. INDEMNIZACIÓN

“El INDE al terminar la relación laboral con sus trabajadores(as), pagará indemnización en los casos, tiempo y porcentajes siguientes:

- a) Por despido injustificado: Indemnización del ciento treinta por ciento (130%), a razón de un mes de salario total por cada año de servicios continuos o la parte proporcional que le corresponda, de acuerdo al tiempo laborado.
- b) Por renuncia: Indemnización del ciento treinta por ciento (130%), a razón de un mes de salario total por cada año de servicios continuos o la parte proporcional que le corresponda, de acuerdo al tiempo laborado, pudiendo presentar la renuncia hasta con seis meses de anticipación.
- c) Por despido indirecto: Indemnización del ciento treinta por ciento (130%), a razón de un mes de salario total por cada año de servicios continuos o la parte proporcional que le corresponda, de acuerdo al tiempo laborado.
- d) Por despido injustificado o despido indirecto: A los trabajadores(as) de la planta Hidroeléctrica Chixoy que laboran en Quixal, se les pagará indemnización del ciento treinta y cinco por ciento (135%) a razón de un mes de salario total por cada año de servicios continuos o la parte proporcional que le corresponda de acuerdo al tiempo laborado.

La indemnización debe calcularse tomando como base el promedio de los salarios devengados por el trabajador (a), durante los últimos seis (6) meses anteriores a la terminación de la relación laboral. El monto total de la indemnización deberá pagarse dentro de un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la efectiva terminación de la relación laboral”.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Artículo 64 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE. Artículo 93 del Código de Trabajo.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 35 de 40

Las partes convienen que los porcentajes de indemnización antes mencionados serán de cumplimiento forzoso a favor de aquellos trabajadores que al día 20 de diciembre del año 2002 se encuentren vinculados laboralmente con el INDE, bajo los renglones presupuestarios 011, 022 y 031, a excepción del personal de posterior ingreso a dicha fecha únicamente se les cancelará el cien por ciento de indemnización.

### 30. VENTAJAS ECONÓMICAS

Para el cálculo del monto de indemnización que se pague al trabajador (a), según los porcentajes establecidos en el artículo 64 del Pacto Colectivo, el INDE adicionalmente pagará el treinta por ciento (30%) de ventajas económicas.<sup>30</sup>

#### Fórmulas de Cálculo:

$$\frac{\text{Sumatoria Últimos 6 Salarios Ordinarios y Extraordinarios}}{6 \text{ Meses}} = \text{Promedio Últimos 6 Meses}$$

$$\frac{\text{Promedio últimos 6 meses}}{12 \text{ Meses}} = \text{Promedio Bono 14}$$

$$\frac{\text{Último Salario Devengado} * 1.25}{12 \text{ Meses}} = \text{Promedio Aguinaldo}$$

**Promedio para Cálculo de Indemnización**

$$\text{Salario Promedio} * \text{Años de Servicio} * 160\% \text{ ó } 130\% = \text{Pago de Indemnización por Tiempo de Servicio}$$

<sup>30</sup> Artículo 126 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 36 de 40

### 31. AGUINALDO

El INDE pagará por año laborado o proporcional a todos sus trabajadores(as) un aguinaldo equivalente al ciento veinticinco por ciento (125%) de los devengados que constituyan parte del salario del trabajador. Rige del 01 de diciembre al 30 de noviembre, y se pagará en la primera quincena de diciembre de cada año.<sup>31</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 071

**Frecuencia de Pago:** Anual

**Renglones a Pagar:** 011, 022, 023 y 031 Definido e Indefinido

#### Fórmulas de Cálculo:

Salario Devengado Mes Noviembre \* 125% = Aguinaldo Ordinario

$$\frac{\text{Salario Devengado}}{365} * \text{Días Proporcionales} * 125\% = \text{Aguinaldo Proporcional}$$

Salario Devengado por Horas Extras = Aguinaldo de Horas Extras  
en el mes de noviembre \* 125%

<sup>31</sup> Artículo 125 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 14 MAR 2022

Versión 4

Página 37 de 40

### 32. BONO CATORCE

El INDE pagará a sus trabajadores(as) la bonificación anual (Bono Catorce) establecida en el Decreto No. 42-92, del Congreso de la República, para el cálculo del monto de esta prestación se tomará el promedio de los salarios devengados del 01 de julio al 30 de junio de cada año. El INDE mantendrá esta prestación aunque se emita disposición legal que la suprima, excepto que la prestación sea sustituida por otra prestación igual o mayor. En el caso que la nueva prestación fuese inferior ésta se complementará hasta el monto de la prestación del Bono Catorce.<sup>32</sup>

**Renglón de Gasto Presupuestario:** 072

**Frecuencia de Pago:** Anual

**Renglones a Pagar:** 011, 022, 023 y 031 Definido e Indefinido

#### Fórmulas de Cálculo:

$$\frac{\text{Sumatoria de los 12 Salarios Devengados}}{12 \text{ Meses}} = \text{Bono 14 Ordinario}$$

$$\frac{\text{Sumatoria Salarios Devengados Proporcional}}{12 \text{ Meses}} = \text{Bono 14 Proporcional}$$

<sup>32</sup> Artículo 143 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE; Decreto No. 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público.



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 38 de 40

### 33. VACACIONES NO DISFRUTADAS Y PROPORCIONALES

Para el cálculo de vacaciones se utilizará el siguiente cuadro autorizado por negociación de Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo.<sup>33</sup>

Tiempo efectivo laborado	Días hábiles vacaciones
De 1 año más 1 día a 5 años	20
De 5 años más 1 día a 10 años	22
De 10 años más 1 día a 15 años	25
De 15 años más + 1 día a 20 años	28
De 20 años más + 1 día en adelante	31

#### Fórmulas de Cálculo:

$$\frac{(\text{Salario Ordinario} * 12)}{365 \text{ días}} * \text{Días Según Tabla} = \text{Vacaciones No Disfrutadas}$$

$$\frac{\text{Vacaciones No Disfrutadas}}{365 \text{ Días}} * \text{Días Proporcionales} = \text{Vacaciones Proporcionales}$$

<sup>33</sup> Artículo 37 y 38 del Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.





**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 39 de 40

### 34. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- En Documentos de Referencia se actualiza “Reglamento de Presupuesto del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-”, y se agregan “Convenio 282-2019 Banco Industrial – INDE” y “Convenio Banrural – INDE”</li><li>- En Definiciones se agregan la 3.3 Banrural y la 3.4 BI.</li><li>- Se agrega el cálculo del Personal Renglón 022.</li><li>- En Bonificación Profesional se agrega en Renglón de gasto presupuestario al Renglón “026” y en Renglonas a pagar al Renglón “022”.</li><li>- En Bono de Guardería se agrega en Renglonas a pagar al Renglón “022”.</li><li>- En Bono Escolaridad se agrega en Renglonas a pagar al Renglón “022”.</li><li>- En Dietas se modifica el Artículo 42 del Reglamento de Presupuesto del Instituto Nacional de Electrificación -INDE- así como su referencia.</li><li>- En Gastos de Representación se modifica la referencia al Artículo 41 del Reglamento de Presupuesto del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-.</li><li>- En cuota de Medicina se agrega al Renglón de gasto presupuestario el Renglón “027” y en Renglonas a pagar al Renglón “022”.</li></ul>



**INSTRUCTIVO**  
Cálculo de Sueldos, Salarios y  
Prestaciones Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-06-001

Fecha vigencia: 04 MAR 2022

Versión 4

Página 40 de 40

	<ul style="list-style-type: none"><li>- En Aportación Patronal y Laboral al IGSS se agrega en Renglones afectos al Renglón "022".</li><li>- En Aportación Patronal y Laboral al FOPINDE se modifica en Reglones afectos al Renglón "031 Indefinido".</li><li>- Se elimina el cálculo al Timbre Profesional.</li><li>- Se elimina el cálculo al Seguro de Economistas.</li><li>- En Cuota Recreacional se agrega en Renglones afectos al Renglón "022".</li><li>- En Préstamo Banco de los Trabajadores, BANTRAB se agrega que se puede realizar de manera quincenal.</li><li>- Se agrega el cálculo de Préstamo al Banco de Desarrollo Rural, BANRURAL.</li><li>- En Aguinaldo se agrega en Reglones a pagar al Renglón "022".</li><li>- En Bono catorce se agrega en Reglones a pagar al Renglón "022".</li></ul>
4	<p>Se actualizó "Tabla del paso salarial"</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se eliminaron las categorías 14-A y 20-B</li><li>- Se agregaron las categorías 13-A y 22-B</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 1 de 18

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Sr. Gabriel Alejandro Bachez Veliz.	Nombre: Srita. Karla Sabrina Ramos Salguero.	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno.
Cargo: Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones.	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos.	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos.
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 2 de 18

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Identificar y detallar las actividades, bases legales y contingencias de los pagos en conceptos de sueldos y salarios a nivel Institucional, tomando en cuenta la asignación presupuestaria y cronograma de pago. Inicia con la planificación y programación anual de pago de Nómina de los trabajadores del INDE, continua con las actividades a seguir para el pago de la planilla a los empleados, hasta el traslado de la nómina definitiva de pago a los acreedores a Gerencia Financiera.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Trabajo
- Código Tributario
- Constitución Política de la República de Guatemala
- Convenios de la Organización Internación del Trabajo OIT
- Decreto Número 121-96 del Congreso de la República de Guatemala, relacionado con el Boleto de Ornato
- Instructivo de Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales
- Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012
- Ley de Aguinaldo, Decreto 74-78
- Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto No. 42-92 del Congreso de la República de Guatemala
- Ley de Colegiación Profesional Obligatoria
- Ley de Consolidación Salarial, Decreto 59-95 modificado por el Decreto 81-95
- Ley de Creación del Timbre de Ingeniería
- Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73





**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 3 de 18

- Normativo para Elaboración y Control de Documentos para Pago de Nómina y Planillas del INDE
- Ley de Sindicalización de Trabajadores del Estado
- Ley de Timbre del Colegio de Profesionales de las Ciencias Económicas
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores, Decreto 21-69 del Congreso de la República de Guatemala
- Ley Orgánica del INDE, Decreto No. 64-94 y sus reformas
- Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto No. 101-97 y su Reglamento
- Ley Orgánica y su Reglamento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Manual de Clasificación Presupuestaria
- Manual de Evaluación del Desempeño del INDE
- Normas Generales de Control Interno, de la Contraloría General de Cuentas
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE
- Procedimiento Normativo No. 18 para la Autorización y Pago de Horas Extras
- Reglamento de Clasificación de Puestos y Administración de Salarios, Acuerdo Gubernativo No.1031-88
- Reglamento del Fondo de Pensiones del INDE

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Programa de pago anual
- Hoja de Cálculo de Nómina en Sistema de Pago



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 4 de 18

- Registros en Sistemas Contables
- Nómina de Pago
- Documento de envío de Nómina de Pago
- Listados de Acreedores
- Documento de envío de listados de acreedores
- Correo electrónico de envío de Nómina preliminar
- Documentos de Soporte para Pago (Anexo 1)

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Acuerdos R.L.:** Son documentos emitidos por el Departamento de Relaciones Laborales, como: acuerdos de baja de personal, suspensiones laborales, permisos con goce y sin goce de salarios,
- 4.2. Acuerdos R.S.:** Son documentos emitidos por el Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, como: acuerdos de contratación de personal de nuevo ingreso, acuerdos de movimientos por traslados, ascensos, modificaciones de puestos, e interinatos de puestos.
- 4.3. Acreedores:** Es toda persona, física o jurídica, que se le adeuda por la retención efectuada de los sueldos y salarios a los Trabajadores del INDE, entre ellos se encuentran: IGSS, FOPINDE, STINDE, Timbres, Seguros, Judiciales, recreación, IVA, ISR, BANTRAB, entre otros.
- 4.4. BANTRAB:** Banco de los Trabajadores.
- 4.5. Bonos salariales:** Son pagos por diferentes conceptos que se realizan a los trabajadores (as) del INDE establecidos en el Pacto Colectivo, entre ellos están: Guardería, Escolar, Profesional, Disponibilidad, Vacacional, Antigüedad, entre otros.
- 4.6. CUR:** Comprobante Único de Registro.





**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 5 de 18

- 4.7. Dietas:** Se refiere a los egresos por dietas pagadas a los miembros del Consejo Directivo del INDE, por asistir a sesiones ordinarias y extraordinarias establecidas conforme la ley.
- 4.8. Documentos de soporte para pago:** Son los diferentes documentos de pago que sirven de soporte para generar la nómina de pago, entre ellos están: acuerdos R.L., acuerdos R.S., reportes de horas extras, vacaciones, facturas por servicios, listados de los miembros del Consejo Directivo.
- 4.9. FOPINDE:** Fondo de Pensiones para los Trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación.
- 4.10. Gastos de representación:** Son egresos por pagos de gastos de representación a funcionarios del INDE, con servicio en el interior y/o exterior del país, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto.
- 4.11. Grupo 0:** Comprende la retribución de los servicios personales prestados en relación de dependencia o sin ella, y a los miembros de comisiones, juntas, consejos, etc. Incluye aportes patronales, servicios extraordinarios, dietas, gastos de representación, asistencia socioeconómica y otras prestaciones relacionadas con salarios. Se incluye, además, otras retribuciones por servicios personales.
- 4.12. Nómina de pago preliminar:** Es la primera nómina de pago generada, a la cual se le realiza una visa previa por el Departamento de Control de Calidad Financiera.
- 4.13. Salarios y Prestaciones:** Corresponde al Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones, de la División de Recursos Humanos.
- 4.14. SCAV:** Sistema Computarizado de Archivo Vigente.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 6 de 18

- 4.15. **SICOINDES:** Sistema de Contabilidad Integrado para Entidades Descentralizadas.
- 4.16. **SIGES:** Sistema Integrado de Gestión.
- 4.17. **STAR\*H:** Sistema Informático para la Administración de Recursos Humanos.
- 4.18. **STINDE:** Sindicato de Trabajadores del INDE.
- 4.19. **Visa Previa:** Es la revisión previa efectuada por el Departamento de Control de Calidad Financiera a la Nómina Preliminar de Pago y/o listados generados por el Departamento de Control de Calidad Financiera.

## 5. NORMAS

- 5.1 Para la gestión del pago de Sueldos y Salarios a los trabajadores de nuevo ingreso, y/o que hayan obtenido promoción salarial en el INDE, se debe contar con los siguientes documentos, según aplique:
  - Analítico de puestos autorizado por el Honorable Consejo Directivo
  - Acuerdo de nombramiento
  - Contrato de trabajo
  - Acta de toma de posesión, altas
  - Suspensiones del IGSS
  - Órdenes judiciales
  - Bonos
  - Resoluciones del Consejo Directivo
  - Opiniones y dictámenes de Asesoría Jurídica y Auditoría Interna y Leyes Fiscales, entre otros.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 7 de 18

- 5.2 Los beneficios económicos de los trabajadores, se deben regir por el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE-STINDE y Leyes vigentes que regulan los pagos.
- 5.3 El pago quincenal de la nómina ordinaria de sueldos y salarios, debe ser efectuada el (10) décimo día hábil de cada mes, y el último día para recibir documentos soporte para pago, es el (3) tercer día calendario de cada quincena.
- 5.4 El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal, debe enviar la información de las altas de personal, así como de los movimientos de puestos para aplicarlos en la nómina de pago, los primeros (3) tres días hábiles después de inicio de cada quincena.
- 5.5 El Departamento de Relaciones Laborales, debe enviar la información de bajas de personal y acuerdos de movimientos para aplicar en la nómina de pago.
- 5.6 El personal ingresado después del (10) décimo día calendario de cada quincena, será incluido en la nómina de la siguiente quincena.
- 5.7 El pago de dietas que se pagan a los miembros del Consejo Directivo del INDE, se deben cancelar mensualmente.
- 5.8 La Gerencia de Servicios Corporativos y Gerencia Financiera, deben designar al personal que intervendrá en el manejo de información para la elaboración, proceso de pago y acreditamiento de la Nómina Gerencial, quienes deberán manejar de forma estrictamente confidencial y reserva los datos consignados. El acreditamiento a cuenta bancaria se realizará en forma quincenal.
- 5.9 El INDE podrá realizar descuentos de la Nómina Ordinaria de Pago a los trabajadores que adquieran un préstamo en el Banco de los Trabajadores BANTRAB, según convenio suscrito entre la Administración INDE y el



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

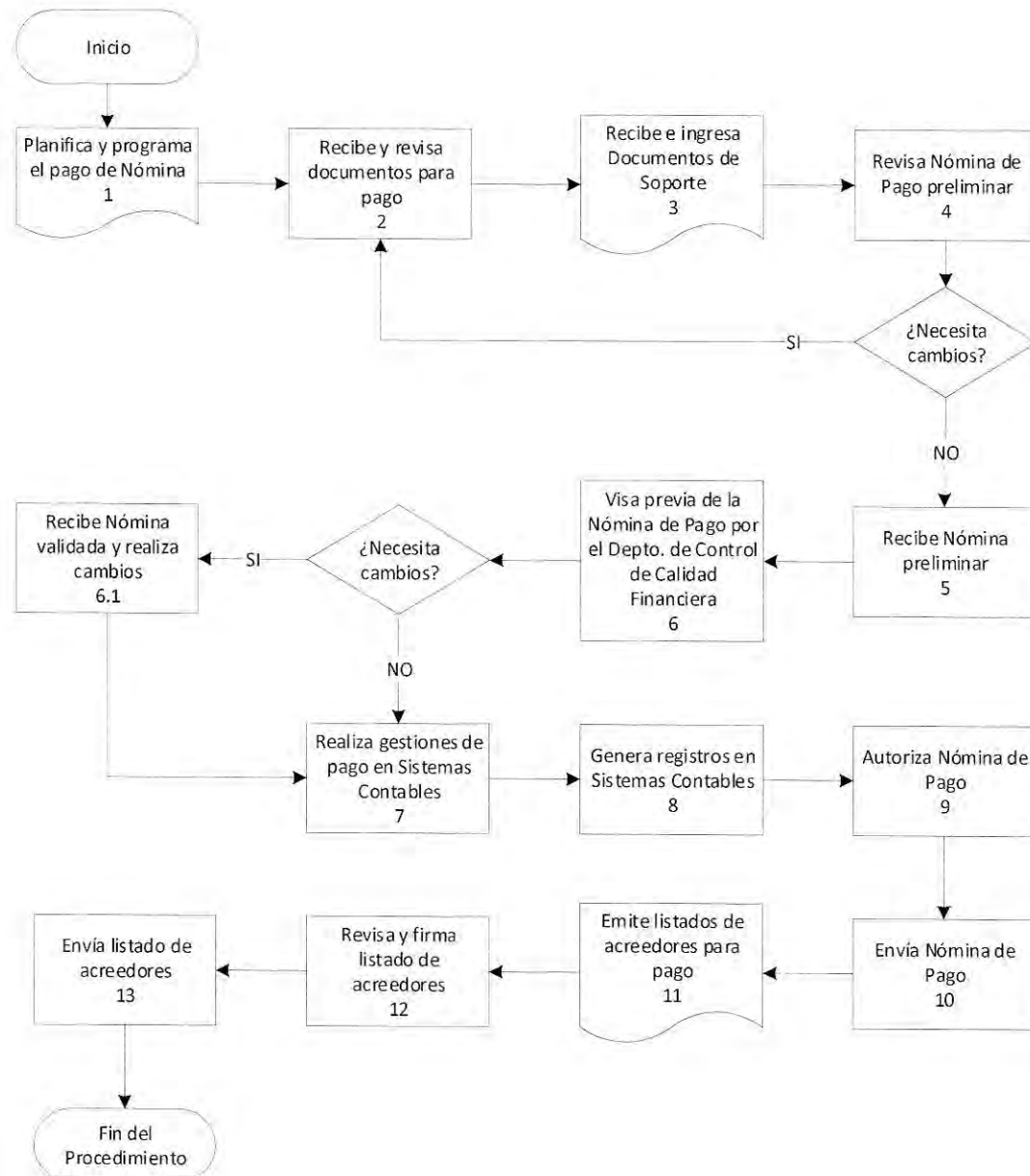
Página 8 de 18

Banco. Dicho pago debe ser efectuado durante los primeros 10 días hábiles de cada mes.

- 5.10** Todos los descuentos producto de la Nómina de Pago, deben trasladarse conforme lo establecido en Leyes y Reglamentos.
- 5.11** Los salarios diarios del personal contratado por los renglones 021 y 031, deben ser autorizados por el Honorable Consejo Directivo, de conformidad con lo regulado por Acuerdos Gubernativos, en relación al salario mínimo.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Diagrama de Flujo







**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 10 de 18

**6.2 Matriz Plan**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Planifica y programa el pago de Nómina	Jefe de Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Elabora el programa de pagos de salarios de los trabajadores del INDE y sus Empresas.	Anual	N.A.	N.A.	Programa de Pago Anual	N.A.	Programa de Pago Anual	N.A.
2	Recibe y revisa documentos para pago	Secretaria de Salarios y Prestaciones	Recibe los Documentos de Soporte para Pago, a más tardar el tercer día hábil de cada quincena. Revisa que este completa firmada y sellada, envía los documentos a Analista de Salarios y Prestaciones para su seguimiento.	Quincenal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Documentos Soporte para Pago	Normativo para Elaboración y Control de Documentos para Pago de Nóminas y Planillas del INDE.
3	Recibe e ingresa Documentos de Soporte	Analista de Salarios y Prestaciones	Analiza los Documentos Soporte para Pago, e ingresa al Sistema de Pago STAR*H. Actualiza información, procesa y calcula Nómina de Pago preliminar.	Quincenal	1,2	N.A.	Nómina de Pago	N.A.	Hoja de Cálculo de Nómina en Sistema de Pago	Instructivo-Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales





**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 11 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Revisa Nómina de Pago preliminar	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Revisa los Documentos de Soporte con el Sistema de Pago, si necesita cambios regresa a Actividad 2 donde se realizan las correcciones, si esta correcta la información pasa Actividad 5.	Quincenal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales
5	Recibe Nómina preliminar	Analista de Salarios y Prestaciones	Realiza modificaciones si hubiera, y envía por medio electrónico al Depto. de Control de Calidad Financiera.	Quincenal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico de envío de la Nómina Preliminar	N.A.
6	Visa previa de la Nómina de Pago por el Depto. de Control de Calidad Financiera	Analista de Control de Calidad Financiera	Realiza la visa previa de la Nómina de Pago preliminar e indica cambios si los hubiera. Si necesita cambios pasa a Actividad 6.1, si no los necesita pasa a actividad 7.	Quincenal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Nómina de Pago	N.A.
6.1	Recibe Nómina validada y realiza cambios	Analista de Salarios y Prestaciones	Recibe Nómina validada y realiza cambios, realizados los cambios procede a continuar en Actividad 7.	Quincenal	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 12 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
7	Realiza gestiones de pago en Sistemas Contables	Analista de Salarios y Prestaciones	Recibe Nómina validada y realiza gestiones de pago en Sistemas SIGES-SICOINDES, a través de archivos que contienen la estructura de los renglones de gasto, centro de costo, cuentas contables y registros de retenciones, y genera SCAV.	Quincenal	3	N.A.	N.A.	N.A.	Registros en Sistemas Contables	Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales
8	Genera registros en Sistemas Contables	Analista de Salarios y Prestaciones	Ingresar en los Sistemas SIGES-SICOINDES, los registros de los renglones de gasto del grupo 0, CUR de compromiso y liquidación autorizados por el Jefe del Departamento Administración de Salarios y Prestaciones y genera SCAV.	Quincenal	3,4	N.A.	N.A.	N.A.	Registros en Sistemas Contables	Instructivo-Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales
9	Autoriza Nómina de Pago	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones / Jefe División de Recursos Humanos	Autoriza Nómina de Pago, con firma y sello.	Quincenal	4	N.A.	Nómina de Pago	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001  
Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 13 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
10	Envía Nómina de Pago	Analista de Salarios y Prestaciones	Envía Nómina de Pago autorizada con la Documentación de Soporte original, Gestión de pago, CUR de compromiso y CUR de devengado en estado solicitado al Depto. de Control de Calidad Financiera.	Quincenal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Documento de envío de Nómina de Pago	N.A.
11	Emite listados de acreedores para pago	Analista de Salarios y Prestaciones	Genera listados de acreedores (retenciones), producto de la emisión de la Nómina, y elabora la gestión de pago en SIGES-SICOINDES para cuotas patronales de IGSS y FOPINDE, y listados de: Judiciales, ISR, STINDE, BANTRAB, BANRURAL, BANCO INDUSTRIAL, timbres entre otros.	Quincenal / Mensual	3,4	N.A.	Listados de Acreedores	N.A.	Listados de Acreedores	N.A.
12	Revisa y firma listados de acreedores	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Revisa listados de acreedores con el Sistema de pago.	Quincenal	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Instructivo-Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 14 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
13	Envía listados de acreedores	Analista de Salarios y Prestaciones	Envía listados de acreedores por medio de nota al Departamento de Control de Calidad Financiera para su gestión.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Quincenal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Código SCAV	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 15 de 18

### 6.3 Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Inconsistencias en Documentos de Soporte	Analista de Salarios y Prestaciones	Solicita cambio del documento.
2	Documentación incompleta	Analista de Salarios y Prestaciones	Localiza al interesado para solicitarle que presente la documentación completa.
3	Falta de financiamiento presupuestario	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Solicita transferencia presupuestaria ante Gerencia Financiera.
4	Ausencia de la Jefatura de Salarios y Prestaciones	Jefe División de Recursos Humanos	La Jefatura de la División de Recursos Humanos, puede autorizar las Gestiones de Pago en SICOINDES.
5	Ausencia de la Jefatura de División de Recursos Humanos	Gerente de Servicios Corporativos	El Gerente de Servicios Corporativos, puede autorizar la nómina de pago.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 16 de 18

## 7. Anexos

### Anexo 1

#### DOCUMENTOS DE SOPORTE PARA PAGO

1.	Certificado del IGSS Forma DPD-112
2.	Listado de dietas y gastos de representación
3.	Listados para pago de bonos salariales (profesional, guardería, escolar, disponibilidad, vacacional, antigüedad)
4.	Formulario de solicitud de préstamo en BANTRAB
5.	Informe de Alta del IGSS
6.	Informe de Suspensión del IGSS
7.	Nómina de Pago
8.	Reportes de Horas Extras
9.	Acuerdos R.S.
10.	Acuerdos R.L.
11.	Acta de toma de posesión
12.	Descuento del STINDE
13.	Orden de descuentos judiciales
14.	Registros contables SIGES/SICOINDES <ul style="list-style-type: none"><li>• SIGES-Orden de Pago</li><li>• SICOINDES-CUR de Comprometido y Devengado</li><li>• SIGES-Orden de Pago-Liquidación</li></ul>





**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 17 de 18

## 8. Control de Cambios

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de Cajetín de Firmas</li><li>- Añadir Alcance.</li><li>- Actualizar Documentos de Referencias.</li><li>- Actualizar Registros aplicables</li><li>- Actualizar verbos en Normas.</li><li>- Actualizo Diagrama de Flujo</li><li>- Actualizar Matriz Plan</li><li>- Agregaron Contingencias.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica la redacción al Objetivo y Alcance.</li><li>- En Documentos de Referencia se actualizó "Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE".</li><li>- Se agregó la Definición 4.14 SCAV.</li><li>- Se mejoró la redacción de las Normas 5.1, 5.2, 5.8 y 5.11.</li><li>- Cambios en Matriz Plan:<ul style="list-style-type: none"><li>o Se modificó la redacción de la Actividad No. 8.</li><li>o Se modificó la Actividad No. 10.</li><li>o Se agregó en Actividad No. 11 "BANRURAL" y se modificó la Frecuencia a "Quincenal / Mensual".</li></ul></li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nóminas y Planillas  
de Sueldos y Salarios

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 29 NOV 2021

Versión 4

Página 18 de 18

- Se actualizó Matriz de Contingencias de acuerdo a formato vigente.
- Se agregó el Anexo No. 7.1 Documentos de Soporte para Pago.






**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 1 de 15

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz.	Nombre: Lic. Kelvin René Aguilar Menéndez.	Nombre: Ing. Diego Antonio Soto Castañeda.
Cargo: Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones.	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interino.	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino.
Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 2 de 15

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Identificar y detallar los pasos, bases legales y contingencias de los pagos de prestaciones laborales e indemnización a nivel Institucional, tomando en cuenta la asignación presupuestaria. Inicia con el ingreso de documentos soporte para pago de Nóminas de Prestaciones Laborales e Indemnización, hasta el traslado de la Nómina Definitiva de Pago a la División de Presupuesto para realizar el pago al solicitante.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular 33-2018
- Circular 013-2021-RL
- Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales
- Código de Trabajo
- Código Tributario
- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012
- Ley de Aguinaldo, Decreto No. 74-78
- Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto No. 42-92 del Congreso de la República de Guatemala
- Ley de Consolidación Salarial, Decreto No. 59-95 modificado por el Decreto No. 81-95
- Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto No. 11-73
- Ley Orgánica del Banco de los Trabajadores, Decreto No. 21-69 del Congreso de la República de Guatemala
- Ley Orgánica del INDE, Decreto No. 64-94 y sus reformas



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 3 de 15

- Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto No. 101-97 y su Reglamento
- Manual de Evaluación del Desempeño del INDE
- Normas Generales de Control Interno, de la Contraloría General de Cuentas
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE-STINDE
- Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras
- Reglamento de Clasificación de Puestos y Administración de Salarios, Acuerdo Gubernativo No.1031-88
- Reglamento del Fondo de Pensiones para el Personal del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-
- Normativo para Elaboración y Control del Documentos para Pago de Nóminas y Planillas del INDE

### 3. REGISTROS APLICABLES

- Documentos de Soporte para Pago
- Nómina preliminar de Indemnización y Prestaciones Laborales
- Solvencia de Salario
- Finiquito Laboral
- Gestión de pago
- CUR de Compromiso
- CUR Devengado
- Registros en Sistemas Contables
- Código SCAV
- Copia de Expediente
- Documento de envío de Nómina de Pago



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 4 de 15

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1 Acuerdos R.L.:** Son documentos emitidos por el Departamento de Relaciones Laborales, como: Acuerdos de Baja de Personal por motivo de renuncia, despido, invalidez y fallecimiento.
- 4.2 BANTRAB:** Banco de los Trabajadores.
- 4.3 CUR:** Comprobante Único de Registro.
- 4.4 Documentos soporte para pago:** Son los diferentes documentos de pago que sirven de soporte para generar la Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales, entre ellos están: acuerdos R.L., Dictamen Jurídico, Solvencia de Activos Fijos, Solvencia de BANTRAB, Solvencia de Salarios, Reportes de Horas Extras, entre otros.
- 4.5 FOPINDE:** Fondo de Pensiones para los Trabajadores del Instituto Nacional de Electrificación.
- 4.6 Nómina de pago preliminar:** Es la primera nómina de pago generada, a la cual se le realiza una visa previa por el Departamento de Control de Calidad Financiera, División Financiera de la Gerencia Financiera.
- 4.7 Prestaciones laborales:** Comprenden los beneficios otorgados a los trabajadores(as) del INDE, que le corresponden por Ley y el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, (Bono 14, Aguinaldo, vacaciones, bono vacacional, horas extras).
- 4.8 SCAV:** Sistema Computarizado de Archivo Vigente.
- 4.9 SICOINDES:** Sistema de Contabilidad Integrado para Entidades Descentralizadas.
- 4.10 SIGES:** Sistema Integrado de Gestión.
- 4.11 Sistema de pago:** Son los sistemas de pago vigentes STAR\*H/SAP, SIGES/SICOINDES.
- 4.12 STAR\*H:** Sistema Informático para la Administración de Recursos Humanos.
- 4.13 STINDE:** Sindicato de Trabajadores del INDE.





**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 5 de 15

**4.14 Salarios y Prestaciones:** Corresponde al Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones, de la División de Recursos Humanos.

**4.15 Visa previa:** Es la revisión previa efectuada por el Departamento de Control de Calidad Financiera a la Nómina Preliminar de Pago y/o listados generados por el Departamento de Control de Calidad Financiera.

## 5. NORMAS

**5.1** Para hacer efectivo el pago de Indemnización y Prestaciones Laborales a los trabajadores de baja por motivo de renuncia, despido, invalidez y fallecimiento, deberán presentar los siguientes documentos:

- **Baja por renuncia:** Solicitud del pago de Indemnización y Prestaciones Laborales.
- **Baja por despido:** Acuerdo de baja.
- **Baja por invalidez:** Presentar dictamen de declaración de invalidez del IGSS o Dictamen Médico particular según aplique.
- **Baja por fallecimiento:** Presentar Certificación de Defunción y factura en caso de reintegro de gastos funerarios.

**5.2** El Departamento de Relaciones Laborales, debe iniciar el expediente de pago de Prestaciones Laborales, y enviarlo a las Unidades que correspondan para el proceso de pago.

**5.3** El INDE puede realizar descuentos o retenciones de la Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales, únicamente con orden de Juez que corresponda, o por consentimiento del trabajador con firma legalizada por notario.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 6 de 15

- 5.4** El INDE puede realizar las retenciones por concepto de Impuestos, cuando el trabajador en periodo fiscal correspondiente este afecto a las rentas percibidas en Nóminas de Prestaciones Laborales de acuerdo a la norma tributaria vigente.
- 5.5** El INDE puede realizar descuentos por cuotas laborales derivado a pago de horas extras o ajustes de salarios pendientes.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

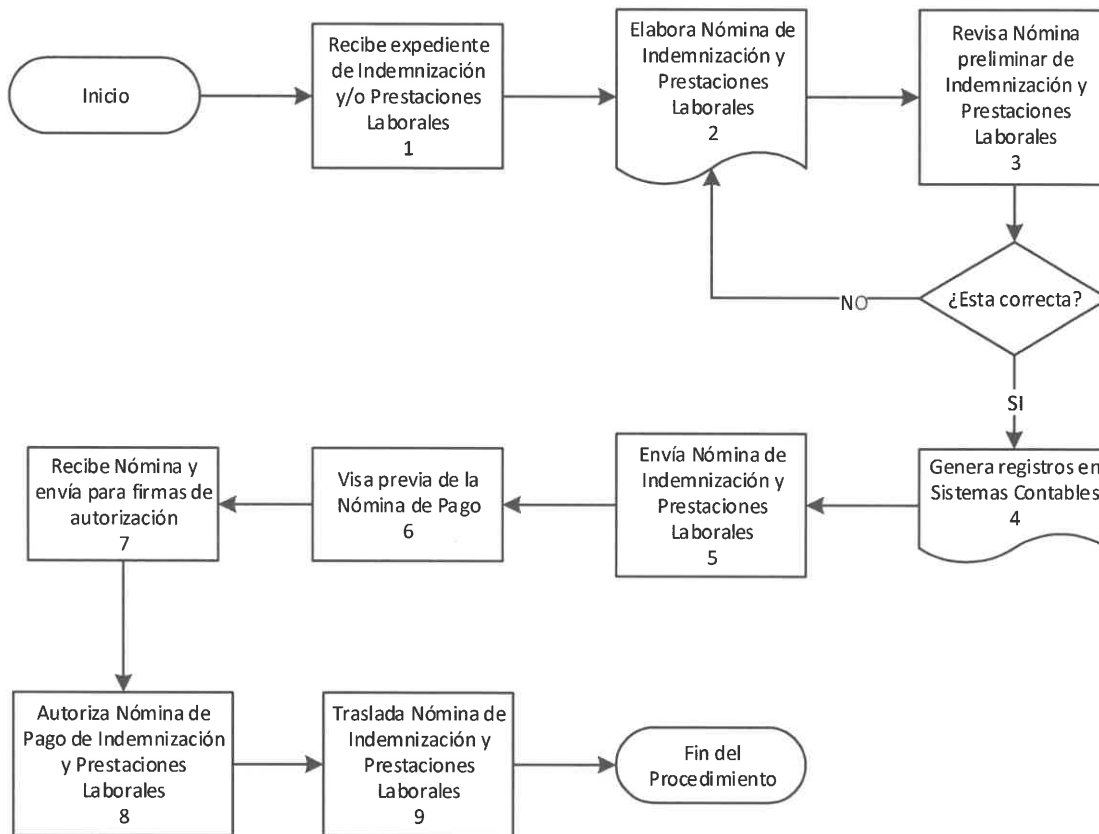
Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 7 de 15

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Diagrama de Flujo





**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 8 de 15

## 6.2 Matriz Plan

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Recibe expediente de Indemnización y/o Prestaciones Laborales	Secretaria de Salarios y Prestaciones	Recibe el expediente de Indemnización y/o Prestaciones Laborales, Dictamen de Asesoría Jurídica Corporativa, Solvencia de Activos Fijos y Certificación de Cuentas por Cobrar.  Revisa Documentos de Soporte para Pago, de no estar completos solicita al trabajador completarlos.	Semanal	1	N.A.	N.A.	N.A.	Documentos de Soporte para Pago	Circular 33-2018  Circular 013-2021-RL
2	Elabora Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales	Analista de Salarios y Prestaciones	Elabora Nómina preliminar de Indemnización y Prestaciones Laborales, en hoja de cálculo de acuerdo a los Documentos Soporte.	Semanal	N.A.	N.A.	Nómina preliminar de Indemnización y Prestaciones Laborales  Solvencia de Salario  Finiquito Laboral	N.A.	Nómina preliminar de Indemnización y Prestaciones Laborales  Solvencia de Salario  Finiquito Laboral	Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 9 de 15

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3	Revisa Nómina preliminar de Indemnización y Prestaciones Laborales	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Revisa Nómina preliminar de Indemnización y Prestaciones Laborales y Documentación Soporte por parte del Jefe de Departamento Administración de Salarios y Prestaciones.  <b>Nota:</b> Si la Nómina esta incorrecta regresa a Actividad 2, si esta correcta continúa en actividad 4.	Semanal	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales
4	Genera registros en Sistemas Contables	Analista de Salarios y Prestaciones	Realiza gestión de pago en los Sistemas Contables de SIGES-SICOINDES, para registrar en los renglones correspondientes, los CUR de Compromiso, y Devengado en estado solicitado.	Semanal	3,4	N.A.	Gestión de pago  CUR de Compromiso  CUR Devengado cuando aplique  Registros en Sistemas Contables	N.A.	Gestión de pago  CUR de Compromiso  CUR Devengado cuando aplique  Registros en Sistemas Contables	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Elaboración de Nómina de**  
**Indemnización y Prestaciones**  
**Laborales**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 10 de 15

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
5	Envía Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales	Secretaria de Salarios y Prestaciones	Realiza foliación de expediente, crea código SCAV y envía Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales al Departamento de Control de Calidad Financiera, con visto bueno del Jefe de Departamento Administración de Salarios y Prestaciones.	Semanal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Código SCAV	N.A.
6	Visa previa de la Nómina de Pago	Analista de Control de Calidad Financiera	Realiza visa previa de la Nómina de Pago. Si la Nómina necesita cambios los realiza el Analista de Salarios, en caso contrario vuelve a Jefe de Departamento Administración de Salarios y Prestaciones.	Semanal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
7	Recibe Nómina y envía para firmas de autorización	Secretaria de Salarios y Prestaciones	Recibe Nómina y solicita autorización a Jefe de División de Recursos Humanos.	Semanal	5	N.A.	Nómina Autorizada	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 11 de 15

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
8	Autoriza Nómina de Pago de Indemnización y Prestaciones Laborales	Jefe de División de Recursos Humanos	Autoriza Nómina de Pago de Indemnización y Prestaciones Laborales, por parte de la División de Recursos Humanos.	Semanal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales	N.A.
9	Traslada Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales	Secretaria de Salarios y Prestaciones	Traslada Nómina de Pago de Indemnización y Prestaciones Laborales autorizada a la División de Presupuesto para gestión del pago.  <b>Fin del Procedimiento.</b>	Semanal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Copia de Expediente  Documento de envío de Nómina de Pago	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Elaboración de Nómina de Indemnización y Prestaciones Laborales	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002 Fecha vigencia: <b>14 AGO 2023</b>	
		Versión 5	Página 12 de 15

### 6.3 Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Papelería incompleta	Secretaría de Salarios y Prestaciones	Solicita al trabajador complete los requisitos pendientes y le indica que debe iniciar el procedimiento nuevamente.
2	Ausencia del Jefe del Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Jefe de División de Recursos Humanos	Jefe de División de Recursos Humanos, puede realizar la revisión de la Nómina preliminar de Indemnización y Prestaciones Laborales y Documentación Soporte.
3	Inconsistencia en Sistemas SIGES -SICOINDES	Analista de Salarios y Prestaciones	Solicita apoyo del Departamento de Presupuesto para resolver inconvenientes.
4	Falta de financiamiento presupuestario	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Solicita transferencia presupuestaria ante Gerencia Financiera.
5	Ausencia del Jefe de División de Recursos Humanos	Gerente de Servicios Corporativos	El Gerente de Servicios Corporativos, puede autorizar la Nómina de Pago.



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 13 de 15

## 7. Anexos

### Anexo 1 DOCUMENTOS DE SOPORTE PARA PAGO

1.	Carta de Renuncia o Cancelación Laboral
2.	Acuerdo de Terminación Laboral
3.	Certificación de Acta Activos Fijos
4.	Copia Documento Personal de Identificación DPI
5.	Copia Registro Tributario Unificado RTU o Carné Número Identificación Tributaria NIT
6.	Certificación de Defunción (cuando aplique)
7.	Certificación de Trabajo
8.	Fotocopia de Tarjeta Kárdex de Personal
9.	Dictamen Asesoría Jurídica Corporativa
10.	Dictamen de Declaración de Invalidez del IGSS o Dictamen Médico particular según aplique
11.	Certificación de Horas extras
12.	Solvencia de Activos Fijos
13.	Solvencia de BANTRAB
14.	Solvencia de Cuentas por Cobrar
15.	Solvencia del Departamento de Admón. Salarios y Prestaciones
16.	Hoja de cálculo de sueldo promedio
17.	Finiquito Total Laboral
18.	Registros contables SIGES/SICOINDES <ul style="list-style-type: none"><li>◆ SIGES Gestión de Pago</li><li>● SICOINDES-CUR de Comprometido y Devengado</li></ul>
19.	Código SCAV



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 14 de 15

## 8. Control de Cambios

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- En Documentos de Referencia se agregaron “Circular 33-2018” y “Circular 013-221-RL”</li><li>- Se ordenaron las Definiciones en orden alfabético.</li><li>- Se actualizó la redacción a la Definición 4.15 Visa Previa.</li><li>- Cambios en Matriz Plan<ul style="list-style-type: none"><li>o Se modifica la Actividad Específica en la Actividad No. 1 y se agrega la Circular 013-2021-RL en Documentos de Referencia.</li><li>o Se elimina la Actividad No. 2.</li><li>o Se modifica la redacción de las Actividades No. 3, 5, 8 y 9.</li></ul></li><li>- Se actualiza Matriz de Contingencias de acuerdo a formato vigente.</li><li>- Se agrega el Anexo 1 “Documentos de Soporte para Pago”.</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización cajetín de firmas.</li><li>- Documentos de Referencia según Matriz Plan.</li><li>- Registros de Aplicables según Matriz Plan.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Elaboración de Nómina de  
Indemnización y Prestaciones  
Laborales

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: **14 AGO 2023**

Versión 5

Página 15 de 15

- Actualización de la Matriz Plan en las actividades Nos. 7 y 8. Actividades específicas, se elimina a Gerencia de Servicios Corporativos.
- En documentos de referencia, se actualiza la versión vigente del Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras.
- En el Anexo 1, se incluye el numeral 16, corriéndose la numeración de los ya existentes.



**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación del Desempeño de los  
Trabajadores

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-003


Fecha de Vigencia: 21 FEB 2024

Versión 2

Página 1 de 10

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz	Nombre: Licda. Miligtza Giovanna Torres Rodríguez	Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona
Cargo: Jefe Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones	Cargo: Jefe Interino División de Recursos Humanos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Evaluación del Desempeño de los Trabajadores	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>21 FEB 2024</b>	
		Versión 2	Página 2 de 10

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Determinar el rendimiento del trabajador del INDE y sus Empresas, en el desempeño de las funciones asignadas al puesto que ocupa, cumpliendo con lo establecido en el Manual de Evaluación del Desempeño. Inicia con la solicitud de los Formularios para la Evaluación de Desempeño por parte de las Unidades Administrativas, y finaliza con el resguardo de las Evaluaciones realizadas en la Unidad de Kardex del Departamento de Relaciones Laborales.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Reglamento de Clasificación de Puestos y Administración de Salarios, del Instituto Nacional de Electrificación INDE, Acuerdo Gubernativo No.1031-88
- Manual de Evaluación del Desempeño
- Ley de Salarios de la Administración Pública, Decreto 11-73
- Acta No. 7-2024, Punto SEGUNDO del Consejo Directivo del INDE

## 3. REGISTROS APLICABLES


- Constancia de Envío de Formularios de Evaluación
- Hoja de Cálculo del Sistema STAR\*H/SAP
- Registros Contables en Sistema SIGES/SICOIN
- Formularios de Evaluación
  - Formulario No.760.03 Personal Técnico Administrativo y de Servicios
  - Formulario No. 760.16 Para Funcionarios y demás Personal que Ejerce Supervisión

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Evaluación del Desempeño de los Trabajadores	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>21 FEB 2024</b>	
		Versión 2	Página 3 de 10

- Formulario No. 760.17 Para Funcionarios Superiores y Equivalentes
- Formulario No. 760.18 Para Personal de Primer Ingreso en Periodo Probatorio

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Evaluación del Desempeño:** Es una técnica que sirve para orientar el criterio de los ejecutivos en la toma de decisiones sobre la efectividad de los trabajadores.
- 4.2. Pasos Salariales:** Son los que corresponden a un trabajador en calidad de promoción salarial; y se otorgaran con carácter de Salario Personal. La aplicación de pasos intermedios, además del tiempo de servicio, queda sujeta a la evaluación del desempeño o calificación de méritos.
- 4.3. SICOIN:** Sistema de Contabilidad Integrado
- 4.4. SIGES:** Sistema Integrado de Gestión
- 4.5. STAR\*H:** Sistema Tecnológico para la Administración de Recursos Humanos.
- 4.6. Unidad de Kardex:** Es la unidad encargada de administrar y actualizar con eficiencia el record laboral de cada trabajador, cronológicamente en el Archivo Maestro del Personal de la Institución.

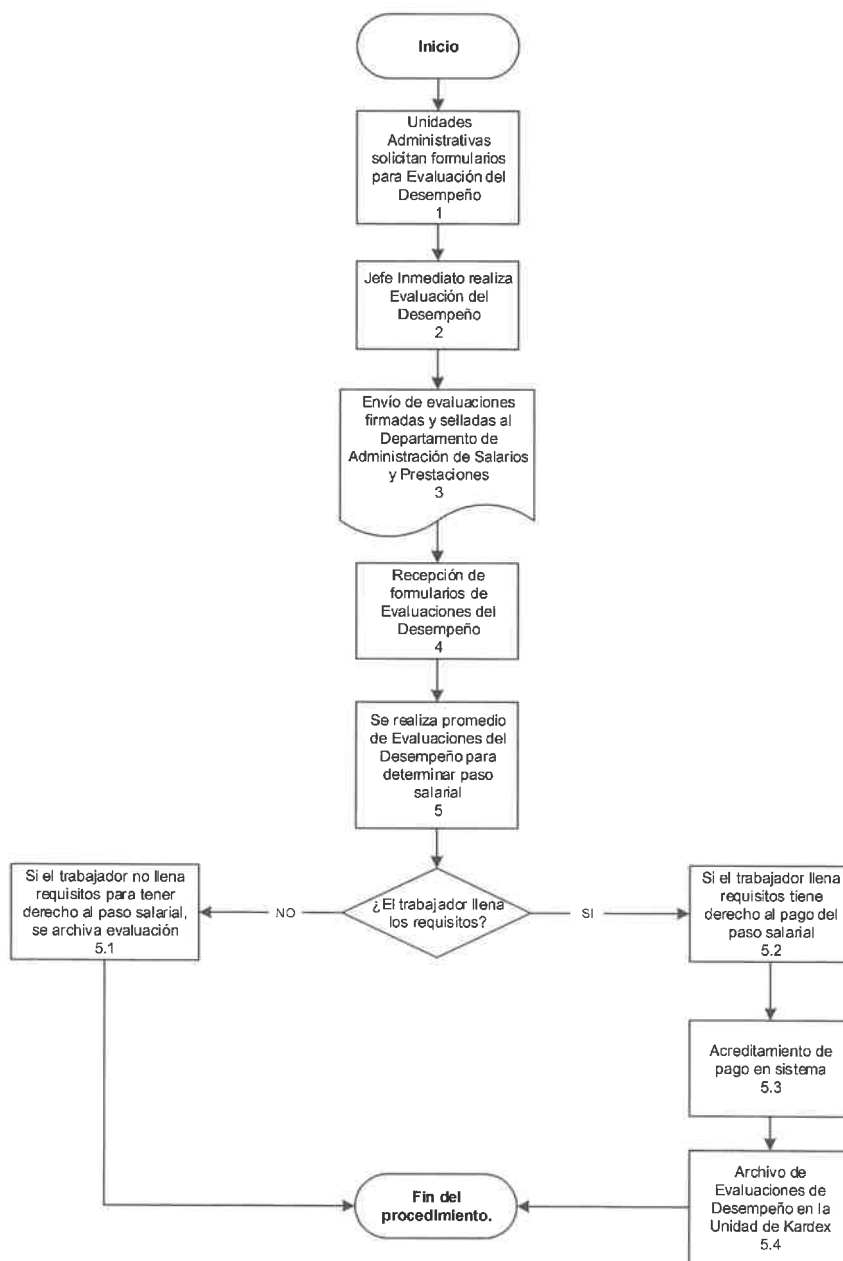
	<b>PROCEDIMIENTO</b> Evaluación del Desempeño de los Trabajadores	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>21 FEB 2024</b>	
		Versión 2	Página 4 de 10

## 5. NORMAS

- 5.1. Los Jefes Inmediatos serán los responsables de realizar la Evaluación del Desempeño de los trabajadores (as) a su cargo, cumpliendo lo establecido en el Manual de Evaluación del Desempeño.
- 5.2. Se le efectúa el pago del paso salarial al trabajador (a) que en promedio apruebe las dos evaluaciones realizadas durante el año, en julio y diciembre, de acuerdo a la forma de evaluación que le corresponda según el Manual de Evaluación del Desempeño vigente.
- 5.3. Para la aplicación del pago del paso salarial, se toma como base la relación de dependencia del trabajador (a) a partir del primer día hábil del mes de enero al 31 de diciembre del año anterior.
- 5.4. La División de Recursos Humanos debe elaborar expediente que contenga el impacto financiero que provoca el otorgamiento de paso salarial, solicitando la opinión de Gerencia Financiera, para elaborar presentación informativa la cual debe ser trasladada a Gerencia General, misma que podrá ser conocida por el Consejo Directivo.
- 5.5. La División de Recursos Humanos, deberá emitir un oficio circular Institucional, informando las fechas de las evaluaciones del desempeño a los trabajadores del INDE.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación del Desempeño de los  
Trabajadores

Código: 09-00-29-01-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: 21 FEB 2024

Versión 2

Página 6 de 10

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Unidades Administrativas solicitan formularios para Evaluación del Desempeño	Unidades Administrativas	Solicitan al Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones los formularios de Evaluación del Desempeño por medio de un listado, para evaluar a los trabajadores.	Semestral	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Formularios de Evaluación	N.A.
2	Jefe Inmediato realiza Evaluación del Desempeño	Jefe Inmediato	Realiza la Evaluación del Desempeño a los trabajadores bajo su cargo, de acuerdo al Manual de Evaluación del Desempeño.	Semestral	1, 2	N.A.	Trabajadores Evaluados  Formularios de Evaluación	N.A.	Formularios de Evaluación	Manual de Evaluación del Desempeño
3	Envío de evaluaciones firmadas y selladas al Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones	Unidades Administrativas	Envía los formularios de Evaluación del Desempeño de los trabajadores, debidamente firmados y sellados por el trabajador y el Jefe Inmediato, al Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones, y resguarda copia en archivo físico.	Semestral	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de envío de Formularios de Evaluación	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación del Desempeño de los  
Trabajadores

Código: C .-09-00-29-01-00-00-00-10-003  
Fecha de Vigencia: **21 FEB 2024**

Versión 2

Página 7 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Recepción de formularios de Evaluaciones del Desempeño	Secretaria de Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones	Revisa que los formularios estén debidamente llenos, firmados y sellados, de lo contrario no recibe.  <b>Nota:</b> Los formularios que corresponden al mes de Julio se archivan, cuando recibe los formularios en el mes de Diciembre los une y traslada al Analista de Salarios, para su revisión.	Semestral	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Formularios de Evaluación	N.A.
5	Se realiza promedio de Evaluaciones del Desempeño para determinar paso salarial	Analista de Salarios	Recibe formularios y promedia las dos Evaluaciones del Desempeño de cada trabajador.  Si el trabajador no llena los requisitos continua en actividad 5.1, de lo contrario continua en actividad 5.2.	Anual	N.A.	N.A.	Hoja de Cálculo del Sistema STAR*H/SAP	N.A.	Hoja de Cálculo del Sistema STAR*H/SAP	N.A.
5.1	Si el trabajador no llena requisitos para tener derecho al paso salarial, se archiva evaluación	Analista de Salarios	Si el trabajador no llena requisitos de la Evaluación del Desempeño, no tendrá derecho al pago del paso salarial, y se envía la evaluación a la Unidad de Kardex del Departamento de Relaciones Laborales para	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de envío de Formularios de Evaluación	Manual de Evaluación del Desempeño





**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación del Desempeño de los  
Trabajadores


Código: U-09-00-29-01-00-00-10-003

Fecha de Vigencia:

21 FEB 2024  
Página 8 de 10

Versión 2

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			su archivo físico en carpeta del trabajador.  <b>Fin del procedimiento</b>							
5.2	Si el trabajador llena requisitos tiene derecho al pago del paso salarial	Analista de Salarios	Si el trabajador llena requisitos de la Evaluación del Desempeño, tendrá derecho al pago del paso salarial, y se le acreditará en la nómina de pago que corresponda.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Manual de Evaluación del Desempeño
5.3	Acreditamiento de pago en sistema	Jefe Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones  Analista de Salarios	Se procede a realizar el acreditamiento en sistemas de pago STAR*H, SAP y SIGES/SICOIN, en la nómina de pago que corresponda.	Anual	3	N.A.	N.A.	N.A.	Hoja de Cálculo del Sistema STAR*H/SAP  Registros Contables Sistemas SIGES/SICOIN	N.A.
5.4	Archivo de Evaluaciones de Desempeño en la Unidad de Kardex	Analista de Salarios	Envía Evaluaciones del Desempeño para resguardo en la carpeta de cada trabajador del archivo físico de la Unidad de Kardex del Departamento de Relaciones Laborales.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Constancia de envío de Formularios de Evaluación	N.A.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Evaluación del Desempeño de los Trabajadores</p>	Código: U 09-00-29-01-00-00-00-10-003 Fecha de Vigencia: <b>21 FEB 2024</b>	
		Versión 2	Página 9 de 10

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia del Jefe Inmediato	Encargado de los Asuntos  Jefe Interino	El Encargado de los Asuntos con nombramiento o Jefe Interino, podrá realizar la evaluación.
2	Ausencia del trabajador	Jefe Inmediato	En caso de estar disfrutando de su periodo de vacaciones, el Jefe Inmediato debe realizar la Evaluación del Desempeño al retornar el trabajador a sus labores.
3	Fallo del red institucional	Jefe Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones	Llama a la División de Desarrollo Informático para dar aviso, con el fin que se restaure la red.



**PROCEDIMIENTO**  
Evaluación del Desempeño de los  
Trabajadores

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-003

Fecha de Vigencia: **21 FEB 2024**

Versión 2

Página 10 de 10

**7. Control de Cambios:**

Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualiza el Cajetín de Firmas.</li><li>• Se actualiza la redacción del Objeto y Alcance.</li><li>• En Documentos de Referencia se agrega: Acta No. 7-2024, Punto SEGUNDO del Consejo Directivo del INDE.</li><li>• En Registros Aplicables se elimina: Resolución del Paso Salarial del Consejo Directivo.</li><li>• En Definiciones se elimina: SAP R/3, Archivo Maestro de Personal. Se agrega: Unidad de Kardex.</li><li>• Se modifican Normas 5.3. y 5.4.</li><li>• Se actualiza el Diagrama de Flujo.</li><li>• Se modifican actividades en Matriz Plan.</li><li>• Se actualiza el formato de Contingencias y se actualizan.</li></ul>




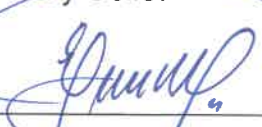



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004  
Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 1 de 19

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz	Nombre: Licda. Miligtza Giovanna Torres Rodríguez	Nombre: Lic. Emilio Enrique Noguera Cardona
Cargo: Jefe Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos Interina	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 2 de 19

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Determinar y regular las normas de administración, ejecución, planificación y control para la autorización y pago del tiempo extraordinario, de acuerdo a lo estipulado en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE, Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras y leyes vigentes relacionadas al tema. Inicia con la planificación anual de las horas extras de cada trabajador y finaliza con el pago correspondiente.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Correo electrónico
- Oficio o Providencia de recibido
- Copia de Solicitud y Autorización de tiempo extraordinario
- Control de Ingreso de Expedientes
- Registro en el sistema de nóminas



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia:

**08 FEB 2024**

Versión 1

Página 3 de 19

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Jefe (s) Principal (es):** Es (son) el (los) Jefe (s) de mayor jerarquía de una Unidad Administrativa, Unidad Ejecutora, Unidad Administrativa de Inventarios, Centro Gestor o Centro de Costo, según corresponda.
- 4.2. Jornada Diurna:** Esta tendrá una duración de ocho (8) horas diarias de trabajo efectivo, lo cual hace un total de (40) horas semanales. Para efectos exclusivos de pagos de salarios, el total de cuarenta (40) horas a la semana equivale a cuarenta y ocho (48) horas de trabajo.
- 4.3. Jornada Extraordinaria:** El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo señalados como jornada ordinaria diurna, jornada ordinaria nocturna y jornada ordinaria mixta.
- 4.4. Jornada Mixta:** Esta tendrá una duración de siete (7) horas diarias de trabajo efectivo, lo cual hace un total de treinta y cinco (35) horas semanales. Para efectos exclusivos de pagos de salarios, el total de treinta y cinco (35) horas a la semana equivale a cuarenta y dos (42) horas de trabajo.
- 4.5. Jornada Nocturna:** Esta tendrá una duración de seis (6) horas diarias de trabajo efectivo, lo cual hace un total de treinta (30) horas semanales. Para efectos exclusivos de pago de salarios, el total de treinta (30) horas de trabajo, equivale a treinta y seis (36) horas a la semana.
- 4.6. Marcaje:** Es el registro para controlar la asistencia y horas trabajadas de los trabajadores.





**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 4 de 19

- 4.7. Plan Anual:** Es la planificación y programación del tiempo extraordinario, que integra los aspectos técnicos, operativos, administrativos, legales, económicos y presupuestarios.
- 4.8. Salario o Sueldo:** La retribución que el INDE paga a sus trabajadores (as) en virtud de cumplimiento de contrato o relación de trabajo existente entre ambos.
- 4.9. Tiempo de Trabajo Efectivo:** Es aquel en que el trabajador permanece al servicio de la Institución.
- 4.10. Tiempo Extraordinario:** También llamado horas extras o extraordinarias, es el tiempo adicional que un trabajador dedica a sus actividades laborales más allá de su jornada ordinaria de trabajo.
- 4.11. Unidad Ejecutora:** Son las Gerencias, Divisiones, Asesorías y todas aquellas dependencias que cuenten con disponibilidad presupuestaria, que se encargan de Planificar, Programar, Coordinar y Ejecutar el gasto de las asignaciones presupuestarias que le competen.
- 4.12. Unidades:** Comprende Unidades Ejecutoras, Unidades Administrativas o Dependencias del INDE que conforman una Gerencia.

## **5. NORMAS**

- 5.1.** Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras.



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 08 FEB 2024

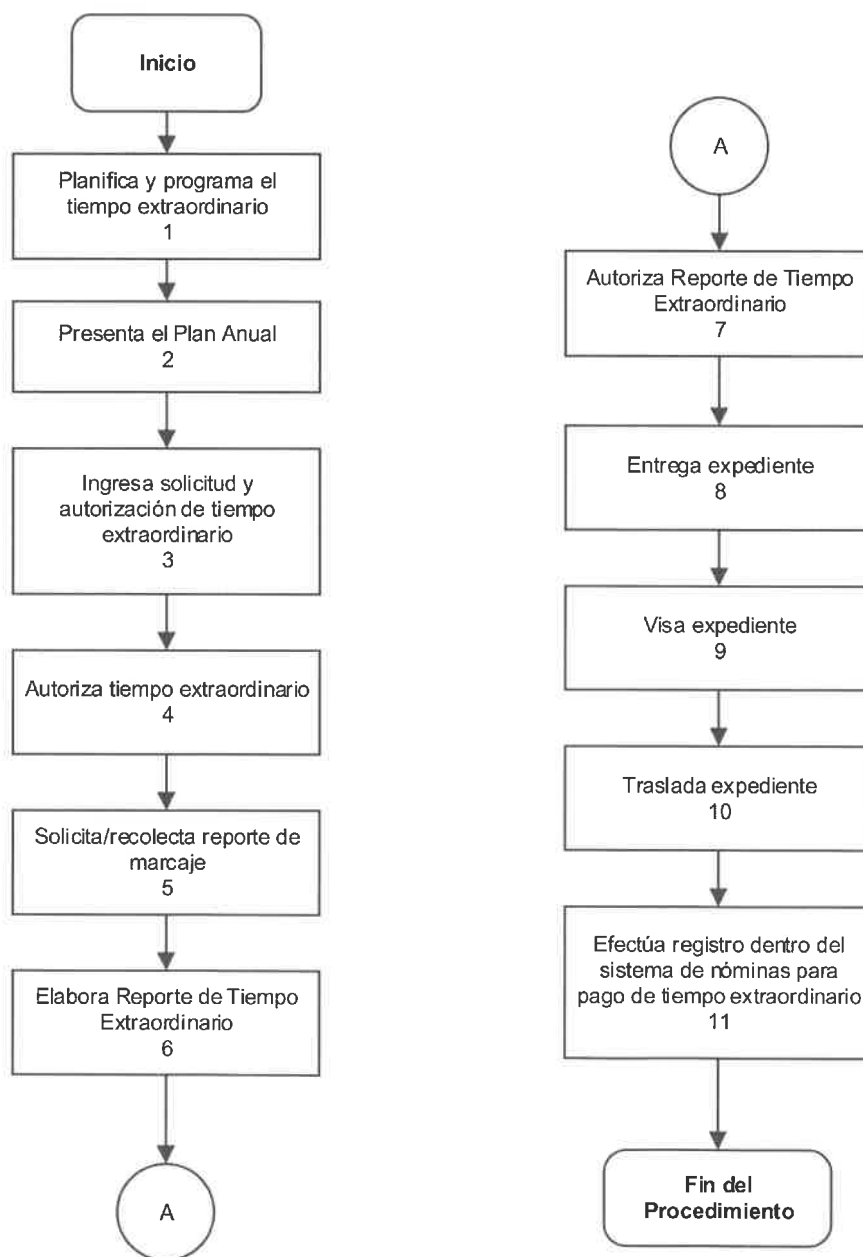
Versión 1

Página 5 de 19

- 5.2.** Se debe presentar sin excepción el reporte de marcaje de ingreso y egreso del trabajador que labore tiempo extraordinario como uno de los requisitos para el pago. Únicamente en los lugares donde no existan dispositivos de marcaje se debe tomar el registro de ingreso y egreso como válido, el cual puede ser por medio de libro o constancia firmada por el Jefe Inmediato.
- 5.3.** Por ningún motivo debe acumularse el cobro y/o pago de tiempo extraordinario, salvo que se cuente con la debida justificación y autorización por medio de oficio de la Gerencia correspondiente, con visto bueno de Gerencia Financiera.
- 5.4.** Los Reportes de Tiempo Extraordinario no contemplados en el Plan Anual por urgencia y/o emergencia; deben ser autorizados por el Gerente Área / Empresa específica; Auditor Interno Corporativo y Jefe de Asesoría Jurídica Corporativa cuando corresponda posteriormente al evento, estos casos deben ser debidamente justificados y documentados.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Planifica y programa el tiempo extraordinario	Jefe Principal	<p>Elabora el Plan Anual identificando las necesidades reales de laborar tiempo extraordinario, indicando las actividades a realizarse y el número de horas aproximadas necesarias, considerando la asignación de un presupuesto acorde a las mismas.</p> <p>Para la elaboración del Plan Anual se deberá considerar las plazas vacantes disponibles que podrán ser sometidas a proceso de convocatoria, así como la asignación de turnos de trabajo.</p>	Anual	N.A	Presupuesto aprobado	N.A	N.A	N.A	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras
2	Presenta el Plan Anual	Jefe Principal	Presenta ante el Gerente de Área / Empresa, Jefe de Asesoría Jurídica Corporativa o Auditor Interno Corporativo, según corresponda, el Plan Anual de tiempo extraordinario del siguiente año conforme	Anual	N.A	Tiempo	Plan Anual	Presupuesto aprobado	N.A	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 8 de 19

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			al presupuesto aprobado para el periodo.  <b>Nota:</b> El mismo debe ser aprobado a más tardar en el mes de noviembre de cada año.							
3	Ingresar solicitud y autorización de tiempo extraordinario	Trabajador que labore tiempo extraordinario  Persona designada para elaborar solicitud de tiempo extraordinario	Debe presentar ante la Jefatura Inmediata el Formulario Solicitud y Autorización de Tiempo Extraordinario, diez (10) días antes de iniciar el período mensual donde se realizarán las actividades, siendo dicho tiempo el límite máximo a realizarse.	Mensual	N.A	Tiempo	Formulario Solicitud y Autorización de Tiempo Extraordinario	N.A	N.A	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras
4	Autoriza tiempo extraordinario	Jefe Principal	Autoriza tiempo extraordinario con base al Plan Anual y la asignación presupuestaria de la Unidad Ejecutora correspondiente.  El Jefe Administrativo o quien realice las funciones	Mensual	1	Presupuesto aprobado	N.A	N.A	Correo electrónico	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 9 de 19

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			administrativas, consolida y envía copia por correo electrónico al Departamento de Control de Calidad Financiera previo al inicio del período mensual de tiempo extraordinario autorizado.							
5	Solicita/recolecta reporte de marcaje	Trabajador que labore tiempo extraordinario  Persona designada para recolectar reporte de marcaje	Solicita y recolecta en donde corresponda el reporte de marcaje de ingreso y egreso como uno de los requisitos para el pago del tiempo extraordinario, se debe tomar en consideración que en los lugares donde no exista dispositivo de marcaje puede tomarse el registro de ingreso y egreso como valido el cual puede ser por medio de libro o constancia firmada por el Jefe Inmediato.  <b>Nota:</b> El tiempo extraordinario aplica a los trabajadores que realicen tareas inherentes a su cargo, en horario posterior a la jornada laboral	Mensual	2	Tiempo	Reporte de marcaje	Horas Extras	N.A	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras  Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE





**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 0-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 10 de 19

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			ordinaria, cuando este sea mayor a 30 minutos diarios.							
6	Elabora Reporte de Tiempo Extraordinario	Trabajador que labore tiempo extraordinario  Persona designada para elaborar reporte de tiempo extraordinario	Elabora el Reporte de Tiempo Extraordinario en el formulario que corresponda para su autorización dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente de su ejecución.	Mensual	N.A	Tiempo	Reporte de Tiempo Extraordinario	Horas Extras	N.A	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras
7	Autoriza Reporte de Tiempo Extraordinario	Jefe Principal / Autoridad Superior de la Unidad correspondiente	Autoriza el Reporte de Tiempo Extraordinario conforme al Plan Anual.  En casos plenamente justificados el Gerente de Área/ Empresa podrá autorizar los Reportes de Tiempo Extraordinario que sobrepasen las horas programadas y autorizadas previamente.	Mensual	N.A	Tiempo	N.A	Horas Extras	N.A	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 11 de 19

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
8	Entrega expediente	<p>Jefe Administrativo o quien realice las funciones administrativas</p> <p>Trabajador que labore tiempo extraordinario</p> <p>Persona designada para elaborar reporte de tiempo extraordinario</p>	<p>Envían los expedientes al Departamento de Control de Calidad Financiera dentro de los seis (6) días hábiles del mes siguiente de su ejecución. Adjuntando la documentación detallada en Anexo 1.</p>	Mensual	1	Tiempo	N.A	N.A	<p>Providencia u Oficio de recibido</p> <p>Copia de Solicitud y Autorización de tiempo extraordinario</p>	<p>Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras</p>
9	Visa expediente	Departamento de Control de Calidad Financiera	<p>Realiza visado de expediente dentro de los tres (3) días hábiles después recibido el expediente, de encontrar deficiencias devuelve para su corrección.</p>	Diario	3	Tiempo	N.A	N.A	N.A	<p>Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras</p>



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia:

**08 FEB 2024**

Versión 1

Página 12 de 19

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
10	Traslada expediente	Departamento de Control de Calidad Financiera	Traslada expediente al Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones para la gestión del pago en nómina ordinaria de sueldos y salarios.	Diario	N.A	Tiempo	N.A	N.A	Control de Ingreso de Expedientes	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras
11	Efectúa registro dentro del sistema de nóminas para pago de tiempo extraordinario	Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Efectúa registro dentro del sistema de nóminas para el pago de tiempo extraordinario el cual debe cancelarse en el pago de tiempo ordinario del mes siguiente a aquel en el cual se han laborado las horas extraordinarias.  Continúa con el procedimiento Elaboración de Nóminas y Planillas de Sueldos y Salarios.  <b>Fin del Procedimiento</b>	Quincenal	4	Tiempo	N.A	N.A	Registro en el sistema de nóminas	Normativo para Autorización y Pago de Horas Extras  Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Planificación y Autorización de</b> <b>Tiempo Extraordinario</b>	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004 Fecha de Vigencia: <b>08 FEB 2024</b>	
		Versión 1	Página 13 de 19

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No se cumple con el plazo establecido	Departamento de Control de Calidad Financiera	Envía listado a Gerencia de Empresa /Área, Auditor Interno Corporativo o Jefe de Asesoría Jurídica Corporativa de quienes incumplan con el plazo.
2	Falta de mecanismos de registro de ingreso y egreso por desperfectos o mantenimiento	Trabajador que labore tiempo extraordinario	Solicita a Jefe Inmediato mediante oficio la justificación por falta de mecanismo de registro de ingreso y egreso con visto bueno de la Gerencia Área / Empresa, Jefe Asesoría Jurídica Corporativa o Auditor Interno Corporativo según corresponda.
3	Se encuentran deficiencias en el expediente	Jefe Administrativo / Persona que realice las funciones administrativas	Corrige el expediente en el plazo establecido por el Departamento de Control de Calidad Financiera.
4	Indisponibilidad de sistema de nóminas para pago	Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Cancela tiempo extraordinario y se registra al momento de restablecer el sistema.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Planificación y Autorización de</b> <b>Tiempo Extraordinario</b>	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004	<b>08 FEB 2024</b>
		Fecha de Vigencia:	

## 7. Anexos:

### Anexo 1

#### Documentación a presentar para Trámite de Pago de Tiempo Extraordinario

1. Formulario Solicitud de Autorización de Tiempo Extraordinario.
2. Reporte de Tiempo Extraordinario.
3. Reporte de marcaje o registro válido de ingreso y egreso el cual puede ser por medio de libro o constancia firmada por el Jefe Inmediato (según aplique).
4. Notas de justificaciones o ampliación (cuando aplique).
5. Constancia emitida por el Jefe Administrativo o quien realice las funciones administrativas de la Unidad Ejecutora, donde establezca que el trabajador que está cobrando Tiempo Extraordinario no se encontraba gozando de vacaciones y/o fue suspendido por el IGSS y/o Médico Particular durante el período a cobrar.







**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 16 de 19

**Anexo 3**

**Formulario Reporte de Tiempo Extraordinario Forma No. 300.02**

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION - INDE -

Forma No. 300.02

REPORTE DE TIEMPO EXTRAORDINARIO

1. Lugar y Fecha:
2. Nombre y Apellido:
3. Sueldo Completo:
4. Plaza:
5. Periodo comprendido:
6. Conforme Solicitud y Autorizacion Horas Extras No.:
7. Ficha:
8. CUI:

9. DIA	10. FECHA	11. HORARIO		12. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	13. HORAS				
		DE	A		ORD	ALM	EXTRAS	TOTAL	
								0:00:00	
INTERESADO: NOMBRE: CARGO: FIRMA: _____				VISTO BUENO (JEFE INMEDIATO) NOMBRE: CARGO: FIRMA: _____		VISTO BUENO (JEFE PRINCIPAL) NOMBRE: CARGO: FIRMA: _____			



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **08 FEB 2024**

Versión 1

Página 17 de 19

**Anexo 4**  
**Resumen del Reporte de Tiempo Extraordinario**  
**(Personal 031 y 011)**

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

**RESUMEN REPORTE DE TIEMPO EXTRAORDINARIO**  
**(Personal 031)**

1.SISTEMA, PROYECTO O UNIDAD ADMINISTRATIVA:

2.PERÍODO DE TRABAJO:

No. DPI	APELLIDOS	NOMBRES	ÁREA	HORAS EXTRAS	HORAS SEPTIMAS	TOTAL HORAS

ELABORÓ	APROBÓ:	VISADO: CONTROL DE CALIDAD
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia:

**08 FEB 2024**

Versión 1

Página 18 de 19

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN

**RESUMEN REPORTE DE TIEMPO EXTRAORDINARIO**

(Personal 011)

1.SISTEMA, PROYECTO O UNIDAD ADMINISTRATIVA:

2.PERÍODO DE TRABAJO:

No. DPI	APELLIDOS	NOMBRES	ÁREA	PLAZA	SEDE	TOTAL HORAS

ELABORÓ	APROBÓ:	VISADO: CONTROL DE CALIDAD
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:



**PROCEDIMIENTO**  
**Planificación y Autorización de**  
**Tiempo Extraordinario**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia:

**08 FEB 2024**

Versión 1

Página 19 de 19

**Anexo 5**

**Constancia que el trabajador no se encuentra de vacaciones y/o**  
**suspendido**

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION - INDE -

**CONSTANCIA PERÍODO FUERA DE VACACIONES Y/O SUSPENSIONES**

El Jefe Administrativo o quien realice las funciones administrativas de la Unidad: \_\_\_\_\_ hace constar que la persona \_\_\_\_\_ con puesto funcional \_\_\_\_\_ No se encontraba en período de vacaciones, suspendido por el IGSS o suspendido por médico particular durante el período que comprende el tiempo extraordinario.

Observaciones adicionales:

**VISTO BUENO: (Jefe Administrativo o quien realice las funciones administrativas de la Unidad Ejecutora)**

**Nombre:**

**Cargo:**

Firma \_\_\_\_\_






**PROCEDIMIENTO**  
**Retención y Liquidación de ISR**  
**para Empleados del INDE**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: **20 JUN 2024**

Versión 1

Página 1 de 11

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Lic. Gabriel Alejandro Bachez Veliz	Nombre: Lcda. Miligta Giovanna Torres Rodríguez	Nombre: Ing. Jorge Adolfo Matheu Fong
Cargo: Jefe Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones	Cargo: Jefe División de Recursos Humanos interina	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Retención y Liquidación de ISR</b> <b>para Empleados del INDE</b>	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>20 JUN 2024</b>	
		Versión 1	Página 2 de 11

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Manejar de forma adecuada las transacciones financieras relacionadas a las retenciones y liquidaciones de ISR correspondientes al personal sujeto a dicho impuesto, cumpliendo con las leyes fiscales vigentes, garantizando la correcta retención, declaración y pago de los mismos. A través de este procedimiento se busca establecer lineamientos para retener y liquidar el ISR con la mayor transparencia y precisión todas las actividades relacionadas con el proceso. Inicia con la elaboración y presentación del formulario SAT-1901 o determinando el impuesto y finaliza con el traslado del expediente al Departamento de Control de Calidad Financiera.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012
- Procedimiento Elaboración de Nóminas y Planillas de Sueldos y Salarios
- Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales
- Oficio Circular emitido por el Departamento Administración de Salarios y Prestaciones
- Portal SAT, <https://portal.sat.gob.gt/portal/>

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Formulario SAT-1901
- Base de datos electrónica (ISR definitivo)
- Impresión de Nóminas
- Nómina de Prestaciones
- Hoja de Retención



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Retención y Liquidación de ISR</b> <b>para Empleados del INDE</b>	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>20 JUN 2024</b>	
		Versión 1	Página 3 de 11

- Orden de Compra y Pago Manual
- Listado de personal sujeto a retención
- Formulario
- Hoja de Devolución

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **DCCF:** Departamento de Control de Calidad Financiera.
- 4.2. **Devolución de ISR:** Ocurre cuando se han realizado retenciones en exceso al salario de un trabajador, también cuando se han efectuado pagos provisionales o definitivos que exceden el impuesto realmente debido y cuando se han realizado deducciones autorizadas que no se han considerado en el cálculo del impuesto a retener o pagar.
- 4.3. **Formulario SAT-1901:** Formulario utilizado para la declaración proyectada y definitiva del ISR.
- 4.4. **ISR:** Impuesto Sobre la Renta.
- 4.5. **Liquidación de ISR:** Proceso por medio del cual el contribuyente debe determinar sus ingresos totales sujetos a impuestos, luego aplicar las deducciones y créditos fiscales correspondientes para calcular el monto de impuestos a pagar.
- 4.6. **SAT:** Superintendencia de Administración Tributaria.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Retención y Liquidación de ISR</b> <b>para Empleados del INDE</b>	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>20 JUN 2024</b>	
		Versión 1	Página 4 de 11

## 5. NORMAS

- 5.1. Los trabajadores de nuevo ingreso deben presentar la Constancia de Retención o Liquidación del ISR del trabajo anterior.
- 5.2. El Departamento Administración de Salarios y Prestaciones reportará a la SAT por medio del formulario SAT-1431 ISR RELACIÓN DE DEPENDENCIA, las devoluciones efectuadas en el mes anterior.
- 5.3. Para el efecto de cálculo de ISR (Retención o Devolución) deberá atenderse lo indicado en el Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales.
- 5.4. El trabajador sujeto a declaración de ISR está obligado a presentar una declaración anual en la cual debe realizarse una conciliación de los ingresos y gastos del ejercicio fiscal completo.
- 5.5. La planilla debe ser presentada durante los primeros diez (10) días hábiles del mes de enero de cada año.
- 5.6. El período de liquidación definitiva anual principia el uno de enero y termina el treinta y uno de diciembre de cada año, en el caso de actividades menores a un año, la renta imponible debe proyectarse a un año y se le debe aplicar la tarifa que corresponda.
- 5.7. Para efectos del presente procedimiento, se contemplan casos extraordinarios para los períodos de liquidación definitiva anual: a) Actividades menores a un año, inicia y concluye en las fechas en que se produzca la iniciación y el cese de la actividad; b) Inicio de actividades en fecha posterior al uno de enero de cada año, en este caso, se debe computar desde la fecha de inicio de actividades hasta la fecha de cierre



**PROCEDIMIENTO  
Retención y Liquidación de ISR  
para Empleados del INDE**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: **20 JUN 2024**

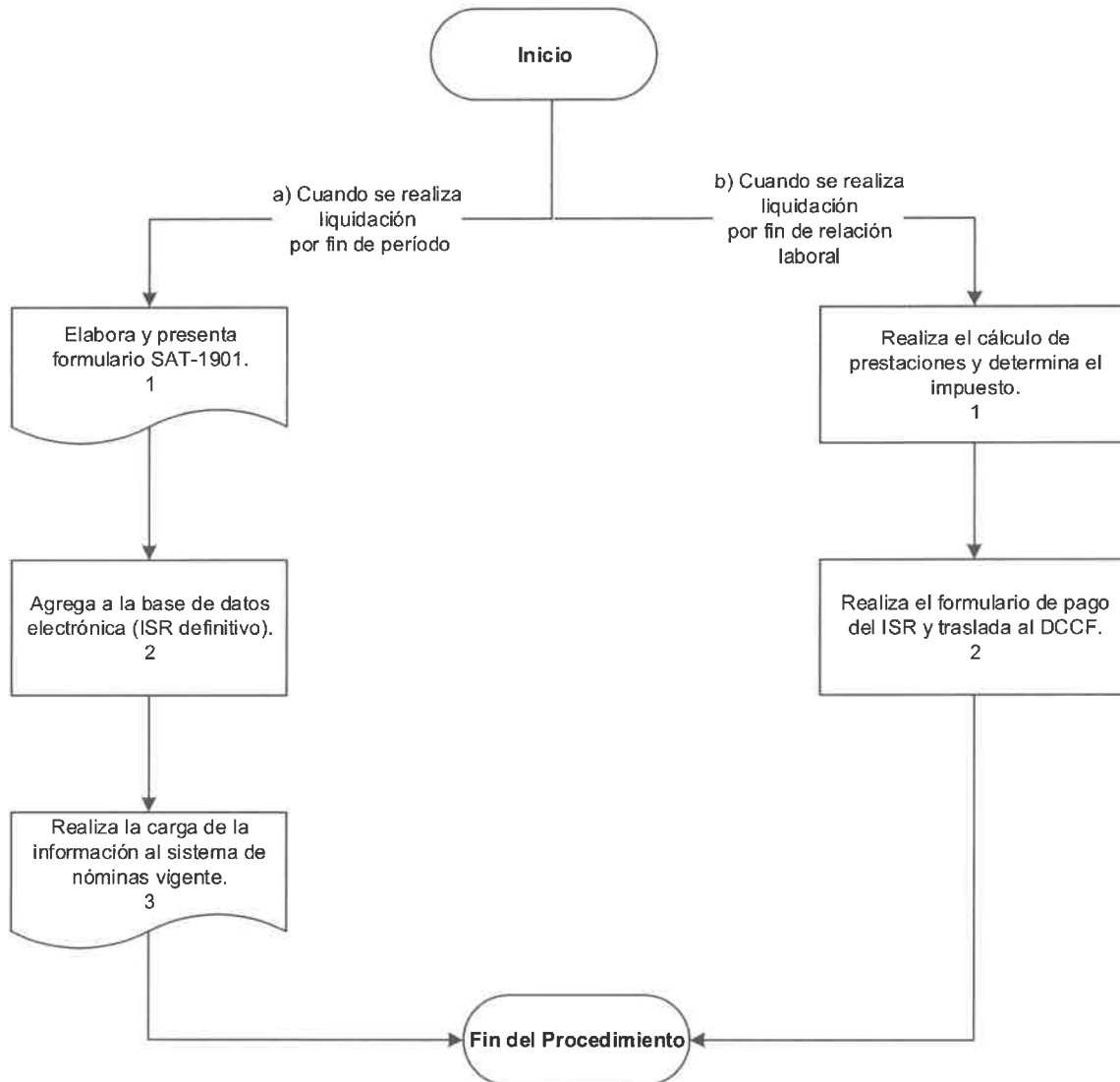
Versión 1

Página 5 de 11

del primer período impositivo; c) Cese de actividades antes del treinta y uno de diciembre de cada año, para este caso, la liquidación definitiva anual debe computarse desde la fecha de inicio del período impositivo hasta la fecha del cese total de actividades; d) Inicio de actividades no temporales, en fecha posterior al uno de enero y cesen las mismas por cualquier circunstancia antes del treinta y uno de diciembre; se debe computar desde la fecha de inicio de las actividades hasta la fecha de cese total de las mismas.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Retención y Liquidación de ISR</b> <b>para Empleados del INDE</b>	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>20 JUN 2024</b>	
		Versión 1	Página 7 de 11

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>a) Cuando se realiza liquidación por fin de período</b>										
1	Elabora y presenta formulario SAT-1901.	Trabajador	<p>El personal sujeto a retención debe presentar el formulario SAT-1901 o que lo sustituya durante el mes de enero de cada ejercicio fiscal.</p> <p><b>Nota:</b> El formulario debe presentarse con firma y número de DPI. En el caso de planillas, donaciones o gastos por seguros, se debe de presentar la documentación de soporte correspondiente.</p>	Anual  (mes de enero de cada año)	1	N.A.	N.A.	N.A.	Formulario SAT-1901 / Base de datos electrónica (ISR definitivo)	Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012
2	Agrega a la base de datos electrónica (ISR definitivo).	Analista de Salarios	Agrega a la base de datos la totalidad de formularios recibidos de parte del personal sujeto a retención para tener un consolidado general para determinar la totalidad,	Anual (Primer quincena febrero)	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Retención y Liquidación de ISR  
para Empleados del INDE**

Código: U4-09-00-29-01-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: **20 JUN 2024**

Versión 1

Página 8 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			del impuesto a devolver.							
3	Realiza la carga de la información al sistema de nóminas vigente.	Analista de Salarios	Realiza la carga de la información al sistema de nóminas vigente para llevar a cabo el registro de la devolución del impuesto.  <b>Nota:</b> Continúa con lo establecido en el Procedimiento Elaboración de Nóminas y Planillas de Sueldos y Salarios.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Anual segunda quincena de febrero	3	N.A.	N.A.	N.A.	Impresión de las nóminas	Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012, Procedimiento Elaboración de Nóminas y Planillas de Sueldos y Salarios.
<b>b) Cuando se realiza liquidación por fin de relación laboral</b>										
1	Realiza el cálculo de prestaciones y determina el impuesto.	Analista de Salarios	Realiza el cálculo de prestaciones y determina si el trabajador estará sujeto a retención o devolución cuando corresponda.  Continúa con lo establecido en el	Semanal	4	N.A.	N.A.	N.A.	Nómina de Prestaciones, Hoja de Retención y Orden de Compra y Pago Manual	Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012, Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales





**PROCEDIMIENTO  
Retención y Liquidación de ISR  
para Empleados del INDE**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: **20 JUN 2024**

Versión 1

Página 9 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			procedimiento Elaboración de Nóminas y Planillas de Sueldos y Salarios.							
2	Realiza el formulario de pago del ISR y traslada al DCCF.	Analista de Salarios	Realiza el formulario de pago de ISR y reporta las devoluciones efectuadas y traslada al Departamento de Control de Calidad Financiera.  <b>Fin del procedimiento.</b>	Mensual	5	N.A.	N.A.	N.A.	Listado de personal sujeto a retención, formulario, hoja de devolución	Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012, Instructivo Cálculo de Sueldos, Salarios y Prestaciones Laborales

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Retención y Liquidación de ISR</b> <b>para Empleados del INDE</b>	Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005	
		Fecha de Vigencia: <b>20 JUN 2024</b>	
		Versión 1	Página 10 de 11

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	El personal sujeto a retención no presenta el formulario respectivo.	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones / Analista de Salarios	Coordina a través de la Gerencia de Comunicación Corporativa enviar flash informativo para informar al personal sujeto a retención que no ha presentado el formulario respectivo.
2	Pérdida de base datos.	Jefe Departamento Administración de Salarios y Prestaciones	Coordina con la División de Desarrollo Informático sobre la recuperación de los archivos.
3	Omite una planilla.	Analista de Salarios	Coordina con la Jefatura del Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones para incluir la planilla en la siguiente quincena.
4	Omite el cálculo.	Analista de Salarios	Coordina con la Jefatura del Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones incluir la devolución en otro expediente.
5	Omite el aviso de la devolución.	Analista de Salarios	Solicita rectificación del formulario respectivo.



**PROCEDIMIENTO  
Retención y Liquidación de ISR  
para Empleados del INDE**

Código: 04-09-00-29-01-00-00-00-10-005

**20 JUN 2024**

Fecha de Vigencia:

Versión 1

Página 11 de 11

**7. Anexos: (Formato de Devolución)**



**DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS Y PRESTACIONES**

EL INFRASCRITO ANALISTA DE SALARIOS Y PRESTACIONES DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION SALARIOS Y PRESTACIONES, C E R T I F I C A: HABER TENIDO A LA VISTA LA NÓMINA DE PRESTACIONES LABORALES No. xxxx xxxx xxx, DONDE SE HACE CONSTAR EL CÁLCULO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE ASALARIADOS DEL AÑO XXXX

CUI  
Nombre  
NIt  
Fecha Ingreso  
Fecha Salida  
Planilla  
Centro Gestor

	INGRESOS AÑO XXXX	DEDUCCIONES AÑO XXXX
Sueldo Base		
Sueldo Personal		
Bono Profesional		
Bono de Guardería		
Bono de Medicina		
Sueldo Total Mensual		
Sueldo del periodo laborado		
Bono 14 (100%)		
Aguinaldo (125%)		
Bono Guardería		
Ascensos		
Aguinaldo de Horas Extras		
Horas Extras		
Indemnización por tiempo laborado		
Dietas		
Bono escolar		
Bono vacacional		
Otros patronos vacaciones		
Renta Bruta		
(-) Rentas Exentas		
Renta Neta		
Gastos Personales		
Planilla		
Igss; Fopinde		
Total Deducciones		
Renta Imponible		
% Impuesto		
Impuesto		
Retenciones		
1era enero 2024		
2da enero 2024		
1ra febrero 2024		
2da febrero 2024		
1ra marzo 2024		
2da marzo 2024		
1ra abril 2024		
2da abril 2024		
Nómina Prestaciones No. xxxx-xxxx-xxx		
<b>TOTAL ISR DESCONTADO</b>		
<b>TOTAL O DEVOLUCIÓN</b>		

Para la Confirmación de la información arriba descrita debe de comunicarse a Oficinas Centrales a los Telefonos 2422-2207, 2422-2208, 2422-2209 y 2422-2226, Departamento de Salarios y Prestaciones de la División de Recursos Humanos.

Y para los usos legales que al Interesado convengan, se extiende la presente en la ciudad de Guatemala al día:  
xx de mes de xxxx

Elaboró: \_\_\_\_\_

Vo. Bo.

\_\_\_\_\_  
Jefe Departamento de Administración de Salarios y Prestaciones

Instituto Nacional de Electrificación, INDE

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

# SEGURIDAD CORPORATIVA



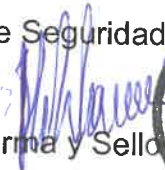



**PROCEDIMIENTO**  
**Supervisión de Seguridad**  
**Corporativa**

Código:04-00-00-30-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **24 ABR 2020**

Versión 2

Página 1 de 10

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ricardo Barrientos Ramos	Nombre: Lic. Ronald Estuardo Flores López	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe Departamento de Seguridad Operativa	Cargo: Jefe División Seguridad Corporativa	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  

Instituto Nacional de Electrificación, INDE

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Supervisión de Seguridad Corporativa</b>	Código:04-00-00-30-00-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>24 ABR 2020</b>	
		Versión 2	Página 2 de 10

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Desarrollar un alto grado de efectividad en la supervisión del servicio de seguridad logrando que la empresa externa trabaje apegada a lo que establecen los términos de referencia de contratación del servicio de seguridad física del INDE; utilizando todos los mecanismos necesarios para el establecimiento de los controles respectivos logrando realizar las medidas adecuadas para minimizar la vulnerabilidad que presentan los Frentes de Trabajo del INDE. Inicia con la planificación anual de supervisión y finaliza con las acciones a tomar para mejorar la seguridad física de la Institución.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato Administrativo.
- Plan de Supervisión de la División de Seguridad Corporativa.


## 3. REGISTROS APLICABLES

- Informe de Supervisión.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Agente de Seguridad de Turno:** Es la persona encargada del control de acceso a un Frente de Trabajo de INDE, que cuenta con el perfil adecuado de un agente de seguridad privada.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Supervisión de Seguridad</b> <b>Corporativa</b>	Código:04-00-00-30-00-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>24 ABR 2020</b>	
		Versión 2	Página 3 de 10

**4.2. Frente de Trabajo de INDE:**

Es el lugar o instalación propiedad del INDE, localizado en diferentes partes de la República, donde labora tanto empleados como personal sub contratado.

**4.3. Documento Personal de Identificación:** Es el documento con el cual se identifica la persona que ingrese a cualquier instalación del INDE, puede ser DPI y/o licencia de conducir.

**4.4. Gafete de identificación:** Es el documento que identifica a una persona dentro de la organización como visitante.

**4.5. Documento de identificación Personal de INDE:** Es el documento que identifica a una persona dentro de la institución como trabajador temporal y/o fijo.

**4.6. Tarjeta Magnética:** Tarjeta de identificación que se utiliza para ingresar en vehículo a un centro de trabajo de la institución de manera inmediata.

**5. NORMAS**

**5.1.** Cumplir todo lo detallado en el plan de supervisión de la División de Seguridad Corporativa vigente.

**5.2.** Todo cambio en la supervisión debe de ser coordinado con el Jefe de la División de Seguridad Corporativa.

**5.3.** Todo supervisor debe reportarse diariamente al centro de monitoreo de la División de Seguridad Corporativa.

**5.4.** Mantener en buenas condiciones los Activos que le proporcione el Instituto Nacional de Electrificación.



**PROCEDIMIENTO**  
**Supervisión de Seguridad**  
**Corporativa**

Código:04-00-00-30-00-00-00-00-10-001

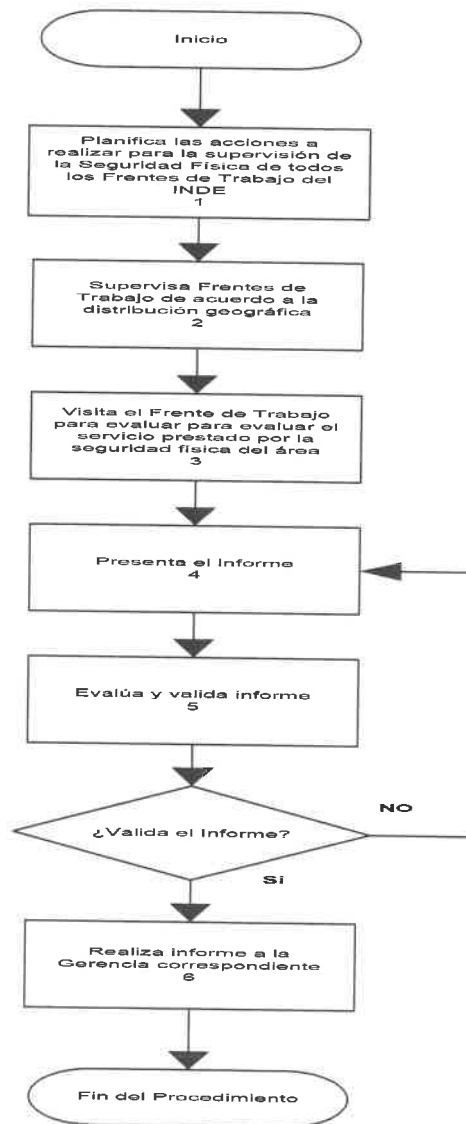
Fecha de Vigencia: 24 ABR 2020

Versión 2

Página 4 de 10

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**6.1. Diagrama de Flujo:**





**PROCEDIMIENTO**  
**Supervisión de Seguridad**  
**Corporativa**

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **24 ABR 2020**

Versión 2

Página 5 de 10

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Planifica las acciones a realizar para la supervisión de la seguridad física de todos los Frentes de Trabajo del INDE.	Jefe de División de Seguridad Corporativa / Jefe Departamento de Seguridad Operativa	Determinan de manera consensuada y en base a la experiencia las normas adecuadas para la supervisión del servicio de seguridad física en todos los centros del INDE.	Anual	N.A.	N.A.	Planes de Supervisión.	Plan de Supervisión Anual	Cumplimiento al plan	Plan de Supervisión Anual de la División de Seguridad Corporativa	N.A.
2	Supervisa Frentes de Trabajo de acuerdo a la distribución geográfica	Jefe Departamento de Seguridad Operativa	Realiza supervisión de forma aleatoria a los diferentes frentes de trabajo de acuerdo al Plan de Supervisión Anual.	Semanal	N.A.	1,2.	Supervisión aleatoria de Centros de Trabajo	Informe de Supervisión	Cumplimiento de la supervisión aleatoria.	Plan de Supervisión Anual de la División de Seguridad Corporativa	N.A.
3	Visita el Frente de Trabajo para evaluar el servicio prestado por la seguridad física del área.	Jefe Departamento de Seguridad Operativa	Visita de forma semana para supervisar y evaluar la seguridad física del área de trabajo y realiza informe detallando todas las novedades ocurridas en la supervisión	Semanal	N.A.	3	N.A.	Evaluación del servicio de seguridad física	N.A.	Informe de Supervisión	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Supervisión de Seguridad**  
**Corporativa**

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 24 ABR 2020

Versión 2

Página 6 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
			realizada.								
4	Presenta el informe.	Jefe Departamento de Seguridad Operativa	Presenta el informe anotando las novedades más relevantes al Jefe División Seguridad Corporativa.	Semanal	N.A.	N.A.	N.A.	Informe de Supervisión	N.A.	Informe de Supervisión	N.A.
5	Evalúa y Valida informe	Jefe División de Seguridad Corporativa	<p>Evalúa el informe y coordina con el jefe de área los cambios o mejoras necesarias para el buen funcionamiento de la seguridad física del centro de trabajo, validando el mismo.</p> <p>Si se necesitan cambios en algún centro de trabajo que requieran aprobación de la Gerencia, continúa en la Actividad 7 de lo contrario finaliza el procedimiento</p>	Semanal	N.A.	5	Plan de Supervisión	N.A.	Cumplimiento al plan de supervisión	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Supervisión de Seguridad**  
**Corporativa**

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: 24 ABR 2020

Versión 2

Página 7 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencia	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
6	Realiza informe a la Gerencia correspondiente	Jefe División Seguridad Corporativa	Redacta un informe a la Gerencia correspondiente detallando todas las novedades ocurridas en la supervisión respectiva realizada al Frente de Trabajo.  <b>Finaliza el procedimiento.</b>	Semanal	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Informe de Supervisión	N.A.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Supervisión de Seguridad</b> <b>Corporativa</b>	Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-001	
		Fecha de Vigencia: <b>24 ABR 2020</b>	
		Versión 2	Página 8 de 10

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	El Jefe Departamento de Seguridad Operativa. No se encuentra disponible.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Asume la responsabilidad de la actividad Jefe Departamento de Seguridad Operativa.
2	No cumple con la supervisión.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se apega a parte contractual relacionada con la contratación del supervisor.
3	No se encuentra disponible el jefe del centro de trabajo.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se realiza la visita con el jefe a cargo del centro de trabajo.
4	No valida informe presentado.	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Se le indica al supervisor que realice las modificaciones correspondientes en el informe. En la siguiente visita se debe corroborar lo indicado anteriormente.





**PROCEDIMIENTO**  
**Supervisión de Seguridad**  
**Corporativa**

Código:04-00-00-30-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **24 ABR 2020**

Versión 2

Página 9 de 10

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica formato de Procedimiento y nombres del cajetín de firmas.</li><li>- En Objetivo y Alcance: cambia de centro a "Frente"</li><li>- En definiciones: Agente de Seguridad de Turno: se agrega intermedio del párrafo: "a un Frente de Trabajo"</li><li>- En definiciones: <b>Frente de trabajo del INDE:</b> Lugar de trabajo que pertenece al INDE por "Es el lugar o instalación propiedad del INDE, localizado en diferentes partes de la República, donde labora tanto empleados como personal sub contratado".</li><li>- En definiciones: el subtítulo <b>Personal de INDE</b> se modifica por <b>Documento de Identificación Personal de INDE.</b></li><li>- En definiciones se elimina el subtítulo "Visitantes" y su contenido.</li><li>- Se estandariza numeración en definiciones.</li><li>- En la Matriz Plan y en la contingencia 1 se actualizó el responsable: de Supervisor de Seguridad (Servicio Técnico de terceros) a Jefe Departamento de Seguridad Operativa.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
**Supervisión de Seguridad**  
**Corporativa**

Código:04-00-00-30-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **24 ABR 2020**

Versión 2

Página 10 de 10

- En contingencia 2 se cambió de documental a "Otros"



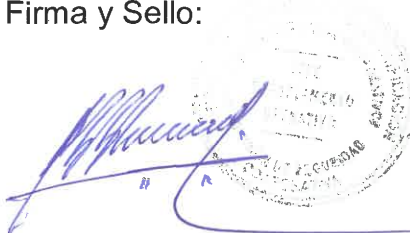

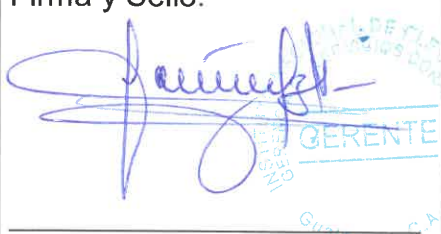
**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de  
personal Interno y/o Externo al Edificio  
Central y a los Centros de Trabajo del  
INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 1 de 14

<p><b>Elaboró:</b> Nombre: Ricardo Barrientos Ramos  Cargo: Jefe Departamento de Seguridad Operativa  Firma y Sello:</p> 	<p><b>Revisó:</b> Nombre: Lic. William Javier Fernández Gordillo  Cargo: Jefe de División Seguridad Corporativa  Firma y Sello:</p> 	<p><b>Aprobó:</b> Nombre: Licda. Maira Faviola Grajeda Suárez  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos  Firma y Sello:</p> 
--	--	---



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de  
personal Interno y/o Externo al Edificio  
Central y a los Centros de Trabajo del  
INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 2 de 14

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Controlar los ingresos y egresos del Edificio Central y de los distintos Centros de Trabajo del INDE. Inicia con la verificación de ingreso o egreso a las instalaciones de personal interno y/o externo, y finaliza con el egreso controlado de los mismos.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N.A.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Correo electrónico
- Libro de control.
- Solicitud y Autorización de Permisos Temporales a Empleados del INDE, Comprendidos Dentro de la Jornada Ordinaria de Trabajo (Forma No. 761.40).
- Autorización de Salida de Activos Fijos de las instalaciones del INDE (Forma No. 834.81).

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Carné de identificación:** Documento personal que identifica al trabajador como empleado del INDE.
- 4.2. Centros de Trabajo:** Todo lugar de trabajo en donde laboren trabajadores (as) del INDE.



## PROCEDIMIENTO

Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 3 de 14

- 4.3. Dispositivo magnético:** Calcomanía o tarjeta de acceso para control de acceso vehicular, la cual tiene una distancia de operación de 0 a 6 metros.
- 4.4. Documento de Identificación:** Es el Documento público, personal e intransferible, de carácter oficial con el cual se identifica la persona que ingresa a cualquier Centro de Trabajo del INDE, puede ser DPI y/o Licencia de conducir
- 4.5. Gafete de visitante:** Es el documento que identifica a todo personal externo y que se le provee al ingresar al Edificio Central o a los Centros de Trabajo del INDE, para que lo porten visiblemente y de forma obligatoria dentro de las instalaciones.
- 4.6. Guardia de Seguridad de Turno:** Persona encargada del control de ingreso y egreso al Edificio Central o a los Centros de Trabajo del INDE, que cuenta con el perfil adecuado de un guardia de seguridad privada.
- 4.7. Número de Ficha:** Es el código que identifica a cada trabajador (a) dentro de la Institución.
- 4.8. Personal Externo:** Personas independientes al INDE, como contratistas, oferentes, proveedores, visitantes o personal de otras instituciones/empresas que tengan relación con el INDE, entre otros, los cuales deben portar el gafete de visitante.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de  
personal Interno y/o Externo al Edificio  
Central y a los Centros de Trabajo del  
INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 4 de 14

**4.9. Personal Interno:** Personas que laboran para el INDE y personal que es contratado para prestar sus servicios técnicos o profesionales dentro del Edificio Central o los Centros de Trabajo del INDE (contratados bajo los diferentes renglones presupuestarios), los cuales deben portar su carné de Identificación.

## 5. NORMAS

- 5.1. Todo ingreso de personal externo debe ser controlado por medio de Documento Personal de Identificación -DPI- y/o Licencia de conducir.
- 5.2. Se debe realizar la revisión de mochilas, bolsas y/o paquetes que porte el personal externo al momento de su ingreso o egreso a las instalaciones del Edificio Central o los Centros de Trabajo del INDE.
- 5.3. Toda salida de personal interno debe estar respaldada por la respectiva Solicitud y Autorización de Permisos Temporales a Empleados del INDE, Comprendidos Dentro de la Jornada Ordinaria de Trabajo (Forma No. 761.40), debidamente firmada y sellada por la autoridad que corresponda.
- 5.4. Toda salida de equipo y/o materiales por parte de personal interno debe estar respaldada por la respectiva Autorización de Salida de Activos Fijos de las instalaciones del INDE (Forma No. 834.81), o por oficio donde conste la salida de Activos Fijos si es por parte de personal externo. En ambos casos los documentos deben estar debidamente firmados y sellados por la autoridad que corresponda.





## PROCEDIMIENTO

Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: 27 OCT 2023

Versión 5

Página 5 de 14

- 5.5. El Guardia de Seguridad de Turno en cada ingreso y egreso de vehículos de personal interno y/o externo, debe realizar un chequeo visual de la unidad incluyendo la placa del mismo. En el caso de horas inhábiles, adicionalmente se debe chequear el baúl de los vehículos cerrados e interior del vehículo tipo pick up.
- 5.6. La División de Recursos Humanos debe informar de manera constante a la División de Seguridad Corporativa sobre las bajas de personal interno para evitar su ingreso a las instalaciones del Edificio Central o de los Centros de Trabajo del INDE posterior a su retiro.
- 5.7. El ingreso del personal interno y/o externo a las instalaciones del Edificio Central o de los Centros de Trabajo del INDE en días festivos y fines de semana, debe ser informado a la División de Seguridad Corporativa, a través de la Jefatura responsable, vía correo electrónico.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-002

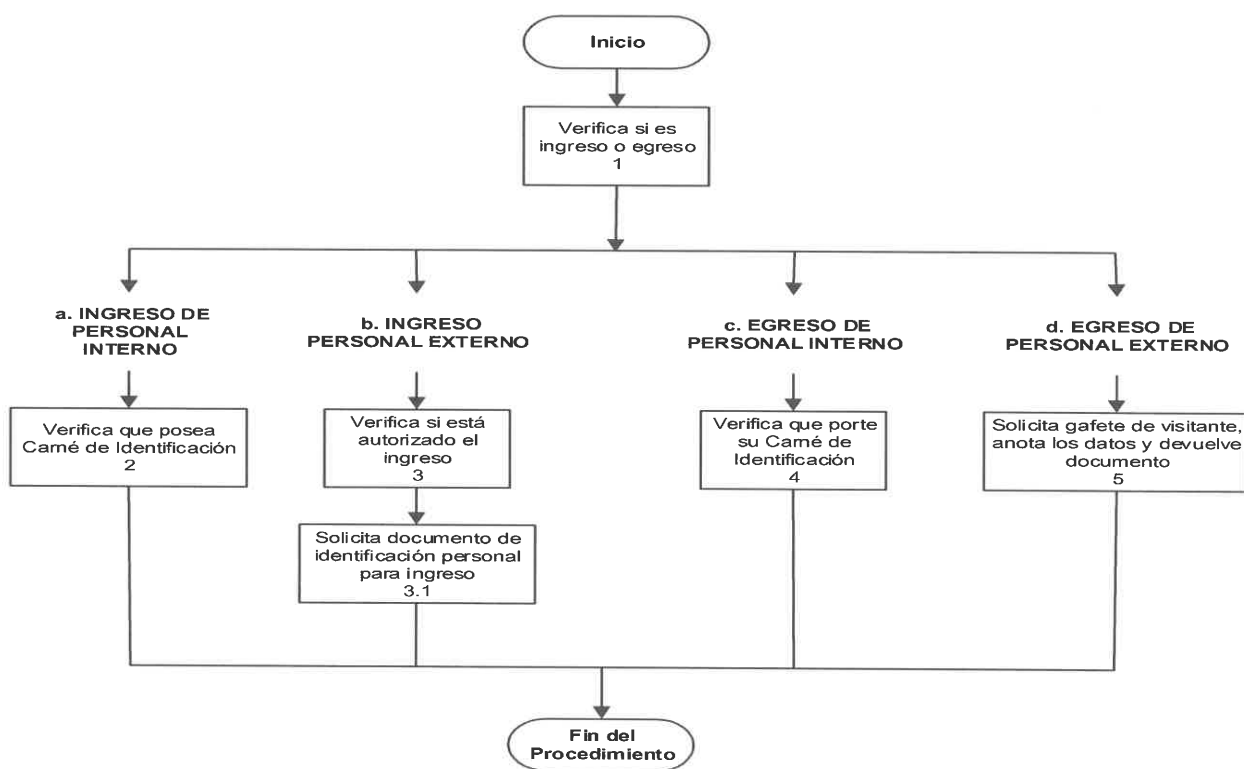
Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**


Versión 5

Página 6 de 14

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Diagrama de flujo



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE</b>	Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>27 OCT 2023</b>	
		Versión 5	Página 7 de 14

## 6.2 Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Verifica si es ingreso o egreso	Guardia de Seguridad de Turno  Atención al Público	Verifica si es ingreso o egreso de personal interno y/o externo al Edificio Central y/o a los Centros de Trabajo del INDE de la siguiente forma:  a. Si es ingreso de personal interno continua en actividad 2.  b. Si es ingreso de personal externo continua en actividad 3.  c. Si es egreso de personal interno continua en actividad 4.  d. Si es egreso de personal externo continua en actividad 5.	En cada ingreso o egreso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>a. INGRESO DE PERSONAL INTERNO</b>										
2	Verifica que posea Carné de Identificación	Guardia de Seguridad de Turno  Atención al Público	Verifica verbalmente o visualmente que posea Carné de Identificación proporcionado por el INDE.  Si el ingreso es a los diferentes Centros de Trabajo del INDE, anota los datos de ingreso en el libro de control (nombre, número de ficha,	En cada Ingreso	1,2,4	N.A.	N.A.	Carné de Identificación  Documento Personal de Identificación – DPI-	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 8 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			<p>número de Documento Personal de Identificación –DPI- y/o Licencia de conducir), y le permite el ingreso.</p> <p>Si es ingreso de vehículo al Edificio Central del INDE debe ingresar con su dispositivo magnético, en los Centros de Trabajo del INDE, anota los datos del vehículo (placa, y número de serie).</p> <p align="center"><b>Fin del procedimiento</b></p>					Licencia de conducir		
<b>b. INGRESO PERSONAL EXTERNO</b>										
3	Verifica si está autorizado el ingreso	Guardia de Seguridad de Turno  Atención al Público	<p>Verifica si está autorizado el ingreso del personal externo.</p> <p>Si el personal externo no cuenta con autorización de ingreso peatonal y/o vehicular al Edificio Central del INDE debe solicitar la autorización vía radio comunicación o telefónica al Jefe del Centro de Trabajo hacia donde se dirige, para que proceda con el ingreso.</p> <p>Si el ingreso es vehicular debe solicitarse autorización al encargado de asignación de parqueo, según lo estipulado en el procedimiento de Administración y Funcionamiento del Parqueo del Edificio Central del INDE.</p>	En cada ingreso	3,4	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 9 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3.1	Solicita documento de identificación personal para ingreso	Guardia de Seguridad de Turno  Atención al Público	Solicita Documento Personal de Identificación –DPI- y/o Licencia de conducir al personal externo que desea ingresar a los Centros de Trabajo del INDE. Anota número de DPI o número de Licencia en el libro de control y/o en la base de datos (Oficina de Atención al Público). El documento de identificación queda en resguardo del personal de seguridad y entrega gafete de visitante.  <b>Nota:</b> El personal de seguridad indica al visitante que tiene prohibido el ingreso de armas de fuego. Si el ingreso es en vehículo le indica que la velocidad máxima es de 10 km/hr, y le permite el ingreso al Centro de Trabajo del INDE.  <b>Fin del procedimiento.</b>	En cada ingreso	N.A.	N.A.	Gafete de Visitante	N.A.	Libro de control	N.A.
<b>c. EGRESO DE PERSONAL INTERNO</b>										
4	Verifica que porte su Carné de Identificación	Guardia de Seguridad de Turno	Verifica que porte el Carné de Identificación proporcionado por el INDE.  Si el personal que desea retirarse se encuentra en horario laboral de la Institución se le solicita el permiso de salida autorizado por su jefe inmediato y se le permite la salida.	En cada egreso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitud y Autorización de Permisos Temporales a Empleados del INDE, Comprendidos Dentro de la Jornada Ordinaria de	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-002


Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 10 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			<p><b>Nota:</b> si el personal desea retirar activos fijos de las instalaciones debe solicitar la forma 834.81 la cual debe ir firmada por el encargado de Activos Fijos, Gerente de área y del colaborador.</p> <p><b>Fin de procedimiento.</b></p>						Trabajo (Forma No. 761.40)  Autorización de Salida de Activos Fijos de las instalaciones del INDE (Forma No. 834.81)  Libro de control	
<b>d. EGRESO DE PERSONAL EXTERNO</b>										
5	Solicita gafete de visitante, anota los datos y devuelve documento	Guardia de Seguridad de Turno  Atención al Público	<p>Solicita el gafete de visitante y anota en el libro de control y/o en la base de datos (Atención al Público), la hora en que se retira de las instalaciones, coteja contra los datos solicitados al ingreso y devuelve el Documento Personal de Identificación –DPI- y/o Licencia de conducir proporcionado anteriormente.</p> <p>Si se retira en vehículo anota los datos del mismo, junto con la hora de salida en el libro de control.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>	En cada egreso	5	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de control	N.A.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE	Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002	
		Fecha de Vigencia: <b>27 OCT 2023</b>	
		Versión 5	Página 11 de 14

### 6.3 Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No cuenta con Carné de Identificación.	Guardia de Seguridad de Turno	<p style="text-align: center;"><b>En el caso del Edificio Central:</b></p> <p>El ingreso peatonal se debe realizar por medio de atención al público, presentando su Documento de Identificación Personal –DPI-, o Licencia de conducir.</p> <p style="text-align: center;"><b>En el caso de los Centros de Trabajo:</b></p> <p>El Guardia de Seguridad de Turno debe consultar con el Jefe del Centro de Trabajo y/o Jefe de Unidad para que autorice el ingreso, vía telefónica o por radio.</p> <p>En los diferentes Centros de Trabajo del INDE el personal interno debe presentar su Documento Personal de Identificación –DPI-, correspondiente, no importando si el ingreso es peatonal o vehicular.</p>
2	No cuenta con dispositivo magnético para el ingreso vehicular.	Guardia de Seguridad de Turno	<p style="text-align: center;"><b>En el caso del Edificio Central:</b></p> <p>Adicional a su Documento Personal de Identificación –DPI- o Licencia de conducir, el Guardia de Seguridad de Turno le podrá permitir el ingreso contra listado de asignación de parqueo.</p> <p style="text-align: center;"><b>En el caso de los Centros de Trabajo:</b></p> <p>El Guardia de Seguridad de Turno debe consultar con el Jefe del Centro de Trabajo y/o Jefe de Unidad para que autorice el ingreso, vía telefónica o por radio.</p>



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 12 de 14

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
3	Ausencia de Jefe del Centro de Trabajo	Guardia de Seguridad de Turno	El Guardia de Seguridad de Turno debe consultar con la persona que se quedó a cargo del Centro de Trabajo del INDE, vía telefónica o correo electrónico.
4	No se autoriza el ingreso	Guardia de Seguridad de Turno	Si es personal externo se le comunica a la persona que no tiene autorizado el ingreso a las instalaciones y se anota en el libro de control.  Si es personal interno, sólo aplica para el ingreso vehicular al parqueo del Edificio Central del INDE.
5	En el caso que no tenga las formas oficiales para retirar activos fijos	Guardia de Seguridad de Turno	Indica al personal externo que no puede retirarse y/o retirar los Activos Fijos de las instalaciones del INDE.



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 13 de 14

### 7. Control de Cambios:

Versión	Cambio Realizado
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica formato de Procedimiento y nombres del cajetín de firmas.</li><li>- Se modificó el diagrama de flujo según actividades actualizadas en Matriz Plan</li><li>- En toda Matriz Plan y Contingencias se cambia de carnet a "Gafete de identificación"</li><li>- En Definiciones, Normas, se cambia de Centro de Trabajo por "Frentes de Trabajo"</li><li>- En Definiciones se amplía la definición de "Documento de identificación personal".</li><li>- En Definiciones se modifica Todo lugar de trabajo en donde laboren trabajadores (as) del INDE, por "Lugar o instalación propiedad del INDE, localizado en diferentes partes de la República, donde labora tanto empleados como personal sub contratado".</li><li>- En Normas 5.5 se cambia: controlar si ingresan, por: "evitar su ingreso", así como se amplía al final del párrafo "sin la debida autorización posterior a su retiro".</li><li>- En contingencia 2 y 3 se cambia de tipo de contingencia personal a "otros".</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se sustituye el nombre del procedimiento de: "Control de Ingresos y Egresos de Personal Interno y/o Externo a los Frentes de Trabajo del INDE", por; "Control de Ingresos y</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Control de Ingresos y Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE

Código: 04-00-00-30-00-00-00-00-10-002

Fecha de Vigencia: **27 OCT 2023**

Versión 5

Página 14 de 14

Versión	Cambio Realizado
	<p>Egresos de personal Interno y/o Externo al Edificio Central y a los Centros de Trabajo del INDE”.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualiza el cajetín de firmas.</li><li>- Se actualiza redacción de “Objetivo y Alcance”.</li><li>- Se elimina de “Documentos de Referencia”; Contrato Administrativo.</li><li>- Se elimina de Registros Aplicables; “Solicitud autorización de uso de transporte”.</li><li>- Se eliminan en “Definiciones”; 4.2 y 4.8, se ordena alfabéticamente y se procede a reenumerar, se agregan las Definiciones; 4.1, y 4.3. se actualiza la redacción de; 4.2, 4.4 y 4.9.</li><li>- Se agrega la Norma 5.2 y se procede a reenumerar.</li><li>- Se actualiza la redacción de las Normas; 5.1 y 5.5.</li><li>- Se actualiza el Diagrama de Flujo.</li><li>- Se actualiza el formato de Matriz Plan.</li><li>- Se eliminan las actividades 1, 3 y 6, se procede a reenumerar.</li><li>- Se agrega en Matriz Plan, en Responsable; “Atención al Público”.</li><li>- Se actualiza el formato de Contingencias.</li><li>- Se actualiza la redacción de Contingencia 1.</li><li>- Se agregan las contingencias 2 y 5.</li></ul>



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 1 de 19

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Ricardo Barrientos Ramos	Nombre: Lic. Edgar Alex Laguardia Pérez	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe Departamento de Seguridad Operativa	Cargo: Jefe División de Seguridad Corporativa	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022


Versión 1

Página 2 de 19

**INDICE**

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	CADENA DE MANDO	5
6.	NORMAS	5
7.	ESTADO DE FUERZA REQUERIDO	6
8.	RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PERSONAL DE TURNO	7
9.	PROHIBICIONES PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE TURNO	10
10.	CONSIGNAS ESTÁNDARES PARA LOS PUESTOS	12
11.	CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS EN CENTROS DE TRABAJO	14
12.	PERSONAL DE SEGURIDAD EN SITUACIÓN DE RESERVA EN CUADRA O ÁREA DE DESCANSO	16
13.	MEDIDAS DE SEGURIDAD BÁSICAS CON LAS ARMAS DE FUEGO	16
14.	CUMPLIMIENTO DEL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	17



	<b>Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos</b>	Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001 Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022	
		Versión 1	Página 3 de 19

## 1. PRESENTACIÓN

El presente documento ha sido elaborado como guía de observancia general para los agentes de seguridad subcontratados, quienes desarrollan actividades encaminadas a garantizar la seguridad e integridad física de las personas, así como también los bienes muebles e inmuebles en las plantas hidroeléctricas, subestaciones e instalaciones administrativas del INDE.

## 2. OBJETIVO

Describir normas de comportamiento necesarias para el buen funcionamiento de la seguridad física en los Centros de Trabajo del Instituto Nacional de Electrificación - INDE-.

## 3. ALCANCE

La presente guía es para uso exclusivo de los Centros de Trabajo del INDE que cuenten con personal de seguridad bajo la modalidad de subcontratación sin perjuicio de las obligaciones y términos contenidos en el contrato de servicio de seguridad.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1 Agente de Seguridad:** Personal contratado para salvaguardar y proteger a las personas, así como bienes muebles, inmuebles, equipos, etc. de los centros de trabajo del Instituto.
- 4.2 Centro de trabajo:** Lugar en donde se realizan actividades productivas encaminadas a lograr los objetivos dentro del Instituto.



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**


Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 4 de 19

- 4.3 Cadena de mando:** Todos los sujetos que por relación jerárquica y de subordinación se involucran y participan en la responsabilidad y toma de decisiones de las acciones contenidas en la presente guía.
- 4.4 Consigna:** Instrucción verbal o escrita que se da a quien ocupa un puesto para que ésta sea ejecutada.
- 4.5 DIGECAM:** Dirección General de Control de Armas y Municiones.
- 4.6 DIGESSP:** Dirección General de Servicios de Seguridad Privada.
- 4.7 Dispositivo:** Grupo de agentes de seguridad organizados y disponibles para resguardar un centro de trabajo.
- 4.8 Documento Personal de Identificación:** Documento público, personal e intransferible y de carácter oficial, contiene información como nombres y apellidos del ciudadano, nacionalidad, el país de nacimiento, género, fecha de nacimiento, firma, fotografía y debajo la fecha que fue impreso, da certeza de que la identidad del ciudadano es única e insustituible.
- 4.9 Estado de Fuerza:** Se refiere a la cantidad del recurso humano, armamento y equipo disponible.
- 4.10 Franco:** Descanso programado y autorizado por un período de tiempo.
- 4.11 Puesto de Servicio:** Lugar asignado a un agente de seguridad para cumplir una o varias funciones definidas.
- 4.12 Seguridad Industrial:** Son las disposiciones de carácter industrial para prevenir y mitigar los riesgos en una empresa.
- 4.13 Seguridad Física:** Es el conjunto de mecanismos y acciones que buscan la detección y prevención de riesgos, con el fin de proteger algún recurso o bien material. En el caso de recintos como edificios, oficinas,

	<b>Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos</b>	Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001 Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022	
		Versión 1	Página 5 de 19

residencias, otros, se entiende como, los mecanismos que llevan a disminuir las probabilidades que ocurran eventos que atenten contra el bienestar de los individuos y sus posesiones (robos, violaciones, atentados, entre otros).

## 5. CADENA DE MANDO

El servicio de Seguridad Corporativa está bajo responsabilidad de la siguiente cadena de mando:

- Gerente General
- Gerente de Servicios Corporativos
- Jefe de División de Seguridad Corporativa
- Jefe del Departamento de Seguridad Operativa
- Coordinador Regional de Seguridad del INDE

## 6. NORMAS

- 6.1** Los Jefes de Planta, Jefes de Área y/o Mantenimiento en conjunto con la Jefatura de la División de Seguridad Corporativa del INDE pueden establecer disposiciones parciales o específicas sobre una instalación o área sensible.
- 6.2** El equipo, armamento y uniforme de los Agentes de Seguridad debe ser autorizado según Acuerdo Gubernativo o Ministerial Vigente.
- 6.3** Todo Agente de Seguridad debe portar su Documento de Identificación Personal (DPI), Carné de Identificación personal proporcionado por la Empresa para la cual trabaja, Credencial de DIGESSP y Carné de Acreditación de Arma de Fuego proporcionada por DIGECAM. Todos los documentos mencionados anteriormente deben estar vigentes y en buen estado.





## Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1


Página 6 de 19

- 6.4** Todo Agente de Seguridad podrá ser reubicado en su área de trabajo o puesto, sin distinción alguna, como convenga a las necesidades y requerimientos de seguridad de los Centros de Trabajo.
- 6.5** El Agente de Seguridad tiene prohibido ingerir bebidas embriagantes o cualquier sustancia que altere sus funciones cognitivas, estando de turno o disponible.
- 6.6** El Coordinador Regional de Seguridad del INDE en conjunto con el Supervisor de la Empresa de Seguridad deben velar por el debido cumplimiento de las actividades e instrucciones emanadas del INDE.

## 7. ESTADO DE FUERZA REQUERIDO

El Estado de Fuerza de puestos de servicio mínimo requerido por cada Centro de Trabajo para poder operar en el área de seguridad, está dado de acuerdo al contrato establecido con la empresa de seguridad contratada y análisis de riesgos y vulnerabilidades que previamente se efectuó, de allí se deduce el estado de fuerza total de guardias necesarios. **Ejemplo:** Puesto de Servicio en Garita Principal (01 puesto de servicio = 01 Agente de turno)

- Un Agente de turno prestando seguridad.
- Un Agente disponible (relevé), descansando dentro de las instalaciones y que funge como reserva en caso de eventualidades.
- Un Agente de franco o de descanso fuera de las instalaciones en cumplimiento a la legislación laboral nacional.
- Para el puesto de servicio se requieren 3 guardias, 2 de ellos haciendo relevos de 6 x 6 horas de turno/disponible y el tercero de descanso.
- El personal está organizado de manera que cada guardia esté 10 días dentro de las instalaciones y 5 de descanso para optimizar su productividad y atención a las necesidades del servicio, de acuerdo al

	<b>Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos</b>	Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001 Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022	
		Versión 1	Página 7 de 19

dispositivo y características del centro de trabajo, la Empresa de Seguridad para la que labora, puede realizar las readecuaciones necesarias.


### 7.1 Puestos de Servicio en Función (PS = Puesto de Servicio)

Regularmente un puesto de servicio es equivalente a tres (3) guardias cuando los puestos requieren custodia de 24 hrs.

## 8. RESPONSABILIDADES GENERALES DEL PERSONAL DE TURNO

Un agente de seguridad debe:

- Presentarse a su servicio debidamente aseado, afeitado y con cabello corto.
- Informarse de lo ocurrido y consignas que se hayan generado en el turno anterior, así como de las órdenes vigentes para ese día.
- Trasladar de manera física al agente que lo releve, las novedades del turno finalizado.
- Extremar las medidas de seguridad al portar un arma de fuego, con lo cual evitará accidentes.
- Comportarse y dirigirse con cortesía, amabilidad, respeto y firmeza a cualquier persona, ya sea colaborador, contratista, piloto o visita.
- En caso de suscitarse incidentes entre empleados que alteren las normas de seguridad establecidas por el Centro de Trabajo, es decir, que atenten contra la seguridad e integridad de la infraestructura y personal, el Agente debe tomar acción de prevención, posteriormente informar a donde corresponda, seguidamente tomar los datos del incidente y en conjunto con el Supervisor de la Empresa de Seguridad, elaborar el informe respectivo el cual debe ser entregado a sus superiores según Cadena de Mando, sin caer en confrontación con los involucrados.

	<b>Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos</b>	Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001 Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022	
		Versión 1	Página 8 de 19

- Evitar el ingreso a las instalaciones de vendedores ambulantes, cobradores o promotores, sin la autorización correspondiente.
- Notificar a su Jefe Inmediato Superior en caso de que encuentre en su área de servicio algún objeto, paquete o caja sospechosa.
- Tener a la mano el medio de comunicación asignado al puesto, cargado, para enviar y recibir información de carácter urgente según corresponda.
- Notificar la presencia de personas no autorizadas en cualquier área del Centro de Trabajo durante horarios fuera de labores, feriados y asuetos.
- Brindar el apoyo necesario al personal presente durante una emergencia en el Centro de Trabajo, en casos críticos o contingencias, cumpliendo con los procedimientos establecidos en los planes de emergencia.
- Apoyar durante la evacuación de personas en caso de algún acontecimiento que lo amerite.
- Conducir e indicar a las personas las rutas de evacuación o puertas de emergencia.
- Evitar el reingreso de personas evacuadas o personas ajenas al Centro de Trabajo posterior a una evacuación; hasta no ser autorizado por la persona a cargo de las instalaciones según sea el caso.
- Reportar anomalías al Coordinador Regional de Seguridad del INDE, en relación al equipo mínimo de higiene y seguridad industrial como extintores, alarmas, accesos, instalaciones eléctricas, instalaciones de gas, detectores de humo, entre otros.
- Revisar las pertenencias y hacer una inspección visual al agente que lo relevará y reportar cualquier anomalía que detecte.
- Mantener limpio y ordenado su puesto de servicio y asegurarse que el equipo disponible se mantenga en óptimas condiciones de uso.
- Informar a su Jefe Inmediato Superior en casos de incremento de asignaciones, para la coordinación de apoyo.





**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 9 de 19

- Informar del cumplimiento de consignas al Coordinador Regional de Seguridad del INDE, por medio de imágenes a través de los medios de comunicación.
- Verificar que todo personal del INDE y visitantes que ingresen al Campo Eléctrico, porte el equipo obligatorio de seguridad industrial o proporcionar el mismo. En caso de visitantes, es responsabilidad de la unidad que autorizó el ingreso conducirlos de manera segura al área correspondiente.
- Informar al Coordinador de Seguridad del INDE, al momento de ingresar y egresar suministros propiedad del INDE los cuales serán utilizados para los trabajos varios que se realizan y anotar el ingreso en el libro de control respectivo.
- Informar al Coordinador de Seguridad del INDE, cuando el personal se presente a realizar trabajos dentro del Centro de Trabajo enviando la novedad correspondiente y fotografías.
- Informar al Coordinador Regional de Seguridad del INDE para permitir el ingreso al Centro de Trabajo a las autoridades que se presenten con Orden de Juez competente, indicándoles que deben esperar mientras se gestiona el ingreso con la autoridad encargada de la instalación, en caso de no poder tener comunicación con el Coordinador Regional de Seguridad del INDE, deben realizar las coordinaciones por medio del Operador de Turno del Edificio Central del INDE, en el entendido que no se puede negar el ingreso de las autoridades bajo estas circunstancias, pero debe hacerse del conocimiento del responsable del Centro de Trabajo.
- Tener el control y cuidado con el personal que presente características de sospechosos que se encuentren fuera, a inmediaciones o dentro de las instalaciones con especial cuidado a los que ingresan y egresan del mismo.



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 10 de 19

- Anotar en el libro de novedades todas las ocurridas durante su servicio haciendo sus anotaciones a diario, así como las consignas que sean ordenadas por medio telefónico o verbalmente. No debe realizar manchones para no alterar lo escrito y evitar una mala interpretación, dando inicio y cierre de acuerdo con el calendario, por ejemplo, inicia registro a las 070800ENE2022 y se cierra el 080800ENE2022.
- Reportarse con el Coordinador de Seguridad del INDE, en los horarios de 6:00 horas, 12:00 horas y 18:00 horas o al momento de ocurrir una novedad extraordinaria y/o ingresos de proveedores, técnicos, mantenimientos, etc.
- Revisar vehículos y pertenencias de las personas, a su ingreso o salida de las instalaciones, con la educación y cortesía adecuada, quienes al momento de salir deberán llevar pase de salida si son colaboradores o llevan equipo para reparación.
- Informar inmediatamente al Coordinador Regional de Seguridad del INDE cualquier novedad que suscite durante su turno, mediante vía telefónica y redactar en el libro de novedades del INDE. De ser necesario realizar el informe respectivo, el cual debe entregar al Coordinador Regional de Seguridad del INDE cuando realice visita de supervisión.

## **9. PROHIBICIONES PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE TURNO**

El agente de seguridad NO debe:

- Hacer uso de las instalaciones de forma personal para recibir visitas, sin importar el parentesco de la misma, salvo situaciones de emergencia y con previa autorización del Coordinador Regional de Seguridad del INDE.
- Recibir dádiva alguna de parte de colaboradores, pilotos, visitas o contratistas que pudiera comprometer la integridad o seguridad del Centro de Trabajo.



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 11 de 19

- Permitir la permanencia de personas ajenas dentro de su área de responsabilidad.
- Revelar información de las operaciones, actividades o personal del Centro de Trabajo.
- Retirarse de su puesto de servicio hasta no haber sido relevado y haber entregado novedades. Por ningún motivo debe quedarse algún puesto sin cubrir, a menos que por orden o necesidad del servicio así se requiera.
- Presentarse a su puesto de servicio con aliento a alcohol o bajo la influencia de estupefacientes, así como hacer uso de cualquier enervante o similar.
- Distraerse, abandonar o consumir alimentos en su puesto de trabajo si no ha sido relevado.
- Prestar a algún colaborador, civil, visita o persona ajena al Centro de Trabajo su equipo y armamento.
- Conducir vehículos de colaboradores, pilotos, visitas, contratistas o clientes sin autorización previa a su jefe inmediato.
- Resguardar bolsas, bultos, paquetes, maletas, portafolios, cajas y documentos de otras personas, salvo autorización de su jefe inmediato.
- Tomar productos, equipos, herramientas, que sean propiedad del Centro de Trabajo, sus colaboradores, visitantes u otros, en beneficio propio o de terceros sin la debida autorización.
- Abandonar el Centro de Trabajo sin previa autorización y coordinación con el Supervisor de la Empresa de Seguridad, quien debe relevarlo en su ausencia por otro agente.
- Utilizar aparatos auditivos u otros accesorios que distraigan la atención y provoque el incumplimiento de sus funciones, al estar de turno.





**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 12 de 19

- Permitir el ingreso de armas de fuego en las instalaciones, exceptuándose miembros de la Policía Nacional Civil y Ejército Nacional, debidamente uniformados e identificados y en cumplimiento de su deber.
- Permitir el ingreso de colaboradores de la Institución después del horario de labores, sin previa autorización.
- Permitir que personas particulares tomen fotografías o videos en las instalaciones o áreas del INDE, informándoles que es prohibido por la naturaleza del servicio que se presta.
- Permitir que la instalación sea sobrevolada por algún dron, debiendo utilizar todos los medios a su alcance para evitarlo, asimismo informará inmediatamente según el procedimiento establecido de novedades.

## **10. CONSIGNAS ESTÁNDARES PARA LOS PUESTOS**

### **Agentes de Turno:**

- Deben realizar constantemente recorridos a pie y/o motorizados en el interior del Centro de Trabajo a cualquier hora para asegurarse que el nivel de alerta como las consignas se estén cumpliendo dentro del perímetro, durante su turno, verificando que no haya anomalías.
- Verificar que ninguna persona se encuentre ingiriendo alcohol, consumiendo drogas, tirando basura o haciendo sus necesidades fisiológicas en áreas no autorizadas para tal fin o en áreas que pongan en peligro la seguridad de las instalaciones o del personal dentro del perímetro.
- Verificar y notificar la presencia de personas no asignadas a oficinas o áreas en horarios inhábiles, procediendo a pedir instrucciones y tomar nota en el libro de novedades.
- Notificar a su jefe inmediato superior la presencia de objetos personales, utensilios de oficina, equipo (computadoras, cámaras, calculadoras, etc.)



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 13 de 19

que se encuentren resguardados y que puedan ser sustraídos con facilidad.

- Entregar los objetos olvidados al Coordinador Regional de Seguridad del INDE.
- Notificar anomalías o daños percibidos en los vehículos terrestres o aeronaves que se encuentren dentro de las instalaciones del INDE. Por ejemplo: llantas desinfladas, luces encendidas, fugas de aceite, líquidos, golpes.
- Notificar a su jefe inmediato superior a cualquier hora, la presencia de personal sospechoso cercana al perímetro del Centro de Trabajo.
- Notificar a su Jefe Inmediato Superior cualquier daño a la infraestructura del Centro de Trabajo entiéndase, malla, protección perimetral, portones, etc.
- Identificar a personas dentro del Centro de Trabajo para establecer si son o no colaboradores, visitas, pilotos o contratistas y seguir el procedimiento pertinente.
- Dar prioridad de identificación a colaboradores.
- Vigilar el área posterior del Centro de Trabajo de posibles incidentes como resultado de actividades humanas sean estas delincuenciales o cualquier otra que ponga en peligro al personal o instalaciones del INDE.
- Resguardar los materiales, suministros y equipos que pertenezcan al INDE y se encuentren dentro del área de responsabilidad.
- Informar en caso de emergencia a las autoridades o socorristas locales (Policía Nacional Civil y Bomberos Voluntarios) por hechos que estén ocurriendo o hayan acontecido dentro de su área de responsabilidad.

	<b>Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos</b>	Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001 Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022	
		Versión 1	Página 14 de 19

## 11. CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS EN CENTROS DE TRABAJO

### 11.1 Ingresos

#### 11.1.1 Vehículos

Al momento de ingresar un vehículo, el agente de seguridad debe revisar minuciosamente el número de placas, licencia y nombre del piloto además corroborar lo siguiente:

- Que la licencia esté vigente.
- La fotografía de la licencia de conducir debe coincidir con la persona que la presenta, de existir duda le debe pedir su Documento Personal de Identificación (DPI) para compararlo.
- El Agente de seguridad deberá observar cualquier comportamiento anormal sospechoso o extraño dentro de la cabina de cada vehículo, de ser así, deberá informar a su jefe inmediato superior.

#### 11.1.2 Visitantes o Colaboradores del INDE

Cuando ingresen los visitantes o colaboradores del INDE, el agente de seguridad debe:

- Solicitar a todos los pasajeros Documento Personal de Identificación o licencia de conducir, corroborar el listado de visitas y que la fotografía coincida con la persona que entrega el documento, de haber alguna diferencia, no permitir el ingreso.
- Verificar que el visitante no porte armas de fuego, armas corto punzantes o materiales inflamables, de ser afirmativo, no permitir el ingreso e informar al Jefe Inmediato Superior.





**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 15 de 19

- Solicitar al visitante o colaborador de la Institución, abrir su vehículo (baúl y ventanas), y revisar frente a él que efectivamente no esté haciendo ingreso de armas de fuego, armas corto punzantes o materiales inflamables.
- Permitir el ingreso de personal ajeno a las instalaciones del Centro de Trabajo solo si tiene autorización confirmada.
- Verificar que las motocicletas que ingresen cuenten con placa de circulación, pidiéndole con cortesía a la(s) persona(s) que se retiren el casco para realizar la identificación respectiva.
- Verificar que todo colaborador cuente con el carnet de la Institución, el cual deben portar de manera visible.
- Llamar a la persona que reciba la visita para informarle que ya se encuentra presente su visita y luego deberá remitirlo a su destino. Si la persona no contesta, NO se le dará ingreso, no se aceptan visitas que no tengan por objeto asuntos pertinentes al Centro de Trabajo.

## 11.2 Egresos

El agente de seguridad debe:

- Permitir la salida del o los vehículos después de haber realizado sus chequeos respectivos.
- Solicitar al piloto que baje sus vidrios y realizar una inspección ocular del interior del vehículo, asimismo le solicitará que abra la tapadera del baúl.



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 16 de 19


- Observar que el visitante o colaborador de la Institución no lleve equipo o material, de ser así, solicitar el pase de salida correspondiente, siendo anotado en el libro de novedades. En caso de no llevar dicho pase, NO PERMITIRÁ QUE SEA RETIRADO EL MATERIAL O EQUIPO.

## **12. PERSONAL DE SEGURIDAD EN SITUACIÓN DE RESERVA EN CUADRA O ÁREA DE DESCANSO**

- Apoyar al agente de seguridad en el puesto de servicio en caso de emergencia o necesidad especial.
- Intervenir a su paso por los lugares del Centro de Trabajo con la identificación de personas catalogadas como visitas, colaboradores, pilotos, contratistas y seguir el procedimiento pertinente.
- El personal en reserva deberá estar dedicado a alimentarse y descansar, salvo necesidades personales, debe estar en apresto en caso de una eventualidad.
- Debe mantener limpia la cuadra, su interior y su alrededor; hasta un máximo de cinco metros alrededor del perímetro que lo rodea.

## **13. MEDIDAS DE SEGURIDAD BÁSICAS CON LAS ARMAS DE FUEGO**

- Nunca apunte un arma cargada o descargada si no tiene la intención de disparar.
- Nunca suponga que un arma está descargada; antes cerciórese, quitando el dedo del disparador y con el cañón hacia arriba.
- Nunca practique puntería o tiros en seco en sitios distintos a tal fin, y cuando lo haga en un polígono, compruebe que el arma está descargada.

	<b>Guía de Conducta para Agentes de Seguridad Externos</b>	Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001 Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022	
		Versión 1	Página 17 de 19

- En el polígono, y cuando no esté en la línea de tiradores (línea de fuego), las armas deben mantenerse con los mecanismos de disparo abiertos y la tolva o cargador de cartuchos afuera.

#### **14. CUMPLIMIENTO DEL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**

- Toda actuación del personal asignado para el control y vigilancia, que brinde sus servicios por medio de Empresa de Seguridad Privada contratada por la Institución debe estar enmarcada en el respeto, protección y cumplimiento de los DERECHOS HUMANOS. Para lo cual, en el ejercicio de sus funciones dentro o fuera de las instalaciones deberá garantizar el cumplimiento de las normas siguientes:
  - a) Respetar y cumplir la ley en todo momento.
  - b) El Agente de Seguridad sin descuidar sus funciones asignadas brindará apoyo a personas particulares que sean víctimas de actos ilegales.
  - c) El Agente de Seguridad respetará y protegerá la dignidad humana, defenderá y hará respetar los derechos humanos de todas las personas.
  - d) El Agente de Seguridad en toda actividad que realice observará los principios de legalidad, necesidad, no discriminación, proporcionalidad y humanidad.
  - e) El Agente de Seguridad NO obedecerá órdenes que implique violación grave de los derechos humanos, como asesinato y tortura.
- Todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos, según la Constitución, el Estado garantiza como derechos inherentes a la persona humana: la vida, la integridad corporal, la dignidad, la seguridad personal y la de sus bienes. Ninguna persona puede ser



**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 18 de 19

sometida a servidumbre y otra condición que menoscabe su dignidad y decoro. Se prohíbe cualquier discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, nacimiento, posición económica o social u opiniones políticas.

- Se garantiza el libre ejercicio de los derechos que establece la Constitución, sin más limitaciones que las que se derivan de la necesidad del mantenimiento del orden público y social.
- Toda persona tiene el derecho de hacer lo que la ley no prohíbe. Ninguno está obligado a cumplir ni a acatar órdenes o mandatos que no estén basados en ley. Nadie puede ser perseguido o molestado por sus opiniones o por actos que no impliquen infracción de la ley.
- Nadie puede ser detenido o preso sino por causa de delito o falta, en virtud de mandamiento o apremio, librados con arreglo a la ley por Autoridad Judicial competente. No será necesaria la Orden preventiva en los casos de flagrante delito o falta, o de reo prófugo.
- En caso verse obligado a retener a una persona, esta deberá ser puesta a disposición de la Policía Nacional Civil lo antes posible, no podrá ser conducido por personal de la Empresa de Seguridad contratada, le brindará el apoyo necesario y garantizará que no se le infrinja torturas físicas o morales, trato cruel, castigo, acciones infamantes, molestias o coacción, ni obligársele a trabajos perjudiciales a su salud o incompatibles con su constitución física, o hacerse víctima de exacciones ilegales.
- El domicilio es inviolable y nadie podrá penetrar en morada ajena sin permiso de quien la habita, salvo por Orden de Juez Competente y nunca, antes de las seis ni después de las diez y ocho horas.
- La correspondencia de toda persona y sus documentos y libros privados son inviolables. Solo podrán ser ocupados o revisados en virtud de Auto de Juez competente con las formalidades legales.





**Guía  
de Conducta para Agentes de  
Seguridad Externos**

Código: 04-09-00-30-70-00-00-00-08-001

Fecha de Vigencia: 01 FEB 2022

Versión 1

Página 19 de 19

- Deberá brindar atención especial para proteger los derechos y la condición especial de la mujer (en particular de las mujeres embarazadas y las madres lactantes) los niños y jóvenes, los enfermos, las personas, de edad u otras personas que necesiten un trato especial de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.

# SERVICIOS ADMINISTRATIVOS







**PROCEDIMIENTO**  
Administración y Funcionamiento  
del Parque del Edificio Central del  
INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 1 de 18

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Lic. Yury Rodolfo Campos Medrano	Nombre: Ing. Diego Antonio Soto Castañeda	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón
Cargo: Subjefe División de Servicios Administrativos	Cargo: Jefe División de Servicios Administrativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b>  Administración y Funcionamiento  del Parqueo del Edificio Central del  INDE</p>	Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>16 MAY 2023</b>	
		Versión 1	Página 2 de 18

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Administrar de manera eficiente la gestión de los parqueos a utilizar en el edificio central del INDE (vehículos, motocicletas y bicicletas), con el fin de mejorar el control y seguridad de los usuarios internos y externos de la Institución. Inicia con la solicitud por parte del usuario a la Gerencia de Área y finaliza con la asignación e inducción del uso correcto del parqueo. Este procedimiento es aplicable a todo el personal del edificio central del INDE.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE
- Oficios Circulares vigentes correspondientes al uso del parqueo en el edificio central del INDE, generados por Gerencia General o Gerencia de Servicios Corporativos


## 3. REGISTROS APLICABLES

- Nota
- Oficio
- Providencia
- Marginado
- Compromiso de uso de parqueo
- Formulario de control
- Firma de recibido de procedimiento



#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Dispositivo magnético:** Calcomanía o tarjeta de acceso para control de acceso vehicular, la cual tiene una distancia de operación de 0 a 6 metros.
- 4.2. **DSA:** División de Servicios Administrativos.
- 4.3. **Encargado de parqueos:** Persona delegada como responsable de la administración, organización, entre otras actividades a fines, para el correcto funcionamiento de los espacios de parqueos disponibles en el edificio central del INDE.
- 4.4. **Espacio de parqueo:** Lugar disponible dentro del edificio central del INDE, para estacionamiento de vehículos, motocicletas y bicicletas, asignado por la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios Corporativos.
- 4.5. **Formulario de control:** Formato por medio del cual el usuario registra datos personales y datos de su vehículo, motocicleta o bicicleta.
- 4.6. **Gerencia de Área:** Autoridad Administrativa Superior a nivel Institucional, conjuntamente con Auditoría Interna Corporativa y Asesoría Jurídica Corporativa.
- 4.7. **Nota:** Medio escrito por el cual se justifica y solicita el espacio de parqueo.
- 4.8. **Solvencia de parqueo:** Documento físico por el cual se hace constar que, a la fecha de su expedición, el usuario se encuentra al día de sus responsabilidades y obligaciones del espacio de parqueo que se le fue asignado.
- 4.9. **Usuario:** Persona responsable del espacio de parqueo asignado.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b>  Administración y Funcionamiento  del Parqueo del Edificio Central del  INDE</p>	Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>16 MAY 2023</b>	
		Versión 1	Página 4 de 18

## 5. NORMAS

- 5.1. Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Corporativos a través de la División de Servicios Administrativos la correcta aplicación del presente procedimiento, así como la resolución de casos no previstos relacionados con la administración y funcionamiento del parqueo del edificio central.
- 5.2. El INDE puede disponer de los espacios asignados en el edificio central en cualquier momento, por lo que, ningún usuario adquiere derecho sobre el área y uso del espacio asignado del parqueo. La Institución no puede garantizar un espacio de parqueo y el acceso a éstos se encuentra sujeto a disponibilidad de los mismos.
- 5.3. En caso que el Usuario proporcione información incorrecta para el uso del espacio del parqueo, la División de Servicios Administrativos se reserva el derecho de reasignar el espacio a otro trabajador.
- 5.4. Se debe dar cumplimiento a las obligaciones y prohibiciones de uso de parqueo del edificio central INDE establecidas en Anexo 2 y 3 del presente procedimiento.
- 5.5. Todo vehículo se estaciona por cuenta y riesgo del usuario. El INDE, sus autoridades, el personal administrativo, y representantes quedan relevados de toda responsabilidad por cualquier daño, pérdida, robo, acciones, fuerza o circunstancias naturales o cualquier otra acción de fuerza mayor o caso fortuito de los que resulte la pérdida total o parcial del vehículo, sus accesorios o los objetos dejados u olvidados en el mismo.
- 5.6. Los parqueos para visitantes por ningún motivo podrán ser asignados temporalmente a trabajadores del INDE.



**PROCEDIMIENTO**  
Administración y Funcionamiento  
del Parqueo del Edificio Central del  
INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 5 de 18

- 5.7.** La asignación de espacio de parqueo corresponde a uno por usuario, por ningún motivo se debe asignar éste a algún interesado donde el vehículo o motocicleta se encuentre a nombre de otra persona ajena a su círculo familiar.
- 5.8.** El usuario que cambie de vehículo, motocicleta o bicicleta, o bien alguna característica del mismo (placas, color, entre otros), debe informar en un plazo de veinticuatro (24) horas a la División de Servicios Administrativos, actualizando la documentación detallada en Anexo 1 del presente procedimiento.
- 5.9.** El dispositivo magnético entregado al usuario propiedad del INDE, éste es de uso personal e intransferible. Al culminar la relación laboral debe devolverse a la DSA, la cual debe extender la solvencia respectiva. Si por cualquier motivo éste dispositivo fuera dañado o extraviado, es responsabilidad del usuario el valor de su reposición, debiendo solicitar a la DSA el oficio para el pago y emisión del recibo 63-A "Ingresos Varios" en el Departamento de Tesorería. El costo de la reposición del dispositivo magnético debe ser determinado de acuerdo a la última cotización efectuada por el INDE o de acuerdo al costo registrado en la última compra efectuada de dicho dispositivo.
- 5.10.** De comprobarse que el dispositivo magnético ha sido transferido a otra persona por cualquier circunstancia, se debe inhabilitar el uso del espacio del parqueo y notificar al Usuario que debe de hacer entrega el dispositivo magnético que le fue asignado.
- 5.11.** No se autoriza el uso del parqueo al personal que sea nombrado en comisión al interior del país y éste a su vez no posea un espacio de parqueo asignado de manera permanente.



**PROCEDIMIENTO**  
Administración y Funcionamiento  
del Parqueo del Edificio Central del  
INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

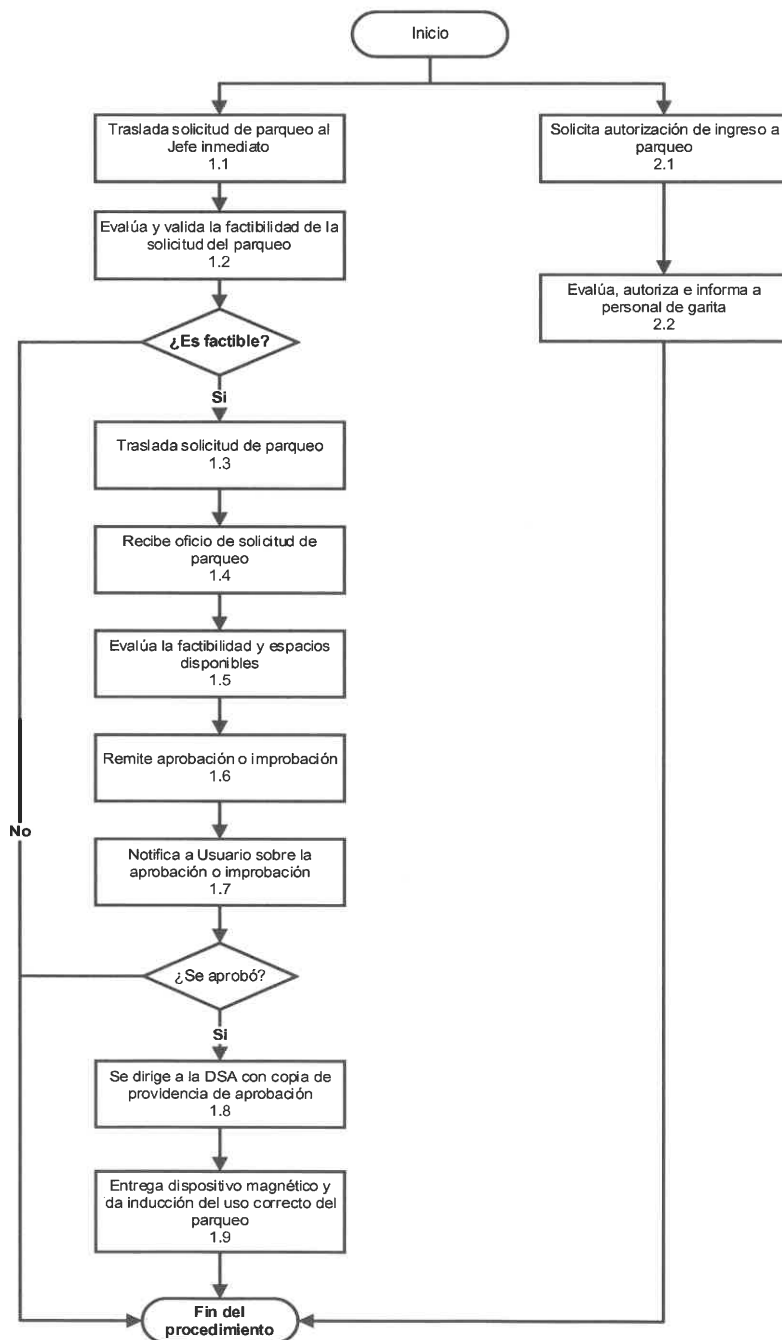
Página 6 de 18

- 5.12.** Todos los usuarios al momento de estar en comisiones donde no harán uso del parqueo, así como en periodo de vacaciones u otro motivo similar, deben informar las fechas exactas de su ausencia a través del correo electrónico [sparqueosinde@inde.gob.gt](mailto:sparqueosinde@inde.gob.gt) o a la División de Servicios Administrativos, para que, en caso de ser necesario, se pueda hacer uso temporal de su parqueo.
- 5.13.** El horario para hacer uso del parqueo es de lunes a viernes, de 04:00 a 22:00 horas o de acuerdo a cualquier instrucción por parte de la DSA. Dicho horario puede modificarse de acuerdo a los intereses y necesidades del INDE. En casos de emergencia fuera del horario indicado el Jefe inmediato debe solicitar el ingreso a través del Operador de Seguridad de turno.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Administración y Funcionamiento del Parqueo del Edificio Central del INDE</p>	Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>16 MAY 2023</b>	
		Versión 1	Página 8 de 18

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>Solicitud y asignación parqueo para personal del INDE</b>										
1.1	Traslada solicitud de parqueo al Jefe inmediato	Usuario	Elabora solicitud y adjunta papelería de acuerdo al anexo 1 del presente procedimiento. Traslada a jefatura inmediata.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Solicitud	N.A.	Nota, Formulario de control	Anexo 1
1.2	Evalúa y valida la factibilidad de la solicitud del parqueo	Jefatura inmediata	Valida y evalúa la factibilidad de la solicitud de parqueo, si es factible solicita visto bueno de la Gerencia de Área y continúa en actividad 1.3, de lo contrario <b>fin del procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
 Administración y Funcionamiento  
 del Parqueo del Edificio Central del  
 INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 9 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1.3	Traslada solicitud de parqueo	Gerencia de Área	Traslada a DSA por medio de oficio la solicitud de parqueo, adjuntando papelería.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio	oficio	N.A.
1.4	Recibe oficio de solicitud de parqueo	Jefe de División de Servicios Administrativos	Recibe y traslada oficio de solicitud al Encargado de Parqueos.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	No. providencia	Marginado o providencia	N.A.
1.5	Evalúa la factibilidad y espacios disponibles	Encargado de Parqueos	Evalúa la factibilidad y espacios disponibles. Si es factible aprueba, asigna el espacio de parqueo y notifica a Jefe de DSA. Si no es factible notifica a Jefe de DSA y deja en lista de espera la solicitud.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Marginado, providencia o correo electrónico	No. providencia	Marginado, providencia o correo electrónico	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
 Administración y Funcionamiento  
 del Parqueo del Edificio Central del  
 INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 10 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1.6	Remite aprobación o improbación	Jefe de División de Servicios Administrativos	Remite aprobación o improbación a la Gerencia de Área con copia al Usuario.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	No. providencia	Providencia	N.A.
1.7	Notifica a Usuario sobre la aprobación o improbación	Gerencia de Área	Notifica al Usuario sobre la aprobación o improbación. Si se aprueba continúa en actividad 1.8, de lo contrario se le indica al Usuario que la solicitud quedará en lista de espera y <b>fin del procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
1.8	Se dirige a la DSA con copia de providencia de aprobación	Usuario	Se dirige a la DSA con copia de providencia de aprobación, donde debe de aceptar y firmar el compromiso de uso de parqueo.  <b>Nota:</b> Ver normas del presente procedimiento.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Compromiso de uso de parqueo	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
 Administración y Funcionamiento  
 del Parqueo del Edificio Central del  
 INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 11 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1.9	Entrega dispositivo magnético y da inducción del uso correcto del parqueo	Encargado de Parqueos	<p>Entrega al usuario dispositivo magnético y da inducción del uso correcto del parqueo al Usuario, enfatizando las normas establecidas en el presente procedimiento.</p> <p><b>Nota:</b> Se debe de entregar una copia del presente procedimiento al Usuario, quien a su vez este debe de firmar de recibido y enterado.</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>	Cuando se requiera	1	N.A.	N.A.	N.A.	Firma de recibido de procedimiento	N.A.
<b>Asignación parqueo visitas</b>										
2.1	Solicita autorización de ingreso a parqueo	Unidad interesada	<p>Con 24 horas de anticipación, en horario de 08:00 a 16:30horas, solicita a través del correo electrónico <a href="mailto:sparqueosinde@inde.gob.gt">sparqueosinde@inde.gob.gt</a> autorización para ingreso a parqueo de visitas.</p>	Cuando se requiera	2	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
 Administración y Funcionamiento  
 del Parqueo del Edificio Central del  
 INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 12 de 18

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.2	Evalúa, autoriza e informa a personal de garita	Encargado de Parqueos	<p>Evalúa de acuerdo a disponibilidad en nivel 4 del edificio central y autoriza. Informa al personal de seguridad en garita.</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	Espacios disponibles	N.A.	N.A.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Administración y Funcionamiento del Parqueo del Edificio Central del INDE	Código: 04-09-00-31-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>16 MAY 2023</b>	
		Versión 1	Página 13 de 18

### 6.3. Matriz de Contingencias

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No existe stock de dispositivos para el ingreso al parqueo.	Encargado de parqueos	Debe solicitar el apoyo a la División de Seguridad Corporativa para permitir el ingreso del usuario.
2	Casos especiales o de urgencia.	Encargado de parqueos	Solicita vía telefónica el acceso al parqueo, enviando posteriormente el correo electrónico de respaldo, si es viable el Encargado de Parqueos informa a personal de seguridad en garita.



**PROCEDIMIENTO**  
Administración y Funcionamiento  
del Parqueo del Edificio Central del  
INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001  
Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 14 de 18

## 7. ANEXOS

### ANEXO 1

#### Documentos que se deben adjuntar a solicitud de parqueo

1. Copia de la tarjeta de circulación del vehículo o motocicleta con el cual estará ingresando a las instalaciones del INDE.
2. Fotografías del vehículo o motocicleta (frontal, lateral y posterior) donde se muestren las placas de este (legibles). Para las bicicletas una fotografía lateral de la misma.
3. Formulario de control debidamente lleno.
4. Declaración jurada, el formato debe solicitarse en la División de Servicios Administrativos (Aplica solamente si el vehículo se encuentra registrado a nombre de algún miembro del círculo familiar del interesado).



**PROCEDIMIENTO**  
Administración y Funcionamiento  
del Parqueo del Edificio Central del  
INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 15 de 18

## **ANEXO 2**

### **Obligaciones de uso del parqueo del edificio central INDE**

#### **Generales**

1. Tener licencia de conducir vigente.
2. Cumplir con las normas de tránsito.
3. Al ingresar, los vehículos y motocicletas deben encender las luces.
4. Se debe ocupar únicamente el parqueo asignado. El incumplimiento de la presente obligación será sancionado con base al presente procedimiento.
5. La velocidad máxima de circulación para vehículos es de 10 km/h y para motocicletas es de 5 km/h.
6. Se debe respetar la señalización de los parqueos. De originar cualquier incidente por el irrespeto de la misma, se sancionará al infractor con el pago de los daños ocasionados a terceros y a las instalaciones del INDE. Así mismo, se inhabilitará el uso del parqueo en el edificio central, solicitando al usuario devolver el dispositivo magnético.
7. Todo usuario que tenga asignado parqueo de manera permanente y es nombrado en comisión, debe informar a la DSA, la permanencia del vehículo o motocicleta por el tiempo que dure la misma. Se debe adjuntar a la solicitud copia de la boleta de transporte o documento viable emitido por la Unidad, firmada y sellada donde se indica la comisión asignada y nombre del usuario.
8. En los casos donde el vehículo o motocicleta sufre alguna falla mecánica que impida la movilización y requiera asistencia, se debe informar de inmediato a la DSA (a través del correo electrónico o número de celular autorizado) para la autorización de ingreso de la asistencia mecánica. Se le permitirá el ingreso al mecánico siempre y cuando este porte su Documento Personal de Identificación –DPI- y queda bajo la total responsabilidad del Usuario de parqueo.



**PROCEDIMIENTO**  
Administración y Funcionamiento  
del Parqueo del Edificio Central del  
INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 16 de 18


9. Cumplir con el presente procedimiento y las demás normas que lo complementen, modifiquen o aclaren.

## **Vehículos**

1. Al estacionarse los vehículos deben hacer uso de las luces de emergencia.
2. Los vehículos deben parquearse de retroceso (excepto instrucciones contrarias por parte de DSA).
3. Estacionar el vehículo con la dirección de las llantas alineadas al mismo.
4. Al estacionarse deben de colocar freno de mano.
5. Cerrar perfectamente el automóvil.
6. Evitar dejar las llaves en el switch, puertas o baúl.
7. Utilizar el baúl para dejar objetos de valor o equipos de cómputo.
8. Apagar todas las luces del vehículo al estar parqueado.
9. Ser cortés con sus hábitos de manejo y ceder el paso al peatón, ya que este tiene derecho de vía ante cualquier medio de transporte.

## **Motocicletas**

1. Parquear adentro de las líneas que enmarcan el respectivo espacio.
2. No dejar cascos, guantes, chalecos, gafas, impermeables, entre otros elementos personales sobre las motocicletas.
3. Inactivar los dispositivos de seguridad con los que cuente su motocicleta.
4. Utilizar un carril completo de circulación y respetar el paso de los peatones.
5. Utilizar casco y estos deben estar correctamente colocado sobre la cabeza.
6. Utilizar lentes de protección, aditamentos rígidos para cobertura de hombros, reflejantes en codos y torso, guantes y calzado adecuado.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b>  Administración y Funcionamiento  del Parqueo del Edificio Central del  INDE</p>	Código: 04-09-00-31-00-00-00-00-10-001 Fecha de Vigencia: <b>16 MAY 2023</b>	
		Versión 1	Página 17 de 18

### ANEXO 3

## Prohibiciones de uso del parqueo del edificio central INDE

### Generales

1. Conducir cuando sus facultades se encuentren alteradas por el uso de medicamentos y otras sustancias prohibidas.
2. Utilizar los espacios asignados para personas con alguna discapacidad cuando no se reúna esa condición.
3. Utilizar cualquier parqueo que no sea el asignado.
4. Utilizar el parqueo fuera de horario laboral y fines de semana se exceptúan los vehículos o motocicletas del INDE y aquellos casos previamente autorizados por la DSA.
5. No se permite el ingreso y la permanencia de los vehículos y motocicletas en el espacio de parqueo en horarios inhábiles, feriados y días festivos, salvo aquellos que cuenten con autorización de la DSA. Se exceptúan los casos especiales y/o de emergencia.
6. Se prohíbe lavar vehículos, motocicletas o bicicletas en cualquiera de las áreas asignadas a parqueos.

### Vehículos

1. Circular en sentido contrario, así como en reversa, con excepción del momento en el que se proceda a estacionarse.
2. Ingresar a las instalaciones del INDE con música en alto volumen que altere la tranquilidad de los usuarios.
3. El uso de bocina de los vehículos dentro de las instalaciones del parqueo.
4. Ingresar con personas ajenas a las instalaciones y que no sean autorizadas para ingresar como visitas, por lo que deberá proceder a anunciarse y registrarse donde corresponda.



**PROCEDIMIENTO**  
Administración y Funcionamiento  
del Parqueo del Edificio Central del  
INDE

Código: 04-09-00-31-00-00-00-10-001

Fecha de Vigencia: **16 MAY 2023**

Versión 1

Página 18 de 18

5. Utilizar otro vehículo que no corresponda con lo documentado ante la División de Servicios Administrativos.

### **Motocicletas**

1. No adelantar a ningún otro vehículo y/o motocicleta.
2. Se prohíbe el ingreso de dos personas en motocicleta al edificio central del -INDE-.
3. Circular en sentido contrario.
4. Los espacios de parqueo no pueden ser destinados como depósitos ni permanentes, ni temporales, solo están destinados para el parqueo de motocicletas.
5. Queda totalmente prohibido estacionarse en las puertas de acceso y/o zona de carga.



# SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - MANTENIMIENTO -





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 1 de 13

COPIA NO CONTROLADA

<p><b>Elaboró:</b> Nombre: Inga. Virginia González García Cargo: Jefe de Departamento de Mantenimiento</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p><b>Revisó:</b> Nombre: Ing. Jorge Antonio Quintero Jordán Cargo: Jefe de División de Servicios Administrativos</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p><b>Aprobó:</b> Nombre: Lic. Sergio Augusto Meneses Yunes Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino</p> <p>Firma y Sello: </p>
<p>Fecha de Aprobación de Versión: 09 DIC 2014</p>		



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 2 de 13

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Controlar el mantenimiento de todos los sistemas e instalaciones del Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate para evitar colapsos y daños.

El presente procedimiento inicia con la Planificación de Mantenimientos y finaliza con el cumplimiento del cronograma de trabajo.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
- Términos de Referencia.
- Acuerdo Gubernativo No. 229-2014, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Cuadro excel de Planificación Anual.
- Contrato u Orden de Compra y Pago.
- Reportes de Mantenimiento.
- Informes de Avances de los Mantenimientos.
- Términos de Referencia (TDR'S).
- Acta de Finalización de los trabajos de Mantenimiento.
- Informe Final de trabajos de Mantenimiento.
- Informe de Solicitud de Conformidad de Trabajos realizados.

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Contrato u Orden de Compra y Pago:** Documento legal suscrito y aceptado por el Contratista e INDE.

**4.2. Programa de Mantenimiento:** Herramienta en línea utilizado por el Departamento de Mantenimiento para ingresar todas las solicitudes y gastos de mantenimiento.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 3 de 13

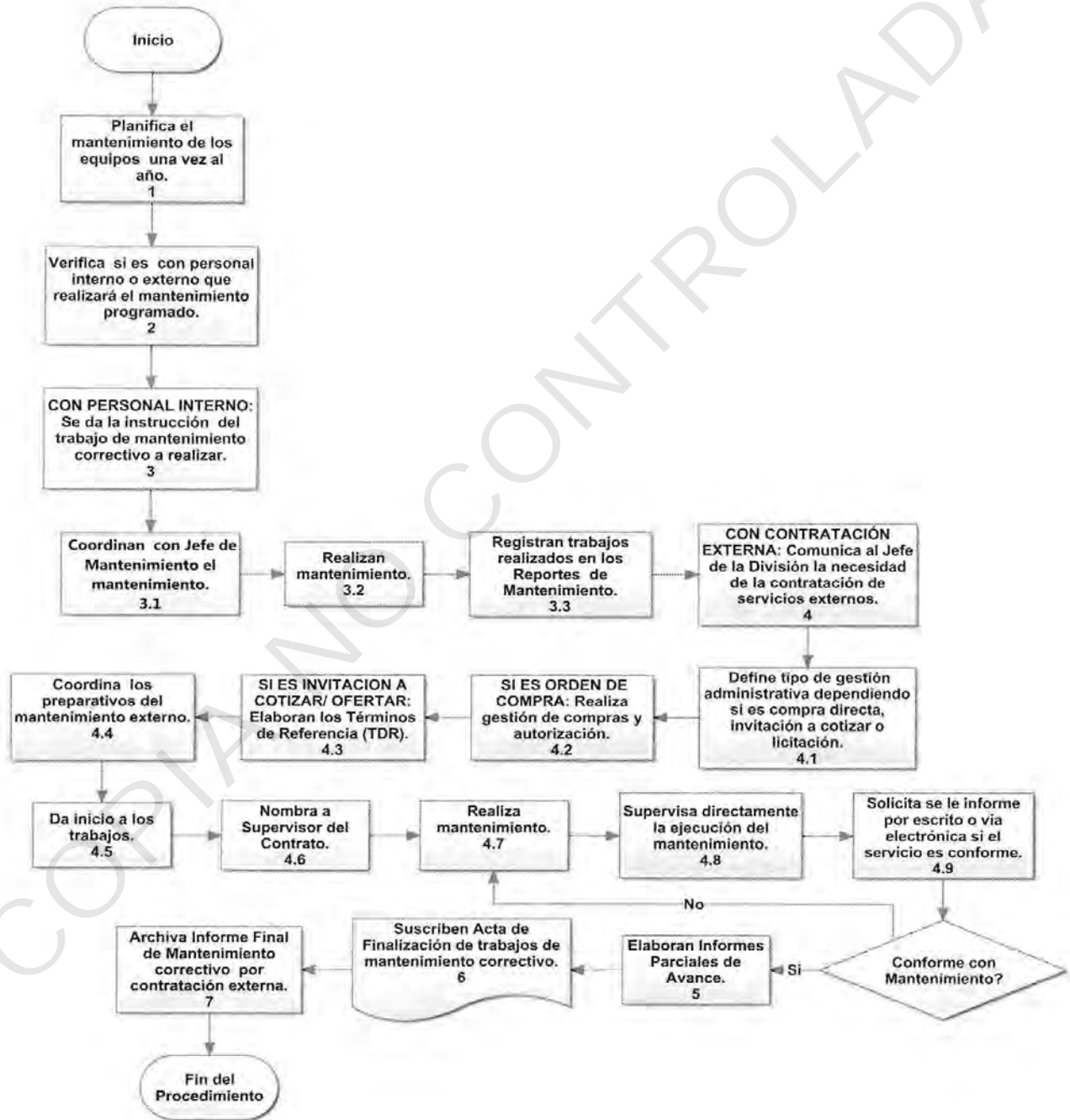
**5. NORMAS**

- 5.1. Se debe contar con el visto bueno del Jefe de Mantenimiento para dar por aceptado el servicio de Mantenimiento interno y externo.
- 5.2. Se debe contar con el visto bueno del Supervisor del Contrato para dar por aceptado el servicio.
- 5.3. Se debe cumplir con las fechas indicadas en el Cronograma de los Mantenimientos, para que no se dañen los sistemas e instalaciones del edificio Central y Centro Recreativo Guacalate.

COPIA NO CONTROLADA

**6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**6.1. Diagrama de Flujo:**





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-10-001

Fecha vigencia: **09 DIC 2014**

Versión 1

Página 5 de 13

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
1	Planifica el mantenimiento de los equipos una vez al año.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Planifica el Mantenimiento Preventivo de: Elevadores, Aire Acondicionado, Aguas servidas y Planta de Tratamiento, Planta Eléctrica, Talarqueras de Ingreso y Egreso al Parqueo, Jardinerización y Limpieza y Mensajería Interna, Viviendas, piscina, bombas de agua potable, fosa sépticas, equipo y herramienta, jardines, fumigación.	Anual	10032	1,2,3,4,5,6	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Cuadro en excel de Planificación Anual	N.A.
2	Verifica si es con personal interno o externo que realizará el mantenimiento programado.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Verifica si el mantenimiento programado lo realizará con personal interno o externo.	Anual	10032	6,7,8	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	<b>CON PERSONAL INTERNO:</b> Se da la instrucción del trabajo de mantenimiento Preventivo a realizar.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Da instrucciones de realizar el mantenimiento requerido.	Mensual	10032	N.A.	Lo programado en contrato u Orden de Compra	Mantenimientos	Cumplimiento de Contratos	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 6 de 13

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
3.1	Coordinan con Jefe de Mantenimiento el mantenimiento.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Trabajador Operativo	Previo a realizar el mantenimiento, el Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Trabajador Operativo, Administrador del Centro Recreativo Guacalate, informan y coordinan con Jefe de Mantenimiento.	Cuando se realice el mantenimiento	1028, 104,5030, 19062, 501,20024	8	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.
3.2	Realizan mantenimiento.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Trabajador Operativo	Realiza el mantenimiento tomando en cuenta las normas de Seguridad Industrial.	Mensual	1028,104,5030, 19062, 501, 20024	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Programa del Departamento de Mantenimiento	N.A.
3.3	Registran trabajos realizados en los Reportes de Mantenimiento.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Trabajador Operativo	Registra trabajos realizados en los Reportes de Mantenimiento (Indicando procedimiento utilizado, condiciones iniciales y finales, repuestos, personal, tiempo, etc.).	Diario	1028,5030, 19062, 501, 20024	7	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Programa del Departamento de Mantenimiento, Reportes de Mantenimiento	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 7 de 13

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
4	CON CONTRATACIÓN EXTERNA: Comunica al Jefe de la División la necesidad de la contratación de servicios externos.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Comunica al Jefe de la División la necesidad de la contratación de servicios externos.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	9, 15	NA.	Mantenimientos	NA.	NA.	NA.
4.1	Define tipo de gestión administrativa dependiendo si es compra directa, invitación a cotizar o licitación.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Define el tipo de gestión administrativa dependiendo si es compra directa, invitación a cotizar o licitación y se realiza de acuerdo al Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	9, 13	NA.	Mantenimientos	NA.	NA.	Reglamento de Compras Contrataciones y Enajenaciones del INDE
4.2	SI ES ORDEN DE COMPRA: Realiza gestión de compras y autorización.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Realiza gestión de compras y solicita autorización. (Ver reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE).	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	9, 11, 13	NA.	Mantenimientos	NA.	NA.	NA.
4.3	SI ES INVITACION A COTIZAR/ OFERTAR: Elaboran los Términos de Referencia (TDR).	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento de Edificios	El Asistente de Departamento de Mantenimiento y el Supervisor de Mantenimiento de Edificios elaboran los TDR (Terminos de Referencia) de acuerdo al Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.	Anual	1026, 19062	9	NA.	NA.	NA.	Términos de Referencia (TDR)	Reglamento de Compras Contrataciones y Enajenaciones del INDE



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 8 de 13

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
4.4	Coordina los preparativos del mantenimiento externo.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Coordina la programación del mantenimiento: Vía telefónica o por correo electrónico con la empresa contratista asignada y vía personal.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.
4.5	Da inicio a los trabajos.	Empresa Contratista	Da inicio a los trabajos contratados según programación descrita en la Orden de Compra y Pago o Contrato.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Informes de Avances de los Mantenimientos	N.A.
4.6	Nombra a Supervisor del Contrato.	Gerente de Servicios Corporativos	Nombra a Supervisor del Contrato para la supervisión del servicio de mantenimiento por Contratación Externa o con personal interno.	De acuerdo al mantenimiento que realice	708	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.
4.7	Realiza mantenimiento.	Empresa Contratista	Realiza el mantenimiento tomando en cuenta las normas de Seguridad Industrial.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	10,17,18	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.
4.8	Supervisa directamente la ejecución del mantenimiento.	Supervisor del Contrato	Supervisa directamente la ejecución del mantenimiento realizado por personal externo, si no esta de acuerdo genera observaciones a las personas responsables para que se implementen en el trabajo que se está realizando.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	16,14,17,18	Cumplimiento del servicio contratado	Mantenimientos	Contratos	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 9 de 13

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Instructivo
4.9.	Solicita se le informe por escrito o vía electrónica si el servicio es conforme.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios	Solicita al cliente interno le informe por escrito o vía electrónica si es de conformidad el servicio de mantenimiento realizado.	De acuerdo al mantenimiento que realice	1028, 104,5030, 19062.	14	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Informe solicitud de conformidad de trabajos realizados	N.A.
5	Elaboran Informes Parciales de Avance.	La Empresa Contratista / Supervisor del Contrato	Elabora informes parciales de avance y/o informe final, lo presenta en forma impresa y electrónica al Jefe de mantenimiento, en base al cual se inician los trámites de pago correspondientes.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Informes de Avances de los Mantenimientos	N.A.
6	Suscriben Acta de Finalización de trabajos de Mantenimiento Preventivo.	Supervisor del Contrato, Jefe de Departamento de Mantenimiento, Representante Legal de la empresa contratada.	Suscribe acta de finalización de trabajos contratados, conjuntamente con el representante legal de la empresa contratada. Certifica y se le entrega al contratista para que inicie el trámite de pago correspondiente. (ver proceso de pago a contratistas).	De acuerdo al mantenimiento que realice	10073	12	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Acta de Finalización de los trabajos de Mantenimiento.	N.A.
7	Archiva Informe Final de Mantenimiento Preventivo por contratación externa. Fin del Procedimiento	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Luego de finalizado el mantenimiento por contratación externa, recibe el Informe Final, lo revisa, aprueba y archiva.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	N.A.	N.A.	Informe Final de Trabajos de Mantenimiento Preventivo externo.	N.A.	Informe Final de Trabajos de Mantenimiento	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2017

Versión 1

Página 10 de 13

**6.3 Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencias					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/Eléctrico	(7) Personal	
1	Falla de sistema en Bombas de agua potable.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato al Supervisor de Mantenimiento.
2	Falla de sistema en Aire Acondicionado.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato a la empresa contratada para el mantenimiento.
3	Falla de sistema en Sistema de Aguas Servidas (fosas sépticas).	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato al Supervisor de Mantenimiento encargado de la fosa séptica y Planta de Tratamiento y si no se resuelve la situación se contrata a una empresa externa.
4	Falla en Planta Eléctrica.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato a la empresa contratada para el mantenimiento.
5	Falla en Talanquera de Ingreso y Egreso a parqueos.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato al Supervisor de Mantenimiento encargado de Talanqueras y si no se resuelve la situación se comunican de inmediato con la empresa contratada para el mantenimiento.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 11 de 13

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencias					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/Eléctrico	(7) Personal	
6	Falta de personal para limpieza y Mensajería Interna.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se informa de inmediato al Supervisor de la empresa contratada para que cubra el faltante de personal.
7	Falla en el Sistema Eléctrico.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato al Asistente de Mantenimiento y al Administrador del Centro y si no se resuelve la situación se comunican de inmediato con la Jefatura de Mantenimiento.
8	Falla en bombas de Agua Potable y piscina.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato al Administrador del Centro y si no se resuelve la situación se comunican de inmediato con la Jefatura de Mantenimiento.
9	Falla de sistemas en fosas sépticas.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato al Asistente de Mantenimiento y al Administrador del Centro y si no se resuelve la situación se comunican de inmediato con la Jefatura de Mantenimiento para que contacte a la empresa que da el mantenimiento.
10	Caida del Sistema de Mantenimiento.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Se llama a la División de Informática para que se resuelva el problema.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia:

09 DIC 2014

Versión 1

Página 12 de 13

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencias					(8) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/Eléctrico	(7) Personal	
11	Ausencia del Jefe de Mantenimiento.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	El Jefe o Sub jefe de la División de Servicios Administrativos asume la responsabilidad.
12	Falta de personal en el Centro Recreativo.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Se solicita interinatos de personal para cubrir los faltantes por vacaciones o enfermedad.
13	No hay disponibilidad presupuestaria.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Solicita a la Gerencia de Servicios Corporativos, mediante oficio, una reprogramación o transferencia presupuestal de fondos; de no ser posible se hace una reprogramación o la transferencia durante el presente período del servicio, se incluye éste mantenimiento en anteproyecto para el próximo período.
14	Mantenimiento no realizado a conformidad.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Se informa a responsables de realizar el mantenimiento que deben de cumplir con lo requerido en la Orden de Trabajo. Se reprograma mantenimiento en caso no es posible terminar.
15	Ausencia del Jefe de División.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	El Gerente de Servicios Corporativos asumirá la responsabilidad de la actividad.
16	Ausencia del Supervisor del Contrato.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	El Jefe de Mantenimiento nombrará a otro Supervisor de Contrato.
17	Falla en elevadores.	N.A.	N.A.	X	X	N.A.	Se informa de inmediato al Supervisor de Mantenimiento encargado del elevador y si no se resuelve la situación se comunican de inmediato con la empresa contratada para el mantenimiento.
18	Falla en elevadores con personal adentro y en horas inhábiles.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	El personal que quede en los elevadores debe apachar el botón de alarma para que la misma se escuche y el personal de seguridad del edificio contactar al Jefe del Departamento de Mantenimiento quien se comunicara con la empresa que presta el servicio de mantenimiento a los elevadores.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo**  
**Edificio Central y Centro**  
**Recreativo Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 09 DIC 2014

Versión 1

Página 13 de 13

**7. Anexo**

<b>TIPO DE MANTENIMIENTO</b>	<b>TIPO DE INTERVENCIÓN</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN Y ENTREGA</b>

COPIA NO CONTROLADA



**NOTA ACLARATORIA**  
**Rectificación de Código**

<b>Proceso:</b>	Gestión Servicios Corporativos / Mantenimiento
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Mantenimiento Preventivo Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate
<b>Versión:</b>	1
<b>Código Obsoleto:</b>	00-09-00-31-46-00-00-00-10-001
<b>Código Nuevo:</b>	04-09-00-31-46-00-00-00-10-001

**Aprobó:**

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:



**Fecha de Aprobación de Código:**

29-07-2015



PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Correctivo Edificio  
Central y Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 1 de 16

COPIA NO CONTROLADA

**Elaboró:**

Nombre: Inga. Virginia  
González García

Cargo: Jefe de Departamento  
de Mantenimiento

Firma y Sello:



**Revisó:**

Nombre: Lic. Luis Fernando  
Chavarría Tenas

Cargo: Jefe de División  
Servicios Administrativos

Firma y Sello:



**Aprobó:**

Nombre: Licda. Olga María  
Matta Bailón

Cargo: Gerente de Servicios  
Corporativos Interina

Firma y Sello:





**1. OBJETIVO Y ALCANCE**

Corregir los defectos observados en los equipos e instalaciones del Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate; localizando las averías o defectos para corregirlos o repararlos; para evitar daños mayores y que la situación de emergencia disminuya.

El presente procedimiento inicia con la detección de la falla en el equipo o sistema y finaliza con la reparación necesaria, sin interrumpir el funcionamiento de los mismos.

**2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.

**3. REGISTROS APLICABLES**

- Reportes de Mantenimiento.
- Términos de Referencia (TDR).
- Informes de Avances de los Mantenimientos.
- Lista de verificación.
- Acta de Finalización de los trabajos de Mantenimiento.
- Informe Final de Trabajos de Mantenimiento.

**4. DEFINICIONES**

- 4.1. Contrato u Orden de Compra y Pago:** Documento legal suscrito y aceptado por el Contratista e INDE.
- 4.2. Programa de Mantenimiento:** Herramienta en línea utilizado por el Departamento de Mantenimiento para ingresar todas las solicitudes y gastos de mantenimiento.

**5. NORMAS**

- 5.1.** Se debe contar con el visto bueno del Jefe de Mantenimiento para dar por aceptado el servicio de Mantenimiento interno y externo.





**PROCEDIMIENTO**  
Mantenimiento Correctivo Edificio  
Central y Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia:

17 MAR 2016

Versión 2

Página 3 de  
16

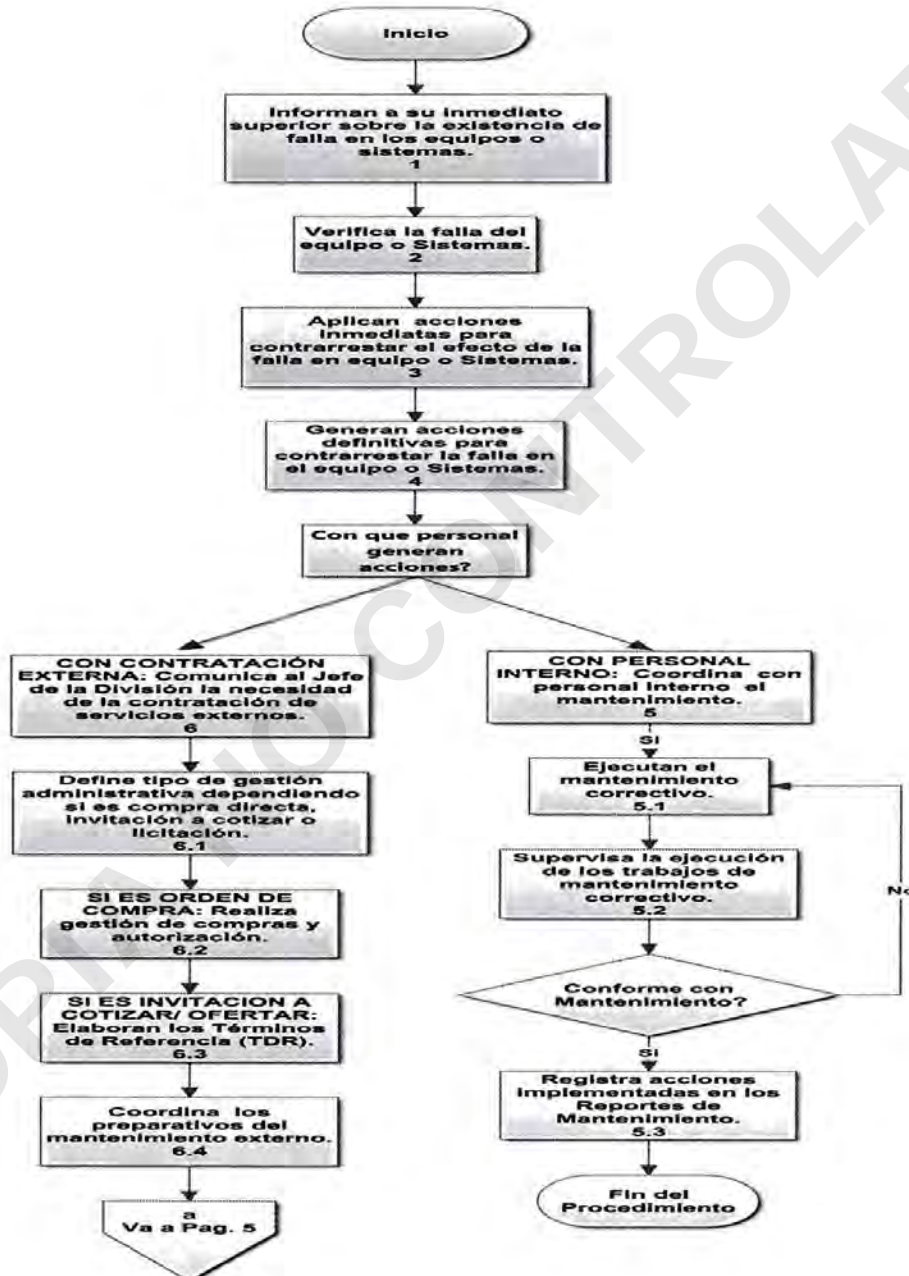
- 5.2. Se debe contar con el visto bueno del Supervisor del Contrato para dar por aceptado el servicio.
- 5.3. Debido a que se nombran supervisores de contrato cuando se realizan contrataciones externas, también podría ser aceptado el servicio por medio de ellos y no solo por el Jefe del Departamento de Mantenimiento.

COPIA NO CONTROLADA



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
Mantenimiento Correctivo Edificio  
Central y Centro Recreativo  
Guacalate

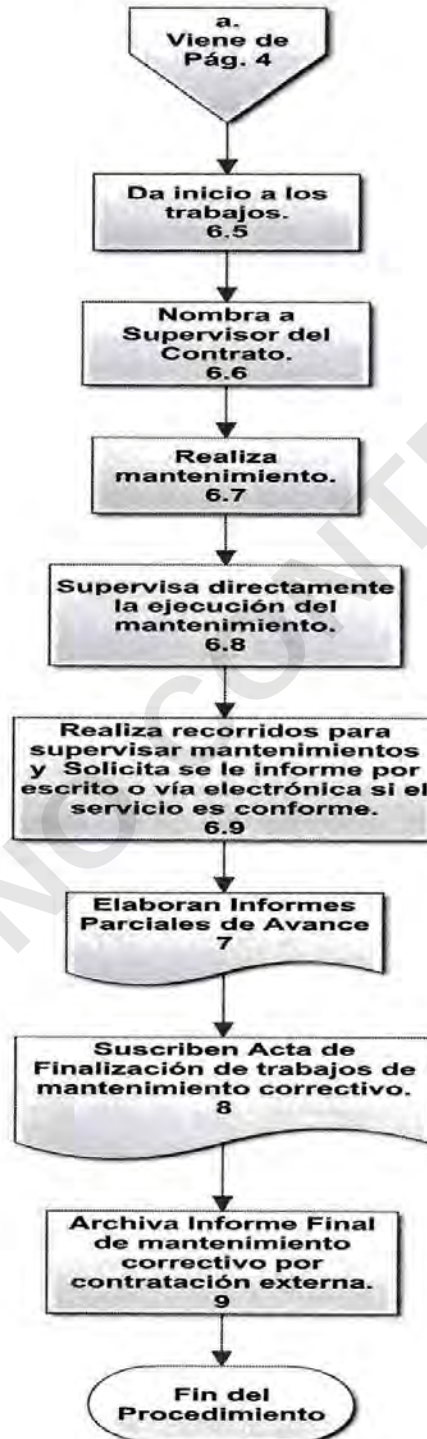
Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia:

17 MAR 2016

Versión 2

Página 5 de 16





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 6 de 16

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Informan a su inmediato superior sobre la existencia de falla en los equipos o sistemas.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Administrador Centro Recreativo Guacalate, Trabajador Operativo	Identifica e informa al Jefe de Mantenimiento de la existencia de falla de un equipo sistema, para que éste tome las primeras medidas de prevención.	Cuando sea necesario (se considera necesario cuando se este en riesgo de un mayor daño).	1028,5030, 19062, 501,104, 20024	1,2	N.A.	Identificación de falla	N.A.	N.A.	N.A.
2	Verifica la falla del equipo o Sistemas.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Administrador Centro Recreativo Guacalate, Trabajador Operativo	Evalúa de forma visual/auditiva las condiciones del equipo o Sistemas.	Cuando sea necesario	1028,5030, 19062, 501, 104, 20024	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 7 de 16

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
3	Aplican acciones inmediatas para contrarrestar el efecto de la falla en equipo o Sistemas.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Administrador Centro Recreativo Guacalate, Trabajador Operativo	Realiza las acciones operativas necesarias inmediatas para corregir la falla evitando parar el equipo o sistema.	Cuando sea necesario	1028,5030, 19062, 501,104, 20024	2,3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Generan acciones definitivas para contrarrestar la falla en el equipo o Sistemas.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Administrador Centro Recreativo Guacalate, Trabajador Operativo	Identifica formalmente, verifican en detalle y deciden las acciones de mantenimiento correctivo encaminadas a solucionar totalmente la falla.	Cuando sea necesario	1028,5030, 19062, 501, 104, 20024	4, 2	N.A.	Identificación de falla	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia:

17 MAR 2016

Versión 2

Página 8 de 16

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
5	CON PERSONAL INTERNO: Coordina con personal interno el mantenimiento.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Si el mantenimiento correctivo se realiza con Personal Interno, se gestiona la compra de repuestos.	En cada mantenimiento correctivo	10032	6	Acciones de mantenimiento correctivo	Mantenimiento	No. de mantenimientos.	N.A.	N.A.
5.1	Ejecutan el mantenimiento correctivo.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Trabajador Operativo	Realiza las acciones correctivas necesarias para eliminar la falla detectada y que el equipo o sistema vuelvan a funcionar en su capacidad total, restableciendo el servicio y se registra en los Reportes de Mantenimiento.	En cada mantenimiento correctivo	1028,5030,19062,501,20024	5	N.A.	N.A.	N.A.	Reportes de Mantenimiento	N.A.
5.2	Supervisa la ejecución de los trabajos de mantenimiento correctivo.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Supervisa los trabajos de mantenimiento correctivo y se realizan las pruebas pertinentes para asegurar que los mismos fueron positivos. Si las pruebas no son positivas genera observaciones a las personas responsables para que se implementen en el trabajo que se está realizando.	En cada mantenimiento correctivo	10032	1	Eficacia en el mantenimiento	Mantenimiento	No. de mantenimientos positivos	Reportes de Mantenimiento	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 9 de 16

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
5.3	Registra acciones implementadas en los Reportes de Mantenimiento.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios, Electricista, Trabajador Operativo	Confirmado el paso anterior como positivo, se registra en la bitácora de Mantenimiento las acciones realizadas durante el mantenimiento correctivo.	En cada mantenimiento correctivo	1028,5030, 19062, 501, 20024	N.A.	No. Ordenes de Trabajo de mantenimiento correctivo interno "cerradas".	Falla solucionada	Ordenes de Trabajo	Reportes de Mantenimiento	N.A.
6	<b>CON CONTRATACIÓN EXTERNA:</b> Comunica al Jefe de la División la necesidad de la contratación de servicios externos.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Comunica al Jefe de la División la necesidad de la contratación de servicios externos.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	7	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 10 de 16

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
6.1	Define tipo de gestión administrativa dependiendo si es compra directa, invitación a cotizar o licitación.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Define el tipo de gestión administrativa dependiendo si es compra directa, invitación a cotizar o licitación y se realiza de acuerdo al Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	Reglamento de Compras Contrataciones y Enajenaciones del INDE
6.2	SI ES ORDEN DE COMPRA: Realiza gestión de compras y autorización.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Realiza gestión de compras y solicita autorización. (Ver reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE).	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.
6.3	SI ES INVITACION A COTIZAR/ OFERTAR: Elaboran los Términos de Referencia (TDR).	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento de Edificios	El Asistente de Departamento de Mantenimiento y el Supervisor de Mantenimiento de Edificios elaboran los TDR (Terminos de Referencia) de acuerdo al Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.	Anual	1028, 19062	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Términos de Referencia (TDR)	Reglamento de Compras Contrataciones y Enajenaciones del INDE



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 11 de 16

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
6.4	Coordina los preparativos del mantenimiento externo.	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Coordina la programación del mantenimiento: Vía telefónica o por correo electrónico con la empresa contratista asignada y vía personal.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.
6.5	Da inicio a los trabajos.	Empresa Contratista	Da inicio a los trabajos contratados según programación descrita en la Orden de Compra y Pago o Contrato.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Informes de Avances de los Mantenimientos	N.A.
6.6	Nombra a Supervisor del Contrato.	Gerente de Servicios Corporativos	Nombra a Supervisor del Contrato para la supervisión del servicio de mantenimiento por Contratación Externa o con personal interno.	De acuerdo al mantenimiento que realice	708	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 12 de 16

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
6.7	Realiza mantenimiento.	Empresa Contratista	Realiza el mantenimiento tomando en cuenta las normas de Seguridad Industrial.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	N.A.	N.A.
6.8	Supervisa directamente la ejecución del mantenimiento.	Supervisor del Contrato	Supervisa directamente la ejecución del mantenimiento realizado por personal externo, si no esta de acuerdo genera observaciones a las personas responsables para que se implementen en el trabajo que se está realizando.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	N.A.	Cumplimiento del servicio contratado	Mantenimientos	Contratos	N.A.	N.A.
6.9	Realiza recorridos para supervisar mantenimientos y solicita se le informe por escrito o vía electrónica si el servicio es conforme.	Asistente de Departamento de Mantenimiento, Encargado de Mantenimiento del Edificio Central, Supervisor de Mantenimiento de Edificios	Realiza recorridos para supervisar mantenimientos o necesidades que se tengan anotando en la lista de verificación y solicita al cliente interno le informe por escrito o vía electrónica si es de conformidad el servicio de mantenimiento realizado.	De acuerdo al mantenimiento que realice	1028, 104,5030, 19062,	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Lista de verificación	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 13 de 16

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
7	Elaboran Informes Parciales de Avance.	La Empresa Contratista / Supervisor del Contrato	Elabora informes parciales de avance y/o informe final, lo presenta en forma impresa y electrónica al Jefe de mantenimiento, en base al cual se inician los trámites de pago correspondientes.	De acuerdo al mantenimiento que realice	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Informes de Avances de los Mantenimientos	N.A.
8	Suscriben Acta de Finalización de trabajos de mantenimiento correctivo.	Supervisor del Contrato, Jefe de Departamento de Mantenimiento, Representante Legal de la empresa contratada.	Suscribe acta de finalización de trabajos contratados, conjuntamente con el representante legal de la empresa contratada. Certifica y se le entrega al contratista para que inicie el trámite de pago correspondiente. (ver proceso de pago a contratistas).	De acuerdo al mantenimiento que realice	10073	N.A.	N.A.	Mantenimientos	N.A.	Acta de Finalización de los trabajos de Mantenimiento.	N.A.
9	Archiva Informe Final de mantenimiento correctivo por contratación externa. Fin del Procedimiento	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Luego de finalizado el mantenimiento por contratación externa, recibe el Informe Final, lo revisa, aprueba y archiva.	De acuerdo al mantenimiento que realice	10032	N.A.	N.A.	Informe Final de Trabajos de Mantenimiento Preventivo externo.	N.A.	Informe Final de Trabajos de Mantenimiento	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia: 17 MAR 2016

Versión 2

Página 14 de 16

**6.3 Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(8) Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Ausencia del Jefe de Departamento de Mantenimiento.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Informa vía teléfono o radiotransmisor a persona que se quede a cargo de suplir las funciones.
2	Ausencia del Administrador del Centro Recreativo Guacalate.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Lo suple el trabajador operativo del Centro Recreativo Guacalate.
3	Ausencia de algún Supervisor del Departamento de Mantenimiento.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	Lo suple otro Supervisor del Departamento de Mantenimiento.
4	Desconocimiento de la causa de la falla.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Los Supervisores conjuntamente con el Jefe de Mantenimiento y Administrador del Centro realizan análisis de problemas presentados por el equipo para deducir posibles causas y aplica proceso de descartes desde la causa más probable, inicia nuevo ciclo de análisis de falla y repetición de pruebas hasta encontrar la solución a la falla (considera apoyo vía telefónica o electrónica con proveedor del equipo involucrado).



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo Edificio**  
**Central y Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-002

Fecha de vigencia:

17 MAR 2016

Versión 2

Página 15 de 16

(1) No.	(2) Contingencia	(8) Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
5	Falta de insumos o repuestos específicos para la solución de falla.	N.A.	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Verifica posible reparación de repuestos usados, de no ser posible deberá realizar compra de emergencia.
6	Si los resultados de las pruebas no son positivas (Personal Interno).	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Los Supervisores conjuntamente el Jefe de Manaterimiento realizan nuevo ciclo de análisis de falla y repetición de pruebas hasta encontrar la solución a la falla (considera apoyo vía telefónica o electrónica con proveedor del equipo involucrado).
7	Si los resultados de las pruebas no son positivas (Contratación Externa).	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	El Supervisor del Contrato solicita a la empresa contratista realice las acciones necesarias para corregir la falla hasta obtener el resultado positivo. Se agotan los recursos hasta encontrar solución. Se deja constancia en el acta de finalización de los trabajos de mantenimiento.
8	Falta de disponibilidad Presupuestaria.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	N.A.	Solicita a la Gerencia de Servicios Corporativos, mediante oficio, una reprogramación o transferencia presupuestal de fondos; de no ser posible se hace una reprogramación o la transferencia durante el presente período del servicio, se incluye éste mantenimiento en anteproyecto para el próximo período.





### 7. CONTROL DE CAMBIOS.

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualizó el pie de página de acuerdo al que se encuentra aprobado en la última versión del procedimiento de Administración y Control de Documentos y Registros.</li><li>- Se cambió el nombre de Instructivo por Documento de Referencia en el formato de la Matriz Plan en la columna No. 12.</li><li>- En la Matriz de Contingencia se agregó la columna de OTROS No. 8.</li><li>- Se unificaron los procedimientos de Mantenimiento Correctivo con Paro en Proceso Desconocido en Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate, Mantenimiento Correctivo Sin Paro de Proceso Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate, Mantenimiento Correctivo con Paro en Proceso Conocido en Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate, para levantar uno con el nombre de Mantenimiento Correctivo Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate.</li></ul>



**NOTA ACLARATORIA**  
**Rectificación de Código**

<b>Proceso:</b>	Gestión Servicios Corporativos
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Mantenimiento Correctivo Edificio Central y Centro Recreativo Guacalate
<b>Versión:</b>	2
<b>Código Obsoleto:</b>	00-09-00-31-46-00-00-00-10-002
<b>Código Nuevo:</b>	04-09-00-31-46-00-00-00-10-002

**Aprobó:**  
Nombre: Ing. Luis Javier Portillo Tzorín  
Cargo: Jefe Interino Departamento Técnico de la Calidad  
Firma y Sello:   
**Fecha de Aprobación de Código:**  
28/03/2016



PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

Versión 2

Página 1 de 23

<b>Elaboró:</b> Nombre: Lic. Yury Del Vecchio Mendoza Cargo: Jefe de Departamento de Mantenimiento Firma y Sello: 	<b>Revisó:</b> Nombre: Ing. Eder Otniel Alfaro Ramírez Cargo: Jefe de División de Servicios Administrativos Firma y Sello: 	<b>Aprobó:</b> Nombre: Ing. Walter Alfonso de León Barreno Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Firma y Sello: 
---	---	--

Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"

Guatemala, C.A.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b>          Uso del Centro Recreativo          Guacalate</p>	Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005 Fecha vigencia: <b>24 SEP 2020</b>	
		Versión 2	Página 2 de 23

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Velar y regular el control, uso y funcionamiento del Centro Recreativo, para brindar un buen servicio a todos los usuarios. Inicia con la solicitud de la Casa o Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate y finaliza con la entrega del depósito al usuario.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Formulario de Solicitud de Casa o Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate.
- Cuadro de Asignación de Casas por semana
- Formulario de Prohibiciones.
- Formulario de Menaje de casa.
- Cuadro de Personal que hace uso de Casa o de las Instalaciones del Centro Recreativo por semana
- Formulario de depósito para uso de casa en el Centro Recreativo.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Administrador del Centro:** Trabajador del INDE, quien tiene a cargo la administración de los recursos del Centro, así como controlar el buen uso de las casas e instalaciones por parte de los visitantes.
- 4.2. Casa:** Espacio habitante para convivencia familiar, en forma segura y confortable dentro del Centro Recreativo.





PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

Versión 2

Página 3 de 23

- 4.3. Centro Recreativo:** Lugar destinado para que los trabajadores o jubilados puedan disfrutar en su tiempo libre de una serie de actividades placenteras y diferentes a las realizadas en su vida cotidiana.
- 4.4. Formulario de Solicitud y Autorización para hacer Uso de Casa en el Centro Recreativo Guacalate:** Es el formulario de Solicitud y Autorización para hacer uso de casa en el Centro Recreativo.
- 4.5. Formulario de Solicitud y Autorización para hacer Uso de las Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate:** Es el formulario de Solicitud y Autorización para hacer uso de la casa en el Centro Recreativo.
- 4.6. Formulario de Depósito para Uso de Casa en el Centro Recreativo Guacalate:** Es el Formulario de depósito para uso de Casa del Centro Recreativo, con el cual se recibe y se devuelve el depósito.
- 4.7. Instalaciones:** Áreas comunes como ranchos, campo de fútbol, piscina, caminamientos, entre otros, dentro del Centro Recreativo
- 4.8. Menaje de Casa:** Enseres y artículos nuevos o usados de uso doméstico que tiene cada casa en el Centro Recreativo.
- 4.9. Usuario:** Trabajador activo o jubilado del INDE.

## 5. NORMAS

- 5.1.** Los Formularios de Solicitud y Autorización para hacer uso de casa o Instalaciones deben ir firmados por el Jefe del Departamento de



PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

Versión 2

Página 4 de 23

Mantenimiento en ausencia de éste, por el Jefe y/o Subjefe de la División de Servicios Administrativos.

- 5.2. El solicitante debe ser trabajador Activo o Jubilado del INDE.
- 5.3. Debe respetarse el horario establecido de entrada y salida de las Instalaciones del Centro Recreativo el cual es de 8:00 a 16:30 horas.
- 5.4. Durante el período de vacaciones el trabajador puede solicitar una casa de miércoles a domingo, el Centro Recreativo estará cerrado los días lunes por mantenimiento y los días de asueto. (Salvo caso especial)
- 5.5. El usuario puede solicitar las casas cada 2 meses, y las instalaciones todas las semanas.
- 5.6. El Trabajador que incurra en alguna de las prohibiciones, queda sancionado por dos años, por lo que puede volver a solicitar Instalaciones hasta dos años después del suceso. Ver anexo 1.
- 5.7. El usuario debe realizar un depósito monetario de cien quetzales (Q100.00) para uso de casa en el Centro Recreativo, el cual le será devuelto después de su visita, siempre y cuando no haya tenido inconvenientes durante su estadía. Este depósito se deber realizar únicamente en efectivo en el Departamento de Mantenimiento. El monto del mismo será revisado y aprobado cada 5 años por la Gerencia de Servicios Corporativos.
- 5.8. Todo vehículo debe ser inspeccionado por el agente de seguridad al momento de ingreso a las instalaciones del Centro Recreativo.





PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

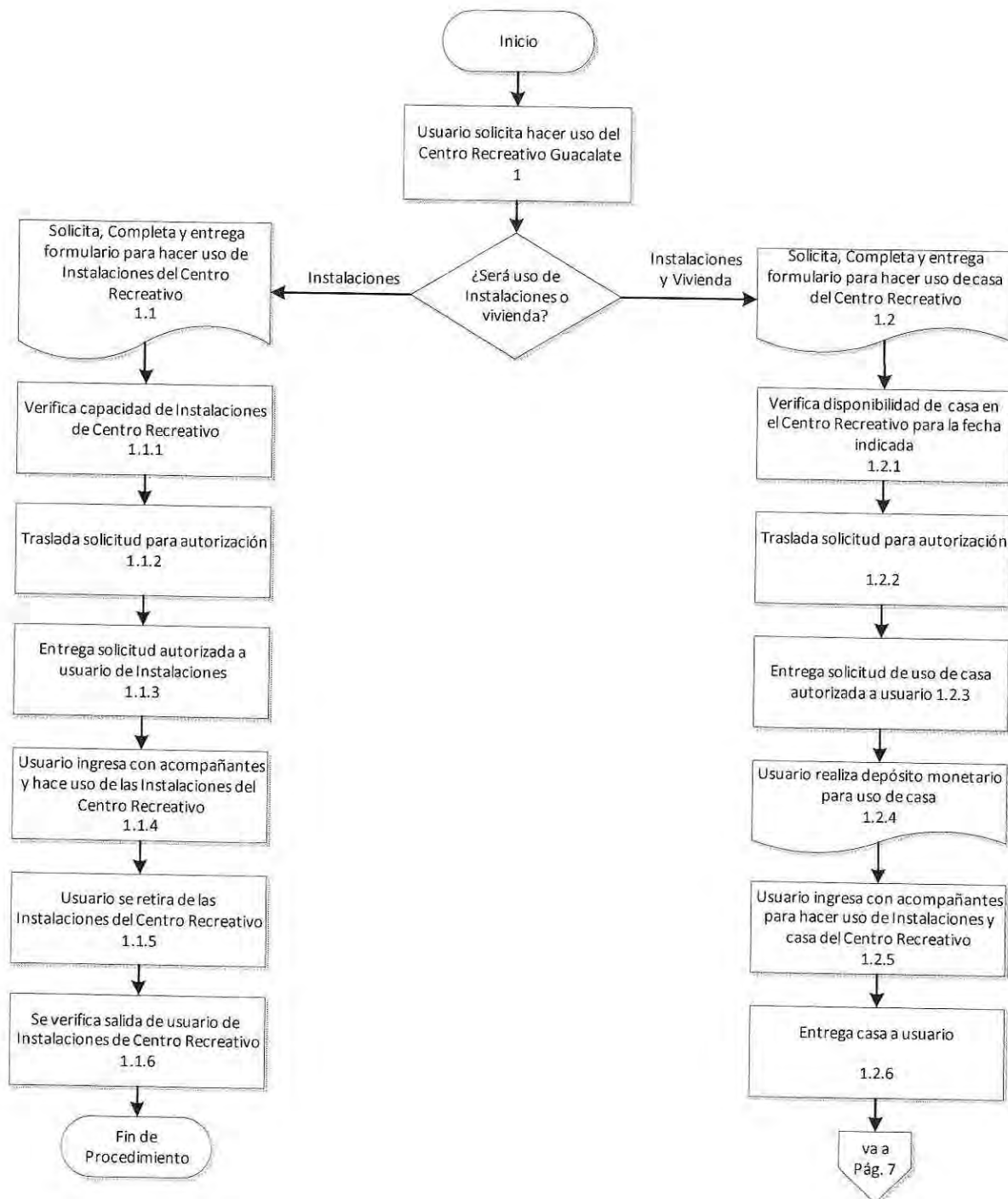
Versión 2

Página 5 de 23

- 5.9.** En el Centro Recreativo se permite hasta un máximo de ocho (8) adultos incluyendo al solicitante, y un máximo de ocho (8) niños menores de doce (12) años por cada formulario autorizado, para uso de casa o instalaciones.
- 5.10.** En caso de existir faltantes o cuando se hayan causado daños a las casas y/o instalaciones del Centro Recreativo, se debe dejar constancia mediante Acta Administrativa. Se debe solicitar vía oficial al trabajador Activo o Jubilado reponer los faltantes o reparar los daños los cuales deben ser a satisfacción del Jefe de Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos. O bien el trabajador activo o jubilado puede pagar el valor de las reparaciones que correspondan en la Tesorería General de INDE, presentando en el Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos el Recibo 63A del pago efectuado.
- 5.11.** Un adulto debe acompañar a los niños menores de 12 años en las áreas de piscinas y juegos infantiles.
- 5.12.** El Administrador del Centro debe reportar de forma semanal la información acerca de las actividades y los usuarios que visitaron el Centro. Este reporte debe hacerlo llegar al Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos vía electrónica.
- 5.13.** No se autoriza el uso de casa para pernoctar cuando trabajadores del INDE realicen comisiones de trabajo
- 5.14.** Prohibiciones para los Usuarios del Centro Recreativo. Ver anexo 1.
- 5.15.** Atribuciones del Administrador del Centro Recreativo. Ver anexo 2.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





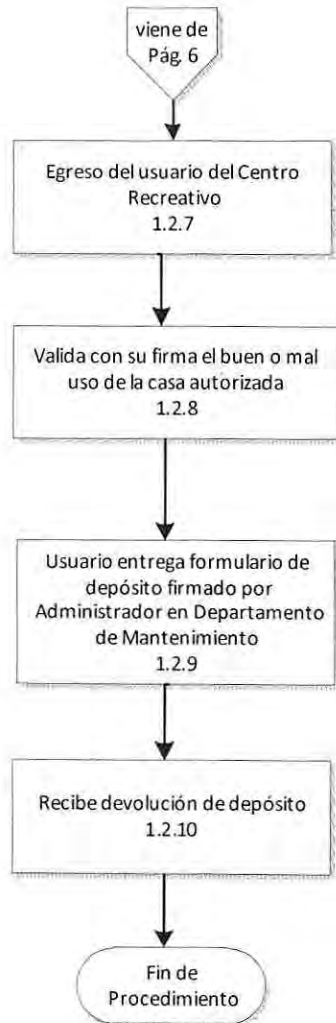
PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

Versión 2

Página 7 de 23





**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 8 de 23

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Usuario solicita hacer uso del Centro Recreativo	Usuario	<p>El trabajador activo o jubilado del INDE solicita hacer uso del Centro Recreativo Guacalate, solicitándolo al Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios Corporativos.</p> <p>Si Necesita hacer uso de Instalaciones Sigue Actividad 1.1</p> <p>Si necesita hacer uso de Instalaciones y Vivienda sigue Actividad 1.2</p>	Cuando sea solicitado	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>Instalaciones</b>										
1.1	Solicita, completa y entrega formulario para hacer uso de Instalaciones del Centro Recreativo	Usuario	El usuario solicita el formulario para uso de Instalaciones del Centro Recreativo, lo completa y entrega al Supervisor de mantenimiento para su autorización.	Cuando sea requerido	N.A.	N.A.	Recepción de formularios para autorización	N.A.	Formulario Solicitud Y Autorización de uso de Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 9 de 23

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1.1.1	Verifica capacidad de Instalaciones del Centro Recreativo	Supervisor de mantenimiento	Verifica capacidad de las instalaciones del Centro Recreativo para el día solicitada por el usuario. De no existir capacidad, indica a usuario la fecha más próxima disponible.	Cuando sea requerido	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
1.1.2	Traslada solicitud para autorización	Supervisor de Mantenimiento	Traslada solicitud a Jefatura de departamento de Mantenimiento para su autorización.	Cuando sea requerido	1	N.A.	N.A.	Solicitudes aprobadas	Formulario Solicitud Y Autorización de uso de Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate autorizado	N.A.
1.1.3	Entrega solicitud autorizada a usuario	Supervisor de mantenimiento	Aprobada la solicitud es entregada al usuario con firma y sello respectivo.	Cuando sea requerido	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitudes aprobadas y entregadas	Cuadro de 9Excel para control de personas autorizadas para uso de instalaciones	N.A.
1.1.4	Usuario ingresa con acompañantes para hacer uso de Instalaciones del Centro Recreativo	Usuario	En fecha autorizada Ingresa usuario de centro con conocimiento de prohibiciones y normas haciendo uso de las Instalaciones y áreas comunes del Centro Recreativo.	Al ingresar a centro recreativo	2, 3, 4	No. De personas que ingresan a Centro	Uso de Instalaciones de Centro Recreativo	N.A.	Formulario Solicitud Y Autorización de uso de Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate autorizado. Libro de control de ingresos /	N.A.

Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"





**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 10 de 23

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
									egresos.	
1.1.5	Se retira del Centro Recreativo	Usuario	Se retira del Centro Recreativo en la hora indicada de cierre del mismo.	Al cumplir hora de salida del Centro	4	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
1.1.6	Se verifica salida de usuarios de Instalaciones del Centro Recreativo	Administrador centro Recreativo	Se verifica salida de usuarios que ingresaron para uso de Instalaciones únicamente del Centro Recreativo.  <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>	Al cumplir hora de salida del Centro	5, 6	Cantidad de usuarios retirados del Centro Recreativo	N.A.	N.A.	Libro de control de ingresos / egresos	N.A.
<b>Instalaciones y Vivienda</b>										
1.2	Solicita, completa y entrega formulario para hacer uso de vivienda del Centro Recreativo	Usuario	El usuario solicita el formulario para uso de vivienda del Centro Recreativo, lo completa y entrega al Supervisor de mantenimiento para su autorización.	Cuando sea requerido	N.A	N.A.	Recepción de formularios para autorización	N.A.	Formulario Solicitud Y Autorización de uso de Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 11 de 23

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1.2.1	Verifica disponibilidad de vivienda del Centro Recreativo en fecha indicada	Supervisor de mantenimiento	Verifica disponibilidad de vivienda del Centro Recreativo para el o los días solicitada por el usuario. De no existir capacidad, indica a usuario la fecha más próxima disponible.	Cuando sea requerido	N.A.	N.A.		N.A.		Cuadro Excel de Asignación de Casas
1.2.2	Traslada solicitud para autorización	Supervisor de Mantenimiento	Traslada solicitud a Jefatura de departamento de Mantenimiento para su autorización.	Cuando sea requerido	1	N.A.	N.A.	Solicitudes aprobadas	Formulario Solicitud Y Autorización de uso de Instalaciones del Centro Recreativo Guacalate autorizado	N.A.
1.2.3	Entrega solicitud	Supervisor de Mantenimiento	Aprobada la solicitud es entregada al usuario con firma y sello respectivo.	Cuando sea requerido	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitudes aprobadas y entregadas	Cuadro de Excel para control de personas autorizadas para uso de casa	N.A.
1.2.4	Usuario realiza depósito monetario para uso de vivienda	Usuario	El usuario realiza depósito monetario al supervisor de mantenimiento, quien entregara el formulario respectivo el cual	Cuando sea requerido y autorizado el ingreso a centro recreativo	N.A.	N.A.	Instalaciones del Centro Recreativo en condiciones de ser utilizadas	N.A.	Formulario de Depósito para uso de Instalaciones en el Centro Recreativo	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 12 de 23

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			debe ser firmado a la salida de su visita por el Administrador del Centro Recreativo.							
1.2.5	Usuario ingresa con acompañantes para hacer uso de casa del Centro Recreativo	Usuario / Administrador Centro Recreativo	En fecha autorizada Ingresa usuario de centro con conocimiento de prohibiciones y normas haciendo uso de las Instalaciones, casa y áreas comunes del Centro Recreativo. El Administrador del Centro verifica la autorización para uso de casa.	Al ingresar al centro recreativo	2, 3, 4	No. De personas que ingresan a Centro	Uso de Instalaciones de Centro Recreativo	N.A.	Formulario Solicitud Y Autorización de uso de vivienda del Centro Recreativo Guacalate autorizado. Libro de control de ingresos / egresos	N.A.
1.2.6	Entrega de vivienda a usuario	Administrador del Centro Recreativo	El Administrador del Centro Recreativo entrega casa y menaje de la misma a usuario firmando el formulario de menaje de casa.	Al ingresar al centro recreativo	N.A.	N.A.	Instalaciones del Centro Recreativo en condiciones de ser utilizadas	N.A.	Formulario de control de menaje de casa	N.A.
1.2.7	Egreso del usuario del centro recreativo	Usuario / Administrador Centro Recreativo	En fecha designada hace egreso el usuario del centro recreativo, firmando junto con administrador el formulario de	Al salir de instalaciones de centro recreativo	7	N.A.	N.A.	N.A.	Formulario de Menaje de Casa	N.A.

Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"



**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 13 de 23

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			mensaje de casa.							
1.2.8	Firma de formulario de depósito	Administrador del Centro Recreativo	Administrador valida con su firma el formulario de depósito al usuario, con el buen o mal uso de las instalaciones, para que pueda solicitar el reintegro del mismo con el supervisor de mantenimiento.	Al salir de instalaciones de centro recreativo	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Libro de control de ingresos / egresos.	N.A.
1.2.9	Usuario entrega formulario de depósito firmado en Departamento de Mantenimiento	Usuario	Usuario entrega a supervisor de mantenimiento Formulario de depósito firmado por el Administrador del Centro Recreativo para que el depósito sea reintegrado.	Cuando sea requerido	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
1.2.10	Se hace efectiva la devolución de depósito.	Supervisor de mantenimiento	Al recibir el Formulario de depósito se procede a hacer efectiva la devolución del mismo entregado por el usuario para	Cuando sea requerido	N.A.	N.A.	N.A.	Depósitos retirados luego de uso de centro recreativo	Formulario de depósito para uso de instalaciones del centro recreativo Guacalate recibido por el usuario	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

Versión 2

Página 14 de 23

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			uso de casa. FIN DEL PROCEDIMIENTO.							





PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

Versión 2

Página 15 de 23

### 6.3 Contingencias:

(1) No	(2) Contingencias	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No se encuentra el Jefe de Departamento de Mantenimiento	Jefe de Departamento de Mantenimiento/Jefe o Subjefe de la División de Servicios Administrativos	La solicitud puede ser autorizada por el Jefe y/o Subjefe de la División de Servicios Administrativos
2	No utiliza el pase en fecha autorizada	Usuario	Debe realizar nuevamente la solicitud de autorización de ingreso para verificar capacidad de personas dentro del Centro Recreativo.
3	Ingreso de personas adicionales a las autorizadas.	Administrador Centro Recreativo	El Administrador informa de inmediato al Jefe de Mantenimiento para que autorice o no el ingreso.
4	No cumple con los horarios de entrada y salida a las instalaciones.	Administrador Centro Recreativo	No se permite la entrada y salida fuera del horario establecido salvo una emergencia y por única vez.
5	No se encuentra el Administrador del Centro Recreativo	Guardias de Seguridad	Los guardias de seguridad del centro verifican salida del Centro Recreativo.
6	Daño a las instalaciones, equipo y mobiliario.	Usuario	El Administrador del Centro Recreativo genera el reporte, y el trabajador repone o repara lo dañado a plena satisfacción del Jefe del Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos; o paga el valor de las reparaciones que correspondan, en Tesorería General del INDE.
7	Menaje no está completo al recibirlo el administrador o se encuentran daños a la vivienda	Usuario	El administrador informa al usuario, y al supervisor de departamento de mantenimiento para que se proceda a realizar el cálculo de costo y trámite de pago ante tesorería General del INDE de los daños y/o faltantes que se tuvieron que reponer y realizar.


	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b>  <b>Uso del Centro Recreativo</b>  <b>Guacalate</b></p>	Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005 Fecha vigencia: <b>24 SEP 2020</b>	
		Versión 2	Página 16 de 23

## 7. ANEXOS

### 7.1. ANEXO No. 1. Prohibiciones para los Usuarios del Centro Recreativo.

- a) Se prohíbe realizar actividades religiosas o políticas en las instalaciones del Centro Recreativo Guacalate.
- b) Ceder a otro compañero de labores, familiar o persona ajena al instituto, la autorización del uso del Centro Recreativo.
- c) Causar daños a las instalaciones del Centro Recreativo.
- d) Queda prohibido el ingreso al Centro Recreativo bajo efectos de alcohol y estupefacientes así como el ingreso de los mismos.
- e) Ingreso animales.
- f) Ingreso de armas de fuego.
- g) Perturbar la tranquilidad de otros usuarios del Centro.
- h) Ingreso de juegos pirotécnicos.
- i) Escuchar música con alto volumen.
- j) Hacer uso de piscinas sin el respectivo traje de baño.
- k) Destruir la vegetación y entorno natural del Centro Recreativo.
- l) Cortar Fruta.
- m) Tirar basura fuera de los basureros instalados en el Centro Recreativo.



	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> Uso del Centro Recreativo Guacalate</p>	Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005 Fecha vigencia: <b>24 SEP 2020</b>	
		Versión 2	Página 17 de 23

**7.2. ANEXO No. 2. Atribuciones del Administrador del Centro Recreativo.**

- a) Solicitar y verificar la “Solicitud y Autorización para el Uso del Centro Recreativo del INDE”, la cual debe ir firmada y sellada por el Jefe de Mantenimiento.
- b) Entregar y recibir las casas del Centro Recreativo conforme “Inventario de Mobiliario, Equipo y Útiles de las viviendas del Centro Recreativo Guacalate”.
- c) Impedir ingreso de personas ajenas a la Institución que no presentan la debida autorización.
- d) Verificar en forma periódica que las casas e instalaciones permanezcan en buenas condiciones de funcionamiento e informa al Jefe del Departamento de Mantenimiento las deficiencias encontradas.
- e) Atender con diligencia y cortesía a los usuarios y subalternos con los que se relaciona y prestar auxilio debido en caso de riesgo o peligro inminente.
- f) No debe permitir la permanencia de visitantes en casas e instalaciones del Centro Recreativo después del horario establecido.
- g) Llevar control y registro de los visitantes a quienes se les ha autorizado casa, así como uso de instalaciones por un día. Para el efecto lleva un libro autorizado por el Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos completando la siguiente información:
  1. Fecha y hora de ingreso.
  2. Nombre, cargo y firma del trabajador activo o jubilado.
  3. Número de ficha (para personal del INDE) con la autorización respectiva.
  4. Número de personas que ingresan con el trabajador.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> Uso del Centro Recreativo Guacalate</p>	Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005 Fecha vigencia: <b>24 SEP 2020</b>	
		Versión 2	Página 18 de 23

5. Número de vivienda (Omitirse en el caso de las personas que visitan el Centro por un día)
6. Fecha y hora de salida
7. Observaciones.

**h) Entregar un informe semanal vía electrónica al Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos con la siguiente información:**

1. Nombre, cargo, número de ficha y DPI del trabajador activo o jubilado que ingresaron al Centro Recreativo.
2. Número de personas que ingresaron al Centro Recreativo.
3. Total de casas utilizadas, identificando cada una.
4. Faltantes o daños causados a las instalaciones, si los hubiera, indicando el nombre de los responsables.
5. Nombre de la persona o personas responsables del grupo, en caso que se cometan actos contrarios a la buena conducta.

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Uso del Centro Recreativo Guacalate	Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005 Fecha vigencia: <b>24 SEP 2020</b>	
		Versión 2	Página 19 de 23

### 7.3. Formularios.

#### 7.3.1. Formulario de Depósito para Uso de Casa en el Centro Recreativo Guacalate



#### FORMULARIO DE DEPÓSITO PARA USO DE CASA EN EL CENTRO RECREATIVO GUACALATE.

YO: \_\_\_\_\_ DPI: \_\_\_\_\_

FICHA No.: \_\_\_\_\_ PLAZA DE: \_\_\_\_\_

Entrego en la División de Servicios Administrativos del INDE, la cantidad de CIENTO QUETZALES EXACTOS (Q. 100.00), en concepto de depósito para poder utilizar una casa en el Centro Recreativo Guacalate, la cual me comprometo a cuidar. En caso de ocasionar algún daño a la misma o a las instalaciones del Centro, me comprometo a reponer los faltantes a plena satisfacción del Jefe del Departamento de Mantenimiento de la División de Servicios Administrativos; o pagar el valor de las reparaciones que correspondan en la Tesorería General del INDE, presentando el recibo 63 A del pago efectuado. Si entrego la casa en las mismas condiciones en que la recibí, solicito que el depósito me sea devuelto íntegramente.

Guatemala, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_

Recibe la casa y acepta el compromiso:

Recibe el Depósito:

F.: \_\_\_\_\_

F.: \_\_\_\_\_

<b>PARA USO EXCLUSIVO DEL ADMINISTRADOR DEL CENTRO RECREATIVO GUACALATE</b>	
Yo, el Administrador del Centro Recreativo Guacalate, HAGO CONSTAR QUE EL SEÑOR (A) (ITA):	
_____ ENTREGA LA CASA No. _____ En la	
siguiente forma: BUENAS CONDICIONES	<input type="checkbox"/> MALAS CONDICIONES <input type="checkbox"/>
Guatemala, ____ de ____ de 20__	
Nombre: _____	F.: _____

YO: _____
<b>Recibí devolución de Depósito:</b>
_____ Fecha: ____/____/20__



PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate


Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020


Versión 2

Página 20 de 23

### 7.3.2 Formulario de Solicitud y Autorización Para Hacer Uso de Casa en Centro Recreativo Guacalate

		INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION INDE	
SOLICITUD Y AUTORIZACION PARA HACER USO DE CASA EN EL CENTRO RECREATIVO GUACALATE			
NOTA: SE PROHIBE REALIZAR ACTIVIDADES RELIGIOSAS O POLÍTICAS			
1. LUGAR Y FECHA:	GUATEMALA, _____ de _____ de 20__		
2. NOMBRE DEL SOLICITANTE	_____		
3. No. DE DPI:	_____	4. No. FICHA:	_____
5. UNIDAD DONDE LABORA:	_____		
6. FECHA QUE UTILIZARA LA CASA:	del ____ al ____ de _____ de 20__		
7. NÚMERO DE CASA AUTORIZADA:	_____		
8. INGRESO A LAS INSTALACIONES:	DE VIERNES A DOMINGO DE 08:00 A 16:30 HORAS.		
SALIDA DE LAS INSTALACIONES:	16:30 HORAS.		
9. SE PERMITE EL INGRESO DEL SOLICITANTE MÁS SIETE ADULTOS. NIÑOS MENORES DE DOCE (12) AÑOS, INGRESAN CON SUS PADRES			
10. SOLICITANTE:	AUTORIZA: JEFE DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		
Cargo: _____			
FIRMA _____			
No. TELÉFONO _____	FIRMA _____		

### 7.3.3 Formulario de Solicitud y Autorización Para hacer Uso de Instalaciones

		INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION INDE	
SOLICITUD Y AUTORIZACION PARA HACER USO DE INSTALACIONES EN EL CENTRO RECREATIVO GUACALATE			
NOTA: SE PROHIBE REALIZAR ACTIVIDADES RELIGIOSAS O POLÍTICAS			
1. LUGAR Y FECHA:	GUATEMALA, _____ de _____ de 20__		
2. NOMBRE DEL SOLICITANTE	_____		
3. No. DE DPI:	_____	4. No. FICHA:	_____
5. UNIDAD DONDE LABORA:	_____		
6. FECHA QUE UTILIZARA LAS INSTALACIONES:	_____ de _____ de 20__		
7. INGRESO A LAS INSTALACIONES:	DE VIERNES A DOMINGO DE 08:00 A 16:30 HORAS.		
SALIDA DE LAS INSTALACIONES:	16:30 HORAS.		
8. SE PERMITE EL INGRESO DEL SOLICITANTE MÁS SIETE ADULTOS. NIÑOS MENORES DE DOCE (12) AÑOS, INGRESAN CON SUS PADRES			
9. SOLICITANTE:	AUTORIZA: JEFE DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		
Cargo: _____			
FIRMA _____			
No. TELÉFONO _____	FIRMA _____		





**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**


Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 21 de 23

**7.3.4 Formulario de Prohibiciones en el Uso de casa y/o Instalaciones**

 <b>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN -INDE-</b> <b>CENTRO RECREATIVO GUACALATE</b> <b>PROHIBICIONES EN EL USO DE CASA Y/O INSTALACIONES</b>		
No. Orden	DESCRIPCION	UNIDAD RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO
a.	Realizar actividades políticas y religiosas dentro del Centro.	USUARIO
b.	Ceder a otro compañero de labores, familiar o persona ajena al Instituto, la autorización para uso de casa o instalaciones.	USUARIO
c.	Causar daños a las casas o instalaciones del Centro.	USUARIO
d.	Ingresar bebidas alcohólicas y/o estupefacientes al Centro.	AGENTE DE SEGURIDAD
e.	Ingresar animales.	USUARIO
f.	Ingresar armas de fuego.	AGENTE DE SEGURIDAD
g.	Perturbar la tranquilidad de otros usuarios del Centro.	USUARIO
h.	Ingresar juegos pirotécnicos.	USUARIO/ENC. DEL CENTRO
i.	Escuchar música con alto volumen	USUARIO
j.	Hacer uso de piscinas sin el respectivo traje de baño	USUARIO/ENC. DEL CENTRO
k.	Destruir la vegetación y entornos naturales del Centro.	USUARIO
l.	Cortar frutas	USUARIO
m.	Tirar basura fuera de los basureros instalados en el Centro Recreativo.	USUARIO
<p><b>NOTA: El usuario recibe las prohibiciones indicadas, asumiendo la responsabilidad del estricto cumplimiento de las mismas.</b></p> <p><b>Nota: El usuario recibe las prohibiciones indicadas, asumiendo la responsabilidad del estricto cumplimiento de las mismas.</b></p>		
ENTREGO:		RECIBIO:
NOMBRE:		NOMBRE:
CARGO:		CARGO:
(F)		(F)



**PROCEDIMIENTO**  
**Uso del Centro Recreativo**  
**Guacalate**

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: **24 SEP 2020**

Versión 2

Página 22 de 23

**7.3.5 Formulario Menaje de Casa**

**CENTRO RECREATIVO GUACALATE**

<b>MENAJE DE CASA No.</b>				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	BUENO	REGULAR	MALO
Camas Matrimoniales				
Cabecera Matrimoniales				
Juego de Sabanas Matrimoniales				
Cubrecama Matrimonial				
Camas Semi Matrimoniales				
Cabeceras Semi Matrimoniales				
Juegode de Sabanas Semi Matrimoniales				
Cubrecama Semi Matrimonial				
Mesita de Noche				
Almohadas				
Cortina de tela				
Dispensador de Papel Higienico				
Dispensador de Jabon Liquido				
Amueblado de Sala Color Café				
Cojines de Cuerina Color Café				
Televisor de Pantalla Plana con dos Controles Remotos				
Equipo de aire acondicionado con control remoto				
Mesa de Centro				
Amueblado de Saia Color Corinto				
Amueblado de Comedor con mesa de vidrio para 8 personas				
Sillas de color café de madera con cuerina café				
Amueblado de Comedor de madera				
Sillas de color café de madera con cuerina beige				
Ventiladores de metal				
Estufa Electrica, con horno y cuatro platos				
Refrigeradora				
Bateria de Cocina (7 piezas)				
Bateria de Cocina (11 piezas)				
Tabla de Plastico para picar				
Escoba, palo de trapeador y recogedor de basura				
3 Botes de basura				

OBSERVACIONES:

---



---



---

Nombre

Firma de Recibido





PROCEDIMIENTO  
Uso del Centro Recreativo  
Guacalate

Código: 00-09-00-31-46-00-00-00-10-005

Fecha vigencia: 24 SEP 2020

Versión 2

Página 23 de 23

### 8. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualiza cajetín de firmas.</li><li>• Normas: se modifica norma 5.6, 5.9, 5.12 y se agrega norma 5.8.</li><li>• Diagrama de Flujo:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se Modifica en las actividades.</li></ul></li><li>• Matriz Plan:<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividad Específica: Se mejora redacción de Actividad 1, 1.1.1, 1.2.1, 1.2.6 y 1.2.7.</li><li>• Registros: Se modifica registro de Actividades 1.1.4, 1.1.6, 1.2.5 y 1.2.8.</li><li>• Contingencias: se ordenan según aparición en matriz, plan y se reenumeran.</li><li>• Se elimina Código FTC.</li></ul></li><li>• Matriz de Contingencias:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se actualiza responsables.</li></ul></li><li>• Anexos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Anexo 7.1: Se modifica redacción de literales d) y m).</li><li>• Anexo 7.2: Se modifica literal h).</li><li>• Anexo 7.3.4: Se modifica literal m).</li></ul></li></ul>



**NOTA ACLARATORIA**  
**Rectificación de Código**

<b>Proceso:</b>	Gestión Servicios Corporativos
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Uso del Centro Recreativo Guacalate
<b>Versión:</b>	2
<b>Código Obsoleto:</b>	00-09-00-31-46-00-00-00-10-005
<b>Código Nuevo:</b>	04-09-00-31-46-00-00-00-10-005

**Aprobó:**

Nombre: Lic. Walter Oswaldo  
Gómez Alvarez

Cargo: Jefe Departamento Gestión  
de la Mejora

Firma y Sello:



**Fecha de Rectificación de Código:**

17/02/2022



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 1 de 30

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Sr. Sergio Alfredo Santos Mejía	Nombre: Ing. Diego Antonio Soto Castañeda	Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón
Cargo: Jefe Departamento de Mantenimiento	Cargo: Jefe División Servicios Administrativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:	Firma y Sello:	Firma y Sello:

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Construcciones y</b> <b>Remodelaciones del Edificio</b> <b>Central del INDE</b>	Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006 <b>06 JUN 2022</b>
		Fecha vigencia: Versión 3      Página 2 de 30

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Mantener el eficiente funcionamiento de áreas e instalaciones, para dar seguridad, protección, higiene y confort a los usuarios, conservando la fisonomía y racionalización del gasto de mantenimiento del Edificio Central del INDE. Es de aplicación general, en lo que se refiere a ejecución de trabajos en el Edificio Central del INDE.

Inicia con la planificación de una construcción y/o remodelación que puede incluir: modificar, reparar y/o transformar un área del Edificio Central del INDE y termina con el resguardo del informe final y acta de recepción de la obra o trabajos realizados de acuerdo a los requerimientos aprobados.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
- Plan Operativo Anual (POA)
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
- Orden de Compra y Pago Matriz
- Contrato
- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo 229-2014
- Reformas del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo 33-2016





### 3. REGISTROS APLICABLES

- Cuadro de planificación de construcciones o remodelaciones del Edificio Central del INDE
- Oficio
- Planos o esquemas
- Oficio de autorización de trabajos solicitados por la Unidad interesada
- Dictamen sobre solicitud de Construcción y/o Remodelación
- Copia de oficio
- Correo electrónico
- Copia expediente
- Notificación de nombramiento
- Formato de Supervisión de Trabajos (Anexo No. 2)
- Informe de Avances
- Informe Final
- Formato de equipo de protección personal y medidas de protección en el área (Anexo No.3)
- Acta de Inicio
- Acta de Recepción
- Acta de Recepción de trabajos de construcción o remodelación
- Carta de Garantía de los trabajos indicando período a cubrir

### 4. DEFINICIONES

**4.1. Acta de Recepción:** Documento administrativo en el cual se da fe que el Contratista ha entregado a entera satisfacción del INDE lo contratado.

- 4.2. Dictamen:** Es el documento en el que se aprueba o no una solicitud para construcción o remodelación tomando en cuenta el cumplimiento de los requerimientos de cada caso.
- 4.3. Fisonomía:** Aspecto exterior de las cosas. Impresión visual que producen las características físicas, arquitectónicas entre otras, la cual se conforma con ciertas características como estructura visual, nodos, referencias visuales, entre otras.
- 4.4. Jefe de la Unidad Ejecutora:** Es la autoridad máxima que figura como responsable de desarrollar programas, subprogramas, actividades o proyectos específicos, que cuenten con disponibilidad presupuestaria.
- 4.5. Unidad Ejecutora:** Son las Gerencias, Divisiones, Asesoría Jurídica Corporativa, Auditoría Interna Corporativa y todas aquellas dependencias que cuenten con disponibilidad presupuestaria, que se encargan de Planificar, Programar, Coordinar y Ejecutar el gasto de las asignaciones presupuestarias que le competen.

## 5. NORMAS

- 5.1** Los proyectos, de construcción y/o remodelación, a realizarse deben contar con el renglón y asignación presupuestaria autorizada.
- 5.2** Todo proyecto de construcción y/o remodelación, previo a realizarse debe contar con el dictamen favorable del Departamento de Mantenimiento.
- 5.3** Cualquier acción encaminada a ejecutar trabajos de construcción y/o remodelación debe ser autorizada por la Gerencia de Servicios Corporativos, mediante solicitud debidamente justificada por la Unidad





PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 5 de 30

Interesada, con el visto bueno del Gerente de Área o Jefe de categoría similar.

- 5.4 Los trabajos de construcción y/o remodelación a realizarse deben ser específicamente los indicados y autorizados en el dictamen emitido por el Departamento de Mantenimiento.
- 5.5 Todo proyecto de construcción y/o remodelación debe estar definido en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y en el Plan Operativo Anual (POA).
- 5.6 Todo trabajo realizado debe contar con la garantía por escrito indicando el período de tiempo que cubre.
- 5.7 Es responsabilidad de la Unidad Ejecutora y del Contratista, que realice cualquier remodelación y/o construcción, retirar los desechos fuera del edificio y dejar las áreas comunes que fueran afectadas en buenas condiciones de limpieza y pintura.
- 5.8 El Gerente de Empresa o Gerente de Área interesada, debe nombrar un Supervisor Interno, que verifique el cumplimiento de lo contratado y aprobado en el dictamen del Departamento de Mantenimiento. Si la Gerencia de Empresa o Gerencia de Área no cuenta con personal técnico para la supervisión, debe solicitar apoyo a la Jefatura de División de Servicios Administrativos para que se le asigne un técnico.
- 5.9 Se debe tomar en cuenta en la ejecución de trabajos las restricciones establecidas, indicadas en el anexo No. 1.
- 5.10 La Unidad Ejecutora debe dar aviso por medio de oficio a la División de Análisis y Control de Riesgos, del inicio de los trabajos ya sea con



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

Versión 3

Página 6 de 30

personal interno o externo. El Supervisor Interno es responsable de presentar el formato de seguimiento, debe tomar en cuenta todas las condiciones necesarias, así como el uso del equipo de protección personal y considerar las medidas para asegurar el área de trabajo donde se esté construyendo y/o remodelando.

- 5.11** Las conexiones de circuitos nuevos se deben realizar en los tableros que autorice el Departamento de Mantenimiento y se deben realizar bajo la supervisión del mismo. La Unidad Ejecutora debe presentar un cuadro de las cargas eléctricas de la remodelación para ser aprobado por el Departamento de Mantenimiento.
- 5.12** Los nuevos circuitos deben ser identificados (etiquetados) con la nomenclatura indicada por el Departamento de Mantenimiento. La especificación de materiales y tableros debe contar con el visto bueno del Departamento de Mantenimiento.
- 5.13** Las modificaciones en instalaciones hidráulicas deben plantearse al Departamento de Mantenimiento para emitir visto bueno.
- 5.14** Los equipos y materiales en buen estado que se desechen como consecuencia de una construcción y/o remodelación y, que no sean activos cargados a la Unidad Ejecutora, deben ser entregados al Departamento de Mantenimiento para su resguardo y de esta manera se reutilicen en futuras reparaciones o remodelaciones



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

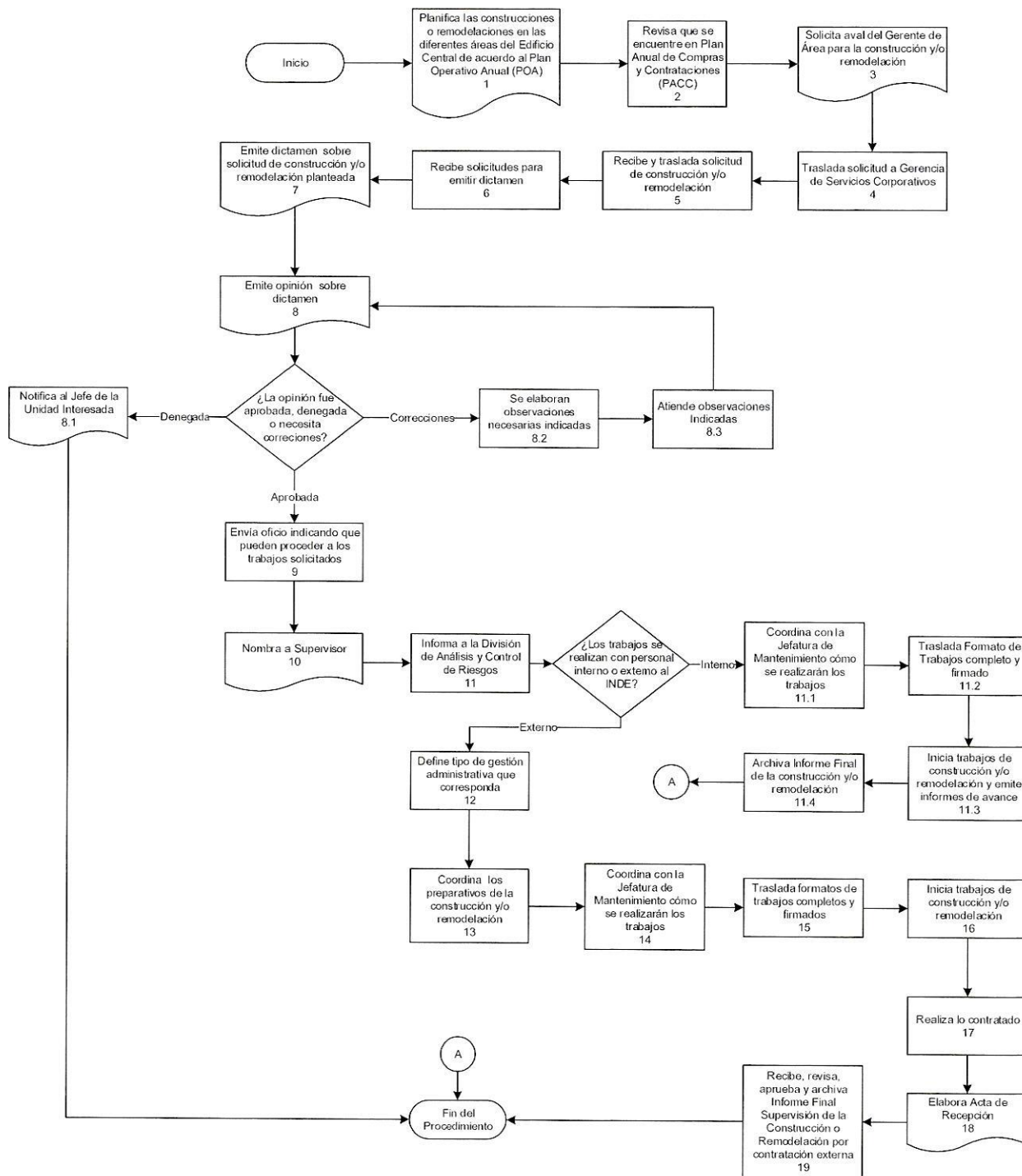
Versión 3

Página 7 de 30

- 5.15** Los equipos de emergencia (extintores, luz estroboscópica, detectores de humo, señalización industrial u otro que corresponda) que se retiren al momento de la construcción y/o remodelación, deben ser entregados al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial, para su resguardo y al momento de finalizar los trabajos, la Unidad Ejecutora debe de recogerlos para colocarlos en los puntos específicos de los cuales se retiraron, o los puntos nuevos asignados.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Construcciones y</b> <b>Remodelaciones del Edificio</b> <b>Central del INDE</b>	Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: <b>06 JUN 2022</b>	
		Versión 3	Página 9 de 30

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Planifica las construcciones o remodelaciones en las diferentes áreas del Edificio Central de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA)	Jefe Unidad Ejecutora	Planifica las construcciones y/o remodelaciones en las diferentes áreas, instalaciones, estructura y demás elementos arquitectónicos del Edificio Central del INDE, adjuntando planos o esquemas si así se requiere.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	Cuadro de planificación de construcciones o remodelaciones en el Edificio Central	N.A.	Cuadro de planificación de construcciones o remodelaciones del Edificio Central del INDE / Oficio / Planos o esquemas	Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) / Plan Operativo Anual (POA)
2	Revisa que se encuentre en Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Jefe Unidad Ejecutora	Revisa que se cuente con los recursos presupuestarios necesarios para realizar los trabajos de construcciones y/o remodelaciones en las diferentes áreas, instalaciones, estructura y demás elementos arquitectónicos del Edificio Central del INDE.	Cuando sea necesario	1	N.A.	Construcciones y/o remodelaciones en el Edificio Central	N.A.	N.A.	Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)
3	Solicita aval del Gerente de Área para la construcción y/o remodelación	Jefe Unidad Ejecutora	Solicita Aval de construcción y/o remodelación al Gerente	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	Oficio	N.A.	Oficio	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia:

06 JUN 2022

Versión 3

Página 10 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			de Empresa / Area interesada.							
4	Traslada solicitud a Gerencia de Servicios Corporativos	Jefe Unidad Ejecutora	Traslada solicitud de construcción y/o remodelación a la Gerencia de Servicios Corporativos con las justificaciones que correspondan, indicando la partida y renglón presupuestario a la cual se debe cargar el gasto.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	N.A.	Solicitud	N.A.	N.A.
5	Recibe y traslada solicitud de construcción y/o remodelación	Gerente Servicios Corporativos	Recibe solicitudes de construcción y/o remodelación y trasladada las mismas a la Jefatura de División de Servicios Administrativos para que emita Dictamen.	Cuando sea necesario	2	Cantidad de solicitudes recibidas y enviadas por Gerencias de Área	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
6	Recibe solicitudes para emitir dictamen	Jefe División de Servicios Administrativos	Recibe de la Gerencia de Servicios Corporativos la solicitud para emitir dictamen de todas las áreas que requieran construcciones y/o remodelaciones en el Edificio Central, y traslada dicha solicitud al Departamento de	Cuando sea necesario de acuerdo a la solicitud	2	N.A.	N.A.	Traslado de solicitudes	N.A.	N.A.

Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"





PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

Versión 3

Página 11 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Mantenimiento, para emisión de dictamen técnico.							
7	Emite dictamen sobre solicitud de construcción y/o remodelación planteada	Supervisor de Mantenimiento	Emite dictamen técnico sobre la solicitud planteada, la cual se hace del conocimiento del Jefe de Mantenimiento para su autorización si es procedente.  Traslada a la Gerencia de Servicios Corporativos para su aval.	Cuando sea necesario de acuerdo a la solicitud	N.A.	N.A.	Dictamen sobre solicitud de Construcción y/o Remodelación	N.A.	Dictamen sobre solicitud de Construcción y/o Remodelación	N.A.
8	Emite opinión sobre dictamen	Gerencia Servicios Corporativos	Emite opinión sobre el dictamen de la construcción y/o remodelación y traslada a la Jefatura de Departamento de Mantenimiento para que informe a la Unidad Interesada.  <b>Nota:</b> Si la opinión es denegada continúa en <b>actividad 8.1</b> . Si en la opinión se solicitan correcciones continúa en <b>actividad 8.2</b> . Si la	Cuando sea necesario de acuerdo a la solicitud	N.A.	N.A.	Opinión de aval sobre dictamen	N.A.	Copia de oficio	N.A.

Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 12 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			opinión es aprobada continúa en <b>actividad 9.</b>							
8.1	Notifica al Jefe de la Unidad Interesada	Jefe División Servicios Administrativos / Jefe Departamento Mantenimiento	Notifica al Jefe de la Unidad Interesada, que fue denegada la solicitud de construcción y/o remodelación, con los argumentos y explicaciones correspondientes.  <b>Fin del Procedimiento</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a la solicitud	N.A.	N.A.	Notificación	N.A.	Oficio	N.A.
8.2	Se elaboran observaciones necesarias indicadas	Jefe División Servicios Administrativos / Jefe Departamento Mantenimiento	Elaboran las observaciones o señalamientos necesarios. Se traslada a la Unidad Interesada, para que se realicen las correcciones indicadas.	Cuando sea necesario de acuerdo a la solicitud	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Correo electrónico/ Oficio / Dictamen sobre solicitud de Construcción y/o Remodelación	N.A.
8.3	Atiende observaciones Indicadas	Unidad Interesada	Atiende las observaciones indicadas y se envía nuevamente para aprobación a la Gerencia de Servicios Corporativos, regresa a <b>actividad 8.</b>	Cuando sea necesario de acuerdo a la solicitud	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Copia de oficio / Copia expediente	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 13 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9	Envía oficio indicando que pueden proceder a los trabajos solicitados	Jefe División Servicios Administrativos / Jefe Departamento Mantenimiento	Envía oficio a la Unidad Interesada indicando que pueden proceder al inicio de los trabajos solicitados.	Cuando se procede con los trabajos solicitados	N.A.	N.A.	Oficio de autorización de trabajos solicitados por la Unidad interesada	N.A.	Oficio de autorización de trabajos solicitados por la Unidad interesada	N.A.
10	Nombra a Supervisor	Gerente de Empresa / Gerentes del Entre Corporativo	El Gerente de Empresa o Gerente de Área, nombra Supervisor, que verifique el cumplimiento de lo contratado y aprobado en el dictamen del Departamento de Mantenimiento.	En cada construcción y/o remodelación	3	N.A.	Nombramiento	N.A.	Notificación de nombramiento	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-10-006

Fecha vigencia:

06 JUN 2022

Versión 3

Página 14 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
11	Informa a la División de Análisis y Control de Riesgos	Unidad Interesada	<p>Informa al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial qué tipo de trabajos se llevarán a cabo y quien es el supervisor de los mismos, esto para completar el Formato de Equipo de Protección Personal y Medidas de Protección en el área, en el que cual se da a conocer el o los equipos de protección personal necesarios para la ejecución de la construcción y/o remodelación (contratistas o personal técnico interno del INDE).</p> <p><b>Nota:</b> Cuando la construcción y/o remodelación se hace con personal técnico interno del INDE, continua en <b>actividad 11.1.</b></p> <p>Cuando la construcción y/o remodelación se hace con contratista externo al INDE, continua en <b>actividad 12.</b></p>	Cuando sea necesario de acuerdo a lo indicado	N.A.	N.A.	Oficio de autorización de trabajos solicitados por la Unidad interesada / Correo Electrónico	Equipo de protección	Oficio de autorización de trabajos solicitados por la Unidad interesada / Correo Electrónico	N.A.





PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 15 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>PERSONAL INTERNO</b>										
11.1	Coordina con la Jefatura de Mantenimiento cómo se realizarán los trabajos	Jefe Unidad Ejecutora	Coordina la programación de la construcción y/o remodelación con la Jefatura de Mantenimiento de acuerdo a programación establecida para tal efecto.	De acuerdo a lo requerido	4	N.A.	Programación	N.A.	Correo electrónico	N.A.
11.2	Traslada Formato de Trabajos completo y firmado	Supervisor Designado	Traslada al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial el Formato de Supervisión de Trabajos completo y firmado por las partes involucradas, en el cual se da a conocer a quienes realizarán los trabajos, así como el equipo de protección personal necesario para los mismos.	Cuando sea necesario	N.A.	N.A.	Formato de Supervisión de Trabajos	Firma de Formato de Supervisión de Trabajos	Formato de Supervisión de Trabajos	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

Versión 3

Página 16 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
11.3	Inicia trabajos de construcción y/o remodelación y emite informes de avance	Personal interno / Supervisor del INDE	<p>Inicia los trabajos de construcción y/o remodelación según programación, tomando en cuenta las normas de Seguridad Industrial.</p> <p>Entrega informes de avances a Jefe Unidad Interesada y copia al Jefe de Departamento de Mantenimiento.</p> <p><b>Nota:</b> De ser necesarias correcciones en la construcción y/o remodelación el Supervisor nombrado, las debe solicitar al Departamento de Mantenimiento antes de continuar con los trabajos.</p>	De acuerdo VB a fecha establecida	3	Informe de Avances	Informe de Avances	N.A.	Informe de Avances	N.A.
11.4	Archiva Informe Final de la construcción y/o remodelación	Jefe Administrativo Unidad Interesada / Jefe de Departamento de Mantenimiento	<p>Al finalizar los trabajos de construcción y/o remodelación recibe Informe Final, lo revisa, aprueba y archiva.</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>	En cada construcción y/o remodelación	N.A.	N.A.	Informe Final	N.A.	Informe Final	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Construcciones y**  
**Remodelaciones del Edificio**  
**Central del INDE**

Código: 4-09-00-31-46-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 17 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>PERSONAL EXTERNO</b>										
12	Define tipo de gestión administrativa que corresponda	Unidad Interesada	Define el tipo de gestión administrativa de acuerdo a: si es Compra Directa, Invitación a Ofertar o Cotizar y aplica el procedimiento transversal de compras correspondiente.	De acuerdo a lo requerido	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
13	Coordina los preparativos de la construcción y/o remodelación	Supervisor del Contratista	Coordina la programación de la construcción y/o remodelación con el Contratista. Procede con el Procedimiento de Administración y Supervisión de Contratos (cuando aplique).	De acuerdo a lo requerido	N.A.	N.A.	Correo electrónico	N.A.	Correo electrónico	N.A.
14	Coordina con la Jefatura de Mantenimiento cómo se realizarán los trabajos	Supervisor del contratista	Coordina la programación de la construcción y/o remodelación con el Supervisor del INDE y con la Jefatura del Departamento de Mantenimiento de acuerdo a la programación establecida para tal efecto.	De acuerdo a lo requerido	N.A.	N.A.	Programación	N.A.	Correo electrónico	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 4-09-00-31-46-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

Versión 3

Página 18 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
15	Traslada formatos de trabajos completos y firmados	Supervisor del INDE	Traslada al Departamento de Higiene y Seguridad Industrial el Formato de Supervisión de Trabajos y Formato de equipo de protección personal y medidas de protección en el área, completos y firmados por las partes involucradas, en los cuales se dio a conocer a quienes realizarán los trabajos, así como el equipo de protección personal necesario para los mismos.	Cuando sea necesario	3	N.A.	Formato de Trabajo	Firma de Formato de Trabajos	Formato de Supervisión de Trabajo / Formato de equipo de protección personal y medidas de protección en el área	N.A.
16	Inicia trabajos de construcción y/o remodelación	Contratista	Inicia los trabajos contratados según programación descrita en los documentos de contratación.	De acuerdo a lo requerido	N.A.	N.A.	Acta de Inicio	N.A.	Acta de Inicio	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 4-09-00-31-46-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

Versión 3

Página 19 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
17	Realiza lo contratado	Contratista	Realiza lo contratado en cuanto a construcción y/o remodelación tomando en cuenta las normas de seguridad industrial y entrega Informes de Avances.  <b>Nota:</b> De ser necesarias correcciones en la construcción y/o remodelación el Supervisor del INDE, debe solicitarlas al Contratista antes de continuar.	De acuerdo a lo requerido	N.A.	N.A.	Informe de Avances	Avance de lo Contratado	Informe de Avances	Orden de Compra y pago Matriz/ Contrato/ Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
18	Elabora Acta de Recepción	Supervisor del INDE	Elabora Acta de Recepción al concluir lo contratado en cuanto a construcción y/o remodelación, si se encuentra a entera satisfacción del INDE, de lo contrario informa al Contratista para que realice correcciones y observaciones y supervisa nuevamente antes de elaborar Acta.  Traslada Informe Final de Supervisión al Jefe Administrativo de la	En cada Construcción y/o remodelación	3	Contrato / Orden de Compra y Pago Matriz	Acta de Recepción / Informe Final de Supervisión	Supervisión de lo contratado	Acta de Recepción / Informe Final de Supervisión	Orden de Compra y pago Matriz/ Contrato/ Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE





PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

Versión 3

Página 20 de 30

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencias	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			<p>Unidad Interesada y una copia al Jefe de Departamento de Mantenimiento.</p> <p><b>Nota:</b> Procede según los Procedimientos de Recepción y Liquidación de Contratos o el Procedimiento de Compra Directa según corresponda.</p>							
19	Recibe, revisa, aprueba y archiva Informe Final Supervisión de la Construcción o Remodelación por contratación externa	Jefe Administrativo Unidad Interesada / Jefe de Departamento de Mantenimiento	<p>Recibe Informe Final de Supervisión, lo revisa, aprueba y archiva, luego de finalizada la construcción y/o remodelación por contratación externa.</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>	En cada construcción y/o remodelación	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Informe Final / Acta de Recepción de trabajos de construcción o remodelación / Carta de Garantía de los trabajos indicando período a cubrir	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Construcciones y**  
**Remodelaciones del Edificio**  
**Central del INDE**

Código: 94-09-00-31-46-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 21 de 30

**6.3 Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	No hay disponibilidad presupuestaria	Jefe Unidad Ejecutora	Solicita a la Gerencia de Empresa o Gerencia de Área, mediante oficio, una reprogramación o transferencia presupuestaria de fondos; de no ser posible realiza una reprogramación para el próximo período, el cual se deja en el anteproyecto del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).
2	Ausencia del Jefe Departamento de Mantenimiento	Jefe y/o Sub Jefe de la División de Servicios Administrativos	Asume las responsabilidades correspondientes de la actividad indicada.
3	Ausencia del Supervisor nombrado	Jefe Departamento de Mantenimiento	Debe solicitar apoyo a la Jefatura de División de Servicios Administrativos para que se le asigne un técnico, o puede nombrar un Supervisor temporal, o solicitar a la Gerencia de Empresa o Gerencia de Área nombrar un nuevo Supervisor.
4	Ausencia del Jefe de División	Gerente de Área	Asume las responsabilidades correspondientes de la actividad indicada.

 <b>INDE</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b> Construcciones y Remodelaciones del Edificio Central del INDE	Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: <b>06 JUN 2022</b>
		Versión 3      Página 22 de 30

## 7. ANEXOS

### Anexo No. 1

Se debe tomar en cuenta en cualquier solicitud de construcción y/o remodelación en el Edificio Central del INDE las siguientes restricciones para que los trabajos puedan ser aprobados:

#### a. MUROS Y TABIQUES.


- **Tabiques:** tabiques de madera, tabla yeso o asbesto-cemento deben tener un ancho de 0.10 m. que permita ocultar instalaciones e introducir su propia estructura.
- **Muros:** muros de block o de ladrillo, la dimensión mínima también será de 0.10 m salvo cálculo que determine lo contrario.

**b. PISOS.** Debe darse preferencia a la colocación de piso de granito similar al que tiene el edificio, para lo cual también pueden hacerse aplicaciones de revitalizado, vitrificado o procedimiento similar. La colocación de piso cerámico, porcelanato u otro deben ser debidamente justificados y tener contemplado el mantenimiento.

**c. CIELO FALSO.** La substitución de cielo falso se debe hacer únicamente si éste presenta daño y que no pueda ser reparado o pintado. El cielo falso debe ser uniforme al instalado en el área a remodelar y/o construir; y para su limpieza y mantenimiento se podrá repintar de blanco sin cambiar el tipo de textura.

**d. PINTURA.** Para la pintura de tabiques, muros, paredes interiores o de oficinas, debe utilizarse combinaciones de colores que permitan el reflejo de la luz.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Construcciones y Remodelaciones del Edificio Central del INDE	Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: <b>06 JUN 2022</b>	
		Versión 3	Página 23 de 30

Adicionalmente puede pintarse un zócalo color oscuro con 0.15 m de altura; el zócalo o pasamanos de madera fina deben contar con la justificación correspondiente. Los corredores, pasillos y otras áreas comunes deben permanecer del mismo color predominante en todo el Edificio.

**e. PUERTAS Y VENTANAS.** Toda apertura o clausura de vano de puerta o ventana debe justificarse plenamente, para poder guardar la fisonomía del edificio, así como la seguridad y funcionamiento de las distintas oficinas. En todo caso las puertas principales deben ser iguales o similares al resto de las existentes, salvo puertas internas que podrán sustituirse por otras con materiales livianos, siempre que sean imitación madera.

**f. MOBILIARIO:** En el caso de sustituir escritorios tradicionales por top de aglomerado de madera, estos deben tener como mínimo 0.60m de ancho y 0.70 m de alto, fijarlos debidamente al piso y pared, así como uniformizar el color en la unidad o área de trabajo.

**g. INSTALACIONES ELÉCTRICAS.** Todo trabajo de instalaciones eléctricas debe estar respaldado del estudio respectivo para evitar que se recarguen los diferentes circuitos en cada uno de los niveles o bien que no exista la suficiente capacidad para realizar adiciones, asimismo para determinar los requerimientos en los tableros de distribución. Para realizar trabajos de remodelación, debe tenerse presente que el voltaje en los circuitos de iluminación es diferente a los circuitos de fuerza.

**h. INSTALACIONES TELEFÓNICAS.** Las instalaciones telefónicas son inalterables y cualquier adición o modificación debe solicitarse a la División de Servicios Administrativos y contar con el visto bueno de la gerencia del área.

 <b>INDE</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Construcciones y</b> <b>Remodelaciones del Edificio</b> <b>Central del INDE</b>	Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: <b>06 JUN 2022</b>	
		Versión 3	Página 24 de 30

Cualquier alteración o uso indebido en las líneas será sancionado conforme lo establece el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo INDE-STINDE.

**i. INSTALACIONES HIDRÁULICAS Y SANITARIAS.** No se autorizará ninguna modificación o transformación que afecte a las instalaciones existentes, salvo que su ejecución sea factible y siempre que no afecte el diseño original de las mismas, evitando la unión o mezcla del drenaje pluvial con el drenaje sanitario.

**j. PERSIANAS, CORTINAS Y SIMILARES.** Las persianas pueden ser de tipo vertical u horizontal en material de tela o pvc, debiendo guardar congruencia de color internamente y si se colocan hacia el exterior del edificio, deben uniformizarse con el resto de las existentes, tanto en medida, color y tipo de material utilizado. Para las cortinas de tela también deben observarse los mismos aspectos de las persianas. Para el polarizado de ventanas debe evitarse el aspecto reflectivo y si la visual es hacia el exterior o interior del edificio, debe guardar congruencia con el resto de la ventanería.

**k. PASILLOS INTERNOS DE CIRCULACIÓN.** Cuando el diseño de espacios interiores en oficinas, talleres y bodegas, requiera de pasillos de circulación, los mismos deben tener como mínimo 0.90m de ancho por 2.00m de longitud y debe aumentar 0.20m por cada 3.00m que aumente su longitud.

**l. DUCTOS DE INSTALACIONES SIMILARES.** Los ductos de instalaciones deberán ser de uso exclusivo de inspección, revisión o corrección del mantenimiento del edificio, quedando terminantemente prohibido utilizarlos para área de guardado de utensilios de limpieza, papelería, líquidos inflamables u objetos personales de empleados; deben estar cerrados con llave que únicamente operen los encargados

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Construcciones y Remodelaciones del Edificio Central del INDE	Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: <b>06 JUN 2022</b>
		Versión 3      Página 25 de 30

de mantenimiento del edificio. También queda prohibido utilizarlos como bodegas de uso individual, así como que se utilicen para ingerir alimentos y colocar hornillas eléctricas improvisadas.

**m. MATERIALES.** Los materiales a utilizar deben ser de óptima calidad para garantizar la ejecución de los trabajos y en el caso de remodelaciones o cualquier transformación, los sobrantes que se encuentren en buenas condiciones deben ser entregados al Departamento de Mantenimiento para así poder ser utilizados en futuras reparaciones o remodelaciones, en ningún caso el personal de la Institución puede disponer de ellos.

**n. VENTILACIÓN E ILUMINACIÓN.** Queda prohibido usar los fosos de iluminación y ventilación del edificio, para construcciones de oficinas, servicios sanitarios y u otras áreas.

**o. ESTRUCTURA DEL EDIFICIO.** La cimentación, columnas, vigas principales y secundarias, losas, ductos y otros elementos estructurales del edificio no pueden sustituirse, modificarse, ni alterarse, salvo causas de fuerza mayor con certificación y dictamen de especialistas en estructuras.

**p. DISPOSICIÓN DE DESECHOS:** Es responsabilidad de la Unidad Ejecutora y la empresa contratista, que realice cualquier remodelación y/o construcción, retirar los desechos, residuos de construcción y/o demolición fuera del Edificio, y dejar las áreas comunes que fueran afectadas en buenas condiciones de limpieza y pintura.





PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-10-006  
Fecha vigencia: **06 JUN 2022**  
Versión 3      Página 26 de 30

**Anexo No. 2 FORMATO PARA SUPERVISION DE TRABAJOS**

	Proceso:		Código:	INSP/001		
	Documento:	FORMATO PARA SUPERVISIÓN DE TRABAJOS	Versión:	1		
	Fecha de Aprobación:		Páginas:	DE		
<b>DATOS GENERALES</b>						
<b>FECHA DE VERIFICACIÓN:</b>			<b>SEDE:</b>			
<b>NOMBRE DEL RESPONSABLE:</b>			<b>CARGO:</b>			
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS LABORES QUE SE REALIZAN</b>						
Área o espacio en el que se ejecuta la labor.						
<b>Descripción de Inspección realizada</b>						
<b>CONDICIONES DE TRABAJO, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>						
<b>CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>						
<b>SEGURIDAD DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS</b>						
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>CLASE</b>	<b>ACCIÓN RECOMENDADA</b>
1.						
Si existe trabajo con equipo en movimiento ¿Hay normas generales de seguridad para trabajo con equipo en movimiento? (ejemplo: brilladoras, pulidoras, etc.)						
Cabello largo recogido, Ropa ajustada, Cuerpo libre de anillos, cadenas, relojes, aretes, collares.						
2.						
La maquinaria y equipos de transmisión tienen guardas que protegen al trabajador de atrapamiento por partes en movimiento?						
3.						
Hay sistemas de permiso y candado que eviten la operación de las máquinas mientras haya personas en labores de mantenimiento?						
5.						
Las herramientas (martillos, alicates, destornilladores, saca ganchos, bisturí, guillotina) están en buen estado y adecuadas para la tarea.						
6.						
¿Las labores de mantenimiento tales como limpieza, lubricación, ajuste o reparación se efectúan con los equipos apagados?						
7.						
¿El uso de herramientas de trabajo según la tarea desarrollada es el adecuado y ergonómico?						
8.						
¿Se utilizan las herramientas adecuadas en tamaño y requerimiento para cada oficio?						
9.						
¿Hay un programa de inspección y mantenimiento para herramientas?						
10.						
¿Se encuentran señalizados los equipos que revisten peligros especiales tales como alto voltaje, etc.?						
11.						
¿Sólo personas entrenadas tienen autorización para utilizar herramientas como taladros u otras herramientas eléctricas o neumáticas?						
12.						
¿Tiene identificadas las rutas de evacuación, señalización y punto de atención médica más cercano al lugar donde se desarrolla el trabajo?						
<b>CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>						
<b>CIRCULACIÓN, MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES</b>						
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>CLASE</b>	<b>ACCIÓN RECOMENDADA</b>
1.						
¿Se encuentran marcadas las áreas de circulación y almacenamiento de materiales?						
2.						
¿Se encuentran las áreas de circulación del personal y vehículos (pasillos, puertas, salidas), libres de obstáculos?						
3.						
¿Se señalizan los trabajos (reparación, construcción, etc.) que se realizan en estas áreas?						
4.						
¿Se limpian los derrames de aceite u otro material que pueda hacer resbaladizo el piso en las áreas de circulación?						
5.						
¿Se dispone de áreas específicas para almacenamiento de materiales? Materias primas. Herramientas. Producto terminado.						
6.						
¿Hay algún programa de mantenimiento para los estantes que se utilizan para almacenamiento?						
7.						
¿Los elementos lineales almacenados en el piso disponen de medios de estabilidad y sujeción (separadores, cadenas, calzos) y sus extremos están protegidos?						
8.						
¿Se suministran ayudas mecánicas para manipular y transportar objetos y materiales pesados?						
9.						
¿Hay un programa de inspección y mantenimiento para montacargas y otros vehículos con los cuales se mueven los materiales?						
10.						
¿Se Cuenta con dispositivo de almacenaje para manipular el material? (Estante)						
11.						
¿Cuenta con estantería adecuada para almacenamiento?						
12.						
¿Tiene identificadas las rutas de evacuación, señalización y punto de atención médica más cercano al lugar donde se desarrolla el trabajo?						



**PROCEDIMIENTO**  
**Construcciones y**  
**Remodelaciones del Edificio**  
**Central del INDE**

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006  
 Fecha vigencia: **06 JUN 2022**  
 Versión 3      Página 27 de 30

**2da. Parte**

CONDICIONES DE SEGURIDAD		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CLASE	ACCIÓN RECOMENDADA
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO							
1.	¿Las subestaciones y cuartos eléctricos permanecen cerrados y a ellos solo entra personal autorizado?						
2.	¿Todos los factores de riesgo eléctrico están debidamente señalizados?						
3.	¿Todos los alambres y cables de maquinas están entubados y se han fijado a la pared?						
4.	¿Las cajas eléctricas de fusibles y los tableros de distribución permanecen cerrados están claramente señalizados e identificados?						
5.	¿Se evita al máximo el empleo de extensiones e instalaciones provisionales y cuando se presentan están debidamente señalizadas?						
6.	¿Existe un programa de mantenimiento periódico de todos los equipos e instalaciones eléctricas?						
7.	¿Existen estándares de seguridad para trabajos que impliquen electricidad?						
8.	¿Los trabajadores reciben entrenamiento sobre que hacer en caso de accidentes con electricidad y como presentar los primeros auxilios?						
9.	¿Los trabajadores que hacen mantenimiento a maquinaria lo hacen mientras esta se encuentra desconectada?						

CONDICIONES DE SEGURIDAD		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CLASE	ACCIÓN RECOMENDADA
FACTORES DE ORDEN Y ASEO							
1.	¿Los productos, insumos o materia prima están bien apoyados y ordenados en forma adecuada?						
2.	¿Se tiene un programa de reciclaje y protección al medio ambiente?						
3.	¿Realizan reuniones de seguridad para analizar los accidentes e incidentes de trabajo?						
4.	¿Los resguardos de seguridad que hay en las maquinas están debidamente empotrados? (como pulidoras, equipos de disco)						
5.	¿Los recipientes donde se recolecta la basura son adecuados en tamaño y numero?						
6.	¿Los pisos tienen superficies seguras y adecuadas para el trabajo?						
7.	¿Los pisos y pasillos en todas las áreas están libres de obstáculos que puedan producir un accidente?						
8.	¿Los extintores están debidamente señalizados y libres de obstrucciones?						
9.	¿Los equipos se encuentran limpios y libres de materiales innecesarias o colgantes?						
10.	¿Los baños están debidamente dotados y en cantidad suficiente para el personal?						
11.	¿Las paredes y ventanas están razonablemente para trabajar en el lugar?						
12.	¿Las áreas de almacenamiento están señalizadas y demarcadas?						
13.	¿Existen vías de circulación y están debidamente demarcadas?						
14.	¿Existen normas de seguridad en el lugar y se están aplicando?						
15.	¿El sistema de iluminación y ventilación en el lugar es eficiente?						
16.	¿El personal utiliza elementos de protección personal y están en buen estado?						

CLASE	A	B	C
PONTENCIAL DE PERDIDA	Podria causar la muerte, incapacidad de perdida o perdida de alguna parte del cuerpo o daños de considerable valor	enfermedad grave, con incapacidad temporal o daño a la propiedad menor de clase A	Podria ocasionar lesiones menores incapacitantes, enfermedad leve o daños menores
GRADO DE ACCIÓN	INMEDIATA	PRONTA	POSTERIOR





PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: 06 JUN 2022

Versión 3

Página 28 de 30

Anexo No. 3 FORMATO DE EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL Y MEDIDAS DE PROTECCION EN EL ÁREA

		Proceso:	FORMATO DE EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN EL ÁREA			Código:	INSP/002	
		Documento:				Versión:	1	
		Fecha de Aprobación:				Páginas:	DE	
DATOS GENERALES								
FECHA DE VERIFICACIÓN:						SEDE:		
NOMBRE DEL RESPONSABLE:						CARGO:		
DESCRIPCIÓN DE LAS LABORES QUE SE REALIZAN								
Área o espacio en el que se ejecuta la labor.								
Descripción de Inspección realizada								
No. ITEM	EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	CLASE	ACCIÓN RECOMENDADA	
1	Botas antideslizantes dieléctricas							
2	Casco con resistencia y absorción ante impactos, con barbiquejo de 3 puntos.							
3	Gafas de seguridad con filtro UV, anti deslumbramiento.							
4	Protección auditiva - Tapa oídos.							
5	Protección respiratoria según el riesgo, si es necesaria.							
	Guantes dieléctricos							
	Guante antideslizante.							
6	Arnés, línea de vida							
No. ITEM	USO DEL CUERPO Y POSICIÓN						ACCIÓN RECOMENDADA	
7	Levantando / Empujando / Halando / Esfuerzo Excesivo							
8	Línea de Fuego / Posición Segura / Punto de							
9	Ascendiendo / Descendiendo / Caminando							
10	Otros							
No. ITEM	PROCEDIMIENTOS						ACCIÓN RECOMENDADA	
11	Apagado / Clausurado y Etiquetado							
12	Planificación del Trabajo							
13	Inspección Pre Operacional							
14	Medición de Gases							
15	Cumplimiento de Procedimientos							
16	Otros							
No. ITEM	PERMISO DE TRABAJOS						ACCIÓN RECOMENDADA	
17	Formato lleno y validado							
18	Fecha y hora válida							
19	Permiso de Trabajo comunicado a los ejecutores.							
20	Controles Implementados							
21	Nombre y Firmas Autorizadas							
22	Otros							
No. ITEM	LUGAR DE TRABAJO						ACCIÓN RECOMENDADA	
23	Superficie de Trabajo							
24	Aseo / Orden / Limpieza / Almacenamiento							
25	Barreras / Conos / Señalización / Extintor							
26	Aseguramiento de Área de Trabajo							
27	Otros							
No. ITEM	HERRAMIENTAS / EQUIPO						ACCIÓN RECOMENDADA	
28	Selección / uso de herramientas neumáticas /							
29	Condición de herramientas neumáticas /							
30	Selección y Manejo de Equipos y/o Herramientas							
31	Condición de los equipos							
32	Cables eléctricos / Conexiones / Polo a Tierra							
33	Otros							

CLASE	A	B	C
PONTENCIAL DE PERDIDA	Podría causar la muerte, incapacidad de perdida o perdida de alguna parte del cuerpo o daños de considerable valor	Podría ocasionar una lesión o enfermedad grave, con incapacidad temporal o daño a la propiedad menor de clase A	Podría ocasionar lesiones menores incapacitantes, enfermedad leve o daños menores
GRADO DE ACCIÓN	INMEDIATA	PRONTA	POSTERIOR

Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

"Este documento impreso es una copia no controlada, se debe confirmar la última vigencia para su uso en la Intranet"



 <b>INDE</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Construcciones y</b> <b>Remodelaciones del Edificio</b> <b>Central del INDE</b>	Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006 Fecha vigencia: <b>06 JUN 2022</b>	
		Versión 3	Página 29 de 30

## 8. Control de Cambios

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambios Realizados</b>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualizó formato y nombres del cajetín de firmas.</li> <li>- Se modificó redacción del Objetivo y Alcance.</li> <li>- Se agregó el siguiente documento de referencia:  Reformas del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, Acuerdo Gubernativo 33-2016.</li> <li>- Se agregó el siguiente Registro Aplicable: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de equipo de protección personal y medidas de protección en el área.</li> <li>• Formato de Supervisión de Trabajo.</li> </ul> </li> <li>- Se eliminó la definición de Acta y se sustituyó por definición de 4.1 Acta de Recepción, se eliminó la definición 4.4 y se agregó la definición 4.5 Unidad Ejecutora.</li> <li>- Se modificó la redacción de las siguientes normas: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.8, 5.11, 5.12, 5.14, 5.16, y se agregó la norma 5.17.</li> <li>- Se actualizó Diagrama de Flujo completo de acuerdo a las modificaciones realizadas a la Matriz Plan.</li> <li>- Se actualizó Matriz Plan, en las siguientes actividades 2.1, 3, 4, 5, 6, 7, se agrega nota de decisión en actividad 8. Se modifica actividad 8.1, 8.2, 8.3 y 9.</li> <li>- La actividad que anteriormente era 15 ahora para a ser actividad 10 y se modifica la redacción de la misma.</li> <li>- Se modifica la redacción de la actividad 11 y se agrega nota de decisión.</li> </ul>



PROCEDIMIENTO  
Construcciones y  
Remodelaciones del Edificio  
Central del INDE

Código: 04-09-00-31-46-00-00-00-10-006

Fecha vigencia: **06 JUN 2022**

Versión 3

Página 30 de 30

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se agrega actividad 11.2, se modifica la redacción de las actividades 12, 13, 14, 16, 17 y 18.</li><li>- Se cambió matriz completa de contingencias.</li><li>- Se agregaron formatos en Anexo No. 2 y Anexo No. 3.</li></ul>
3	<p>Se actualiza Cajetín de Firmas.</p> <p>En registros Aplicables:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se elimina "Presupuesto de la Obra (Construcción y/o Remodelación)"</li></ul> <p>En Documentos de Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica en base a Matriz Plan.</li></ul> <p>En Normas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se elimina 5.13.</li><li>- Se modifica 5.10, 5.15. y 5.16.</li></ul> <p>En Matriz Plan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifican las siglas POA por "Plan Operativo Anual (POA)" y PACC por "Plan Anual de Compras y Contrataciones".</li></ul> <p>En Contingencias</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se renumera tabla.</li></ul> <p>En Anexos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se modifica anexo No.1 literal a, i, m y p.</li></ul>

# SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - TRANSPORTES -





PROCEDIMIENTO  
Actualización de Base de Datos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 17 FEB 2015

Versión 1

Página 1 de 7

COPIA NO CONTROLADA

<b>Elaboró:</b> Nombre: Lic. Enio Mauricio Estrada Castañeda  Cargo: Jefe de Departamento de Transportes  Firma y Sello: 	<b>Revisó:</b> Nombre: Luis Fernando Chavarría Tenas  Cargo: Jefe de División de Servicios Administrativos  Firma y Sello: 	<b>Aprobó:</b> Nombre: Lic. Sergio Augusto Meneses Yunes  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino  Firma y Sello: 
<b>Fecha de Aprobación de Versión:</b> 17 FEB 2015		





## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la secuencia de instrucciones necesarias a ejecutarse para actualizar la base de datos en el sistema.

El presente procedimiento inicia con la solicitud de actualización de la base de datos y finaliza con el reporte de gestión de seguros para cada vehículo.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Correo electrónico y Sistema SAP con los datos de vehículos.
- Sistema de Control AP R/3.
- Listado del Parque Vehicular del INDE.
- Oficio enviado a la División de Análisis y Control de Riesgos.
- Oficio sellado, firmado y fechado del Informe del Listado del Parque vehicular.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Conductor de Vehículos:** Empleado del INDE con funciones específicas para conducir vehículos propiedad del INDE.
- 4.2. Departamento de Transportes:** Es la Unidad Administrativa de la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios Corporativos, encargada del control y supervisión general, de los vehículos de la institución y demás asuntos relacionados a su gestión.
- 4.3. Inventario de Vehículos:** Registro y control de los vehículos automotores propiedad del INDE.



PROCEDIMIENTO  
Actualización de Base de Datos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 3 de 7

**4.4. Usuario:** Son todas las personas autorizadas que hacen uso del servicio de transporte con vehículos propiedad del INDE para cumplir con las diferentes comisiones de trabajo en la capital, en el interior de la República y fuera de ella.

**5. NORMAS**

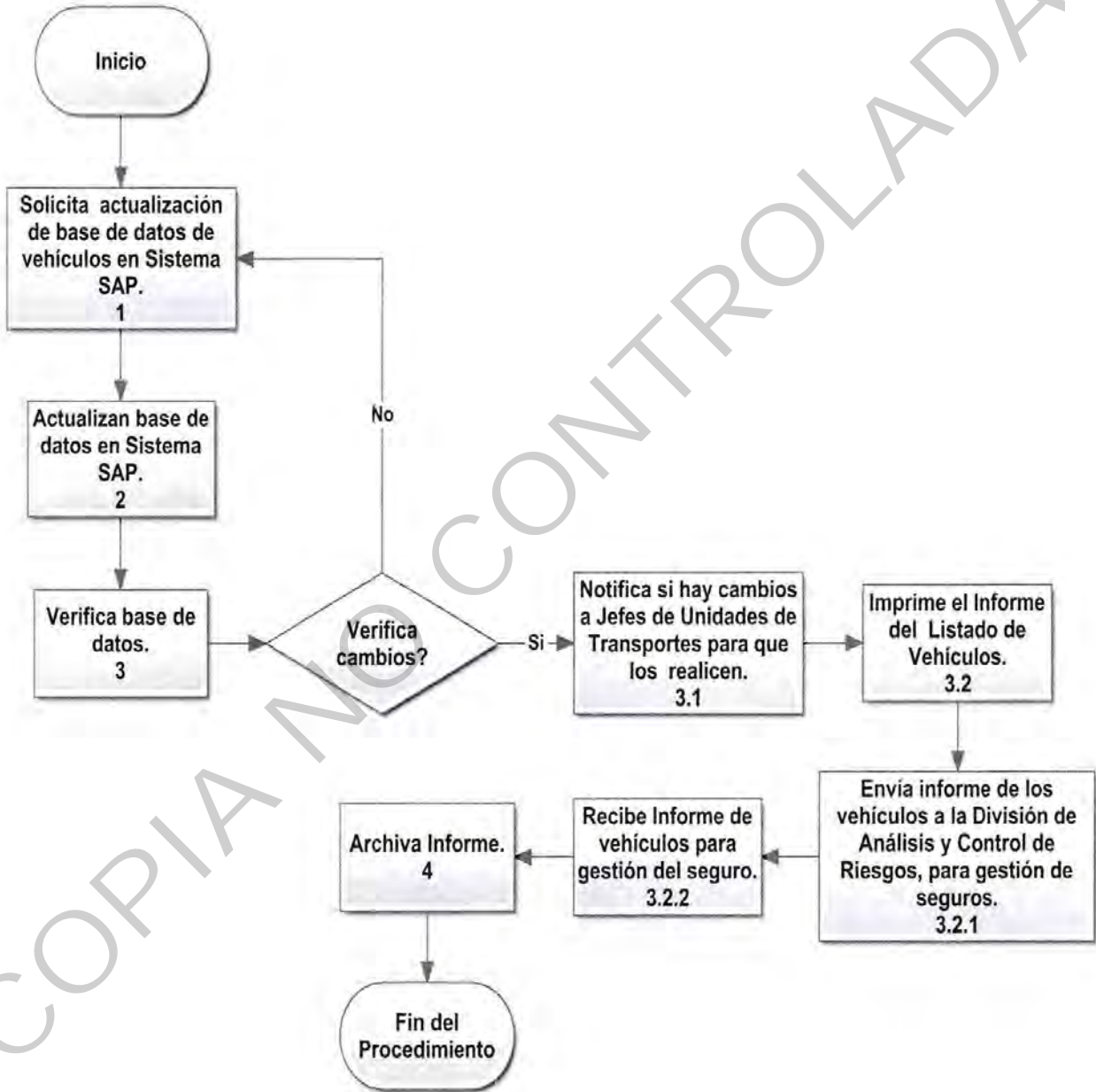
No Aplica.

COPIA NO CONTROLADA



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





PROCEDIMIENTO  
Actualización de Base de Datos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 5 de 7

6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Solicita actualización de base de datos de vehículos en Sistema SAP.	Jefe de Departamento de Transportes	Solicita vía correo electrónico, a Jefes de Unidades de Transportes de EGEE y ETCEE, que actualicen la base de datos de los vehículos en el Sistema SAP.	Anual	10040	1	Inventario del parque vehicular del INDE	N.A.	número de Vehículos	Correo electrónico y Sistema SAP con lo datos de vehículos	Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE
2	Actualizan base de datos en Sistema SAP.	Jefes de Unidad de Transportes	Actualizan en Sistema SAP, la base de datos de los vehículos asignados, e informan vía correo electrónico a la Jefatura de Depto. de Transportes.	Anual	100106	1	N.A.	N.A.	N.A.	Sistema de Control SAP R/3	N.A.
3	Verifica base de datos.	Jefe de Departamento de Transportes	Verifica en Sistema si la actualización ha sido concluida correctamente.	Anual	10040	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3.1	Notifica si hay cambios a Jefes de Unidades de Transportes para que los realicen.	Jefe de Departamento de Transportes	Notifica si considera que existen cambios en la actualización de alguna de las Unidades, vía telefónica y electrónica, que realicen cambios.	Anual	10040	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Actualización de Base de Datos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-001

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 6 de 7

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
3.2	Imprime el Informe del Listado de Vehículos.	Jefe de Departamento de Transportes	Imprime el Informe, del listado del parque vehicular del INDE.	Anual	10040	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Listado del Parque Vehicular del INDE	N.A.
3.2.1	Envía informe de los vehículos a la División de Análisis y Control de Riesgos, para gestión de seguros	Jefe de Departamento de Transportes	Envía el informe por oficio a la División de Análisis y Control de Riesgos, para efectos de la gestión de seguros.	Anual	10040	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio enviado a la División de Análisis y Control de Riesgos	N.A.
3.2.2	Recibe Informe de vehículos para gestión del seguro.	Jefe de División de Análisis y Control de Riesgos	Recibe oficio sellando, firmando y anotando fecha como constancia de la acción y devuelve copia a la Jefatura del Departamento de Transportes.	Anual	10046	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
4	Archiva Informe. <b>Fin del Procedimiento.</b>	Jefe de Departamento de Transportes	Recibe copia de Informe debidamente firmada y sellada para archivo.	Anual	10040	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio sellado, firmado y fechado del Informe del Listado del Parque vehicular	N.A.



**6.3 Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencias	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico/ Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Fallo en la red del Sistema.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	N.A.	Llamar a la División de Informática para solucionar el problema.
2	Ausencia del Jefe de División de Análisis y Control de Riesgos.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	x	N.A.	Se solicita la firma de aprobación del Gerente de Servicios Corporativos.

COPIA NO CONTROLADA

<b>Proceso:</b>	Gestión Servicios Corporativos / Transportes
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Actualización de Base de Datos
<b>Versión:</b>	1
<b>Código Obsoleto:</b>	00-09-00-31-69-00-00-00-10-001
<b>Código Nuevo:</b>	04-09-00-31-69-00-00-00-10-001

**Aprobó:**

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:



**Fecha de Aprobación de Código:**

29-07-2015





PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Preventivo del  
Parque Vehicular

Código: 00-09-00-31-69-00-00-  
00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 1 de  
10

COPIA NO CONTROLADA

<b>Elaboró:</b> Nombre: Lic. Enio Mauricio Estrada Castañeda  Cargo: Jefe de Departamento Transportes  Firma y Sello:  	<b>Revisó:</b> Nombre: Luis Fernando Chavarría Tenas  Cargo: Jefe de División Servicios Administrativos  Firma y Sello:  	<b>Aprobó:</b> Nombre: Lic. Sergio Augusto Meneses Yunes  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino  Firma y Sello:  
<b>Fecha de Aprobación de Versión:</b> 12 FEB 2015		





PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Preventivo del  
Parque Vehicular

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 2 de  
10

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la secuencia de instrucciones necesarias a ejecutarse para dar el óptimo mantenimiento preventivo a los vehículos y una eficaz administración de la documentación.

El presente procedimiento inicia con la secuencia de lectura de odómetro (kilometraje recorrido) y finaliza con el mantenimiento preventivo del vehículo.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación INDE.
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
- Acuerdo No. 46-2003 Contratación, Administración y Control del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos Automotores del INDE, sus Empresas y Dependencias.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Orden de Trabajo.
- Presupuesto.
- Plan de Mantenimiento.
- Oficio de reclamo.
- Factura.
- Formato de entrega de vehículo al taller.

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Conductor de Vehículos:** Empleado del INDE con funciones específicas para conducir vehículos propiedad del INDE.
- 4.2. Departamento de Transportes:** Es la Unidad Administrativa de la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios



PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Preventivo del  
Parque Vehicular

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 3 de  
10

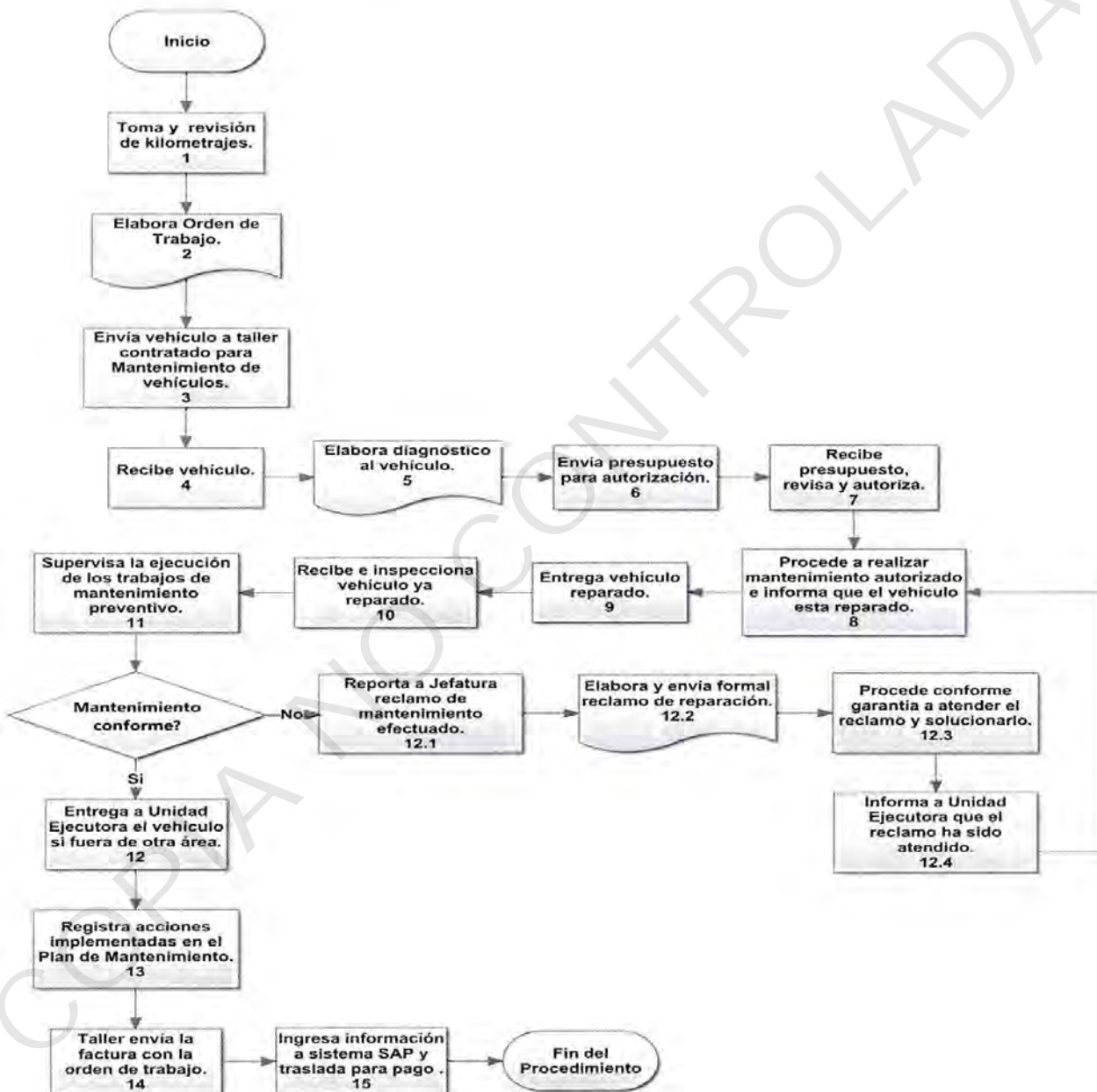
- 4.3. Corporativos, encargada del control y supervisión general, de los vehículos de la institución y demás asuntos relacionados a su gestión.
- 4.4. **Inventario de Vehículos:** Registro y control de los vehículos automotores propiedad del INDE.
- 4.5. **Servicios de Mantenimiento:** Mantenimientos preventivos y correctivos que se realizan a los vehículos del INDE.

## 5. NORMAS

- 5.1. Los servicios de Mantenimiento Preventivo (Menor, Intermedio y Mayor) están autorizados con solo firmar la Orden de Trabajo. El único formulario a utilizar para autorizar el trabajo a realizar es la Forma No. 740.33.
- 5.2. Cuando por diferentes razones la reparación no sea autorizada, la Unidad Ejecutora debe de retirar el vehículo en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- 5.3. Dentro de los primeros 5 días del mes siguiente, la Unidad Ejecutora debe de enviar a la División de Servicios Administrativos un informe en electrónico y físico en donde se incluya el listado de vehículos reparados, reparaciones y/o servicios efectuados y costos de estos, además otros que se consideren relevantes.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 5 de 10

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Toma y revisión de kilometrajes.	Auxiliar del Departamento de Transporte	Procede a tomar los kilometrajes y a revisar cuales están próximos para realizarle mantenimiento y aquellos que ya están listos se elabora la Orden de Trabajo (OT). Esta información se actualiza en el cuadro excel de Plan de Mantenimiento de Vehículos.	Semanalmente	N.A.	N.A.	Kilometrajes en vehículos	Mantenimiento de vehículos	Kilometrajes	Cuadro excel de Plan de Mantenimiento de Vehículos	Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE
2	Elabora Orden de Trabajo.	Auxiliar del Departamento de Transporte	Elabora Orden de Trabajo a efectuar en Forma 74033.	Cuando sea necesario.	N.A.	N.A.	Numero de Ordenes de Trabajo .	Mantenimiento de vehículos	Orden de Trabajo	Orden de Trabajo	N.A.
3	Envía vehículo a taller contratado para Mantenimiento de vehículos.	Jefe de Departamento de Transportes	Firma y sella Orden de Trabajo para mantenimiento y envía vehículo al taller contratado que brinda el servicio de Mantenimiento para que realicen las acciones necesarias para restablecer el vehículo y registra en Programa de Mantenimiento.  Al momento de entregar el vehículo el taller lo revisará en conjunto con la persona que lleva el vehículo a servicio.	En cada mantenimiento preventivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Plan de Mantenimiento	Acuerdo No. 46-2003, Contratación, Administración y Control del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos Automotores del INDE, sus Empresas y Dependencias



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 6 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
4	Recibe vehículo.	Taller Contratado	Recibe vehículo.	En cada mantenimiento preventivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
5	Elabora diagnóstico al vehículo.	Taller Contratado	Elabora diagnóstico no invasivo al vehículo a efectuar mantenimiento.	En cada mantenimiento preventivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Diagnóstico del vehículo	N.A.
6	En caso de ser un Mantenimiento Correctivo.	Taller Contratado	En caso de ser necesario un Mantenimiento Correctivo en el vehículo.	En cada mantenimiento preventivo.	N.A.	2	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Presupuesto para reparación	N.A.
7	Recibe presupuesto, revisa y autoriza.	Jefe de Departamento de Transportes	Recibe presupuesto, revisa y autoriza si procede.	En cada mantenimiento preventivo.	10040	1, 2	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Presupuesto para reparación	N.A.
8	Procede a realizar mantenimiento autorizado e informa que el vehículo esta reparado.	Taller Contratado	Procede a realizar el mantenimiento autorizado. Este mantenimiento deberá realizarse de acuerdo a los tiempos predeterminados en el contrato. Informa cuando el vehículo ya se encuentra reparado, traslada vía telefónica información sobre la conclusión de la reparación del vehículo.	En cada mantenimiento preventivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 7 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
9	Entrega vehículo reparado.	Taller Contratado	Entrega vehículo reparado a conductor. Efectuado el servicio o reparación preventiva, el taller entrega el vehículo al conductor o persona del INDE autorizada para recibirlo, quien firma la Constancia de Entrega y Servicios Prestados, conjuntamente con el encargado del taller que le entrega el vehículo que corresponda. El contratista mantiene el original de la constancia para adjuntarla a la factura respectiva y le entrega una copia al conductor o persona que recibe el vehículo.	En cada mantenimiento preventivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
10	Recibe e inspecciona vehículo ya reparado.	Conductor de vehículos	Recibe e inspecciona vehículo ya reparado en el taller e informa al Jefe de Departamento de Transportes.	En cada mantenimiento preventivo.	307	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
11	Supervisa la ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo.	Jefe de Departamento de Transportes	Supervisa los trabajos de mantenimiento preventivo y se realizan las pruebas pertinentes para asegurar que los mismos fueron positivos. Si las pruebas no son positivas genera observaciones a las personas responsables.	En cada mantenimiento preventivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 8 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
12	Entrega a Unidad Ejecutora el vehículo si fuera de otra área.	Jefe de Departamento de Transportes	Entrega a Unidad Ejecutora el vehículo si el mismo pertenece a otra área.	En cada mantenimiento preventivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
12.1	Reporta a Jefatura reclamo de mantenimiento efectuado.	Unidad Ejecutora	Reporta a la Jefatura del Departamento de transportes vía verbal, telefónico, correo electrónico u oficio, reclamo de mantenimiento efectuado si no esta conforme con el mismo. En caso que el vehículo presente algún desperfecto o mal funcionamiento dentro del período de la garantía, imputable al trabajo realizado, el costo de los repuestos y mano de obra para reparar nuevamente el vehículo correrá por cuenta del proveedor.	En cada mantenimiento preventivo.	N.A.	1,4	N.A.	Inconformidad con el mantenimiento	N.A.	N.A.	N.A.
12.2	Elabora y envía formal reclamo de reparación.	Jefe de Departamento de Transportes	Elabora y envía formal reclamo de reparación efectuada al taller contratado si procede.	En cada mantenimiento preventivo.	10040	1,4	N.A.	Inconformidad con el mantenimiento	N.A.	Oficio de reclamo.	N.A.
12.3	Procede conforme garantía a atender el reclamo y solucionarlo.	Taller Contratado	Procede conforme garantía a atender reclamo efectuado y reporta al Jefe de Departamento de Transportes que el reclamo del mantenimiento del vehículo ha sido atendido.	En cada mantenimiento preventivo.	N.A.	1,4	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Garantía de mantenimiento de vehículo	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Preventivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 9 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
12.4	Informa a Unidad Ejecutora que el reclamo ha sido atendido.	Jefe de Departamento de Transportes	Informa a Unidad Ejecutora que el reclamo ha sido atendido y entregan el vehículo.	En cada mantenimiento preventivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
13	Registra acciones implementadas en el Plan de Mantenimiento.	Jefe de Departamento de Transportes	Registra en el Programa de Mantenimiento las acciones realizadas durante el mantenimiento preventivo.	En cada mantenimiento preventivo.	10040	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Plan de Mantenimiento	N.A.
14	Taller envía la factura con la orden de trabajo.	Taller Contratado	Envía el taller la Factura con la Orden de Trabajo, Presupuesto autorizado (únicamente en caso de mantenimiento correctivo) y Formato de Entrega del Vehículo de Taller.	En cada mantenimiento.	10040	N.A.	N.A.	Factura con Orden de Trabajo, presupuesto autorizado y formato de entrega del vehículo del taller	N.A.	Factura con Orden de Trabajo, presupuesto autorizado y formato de entrega del vehículo del taller	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
15	Ingresar información a sistema SAP y trasladar para pago. <b>Fin del Procedimiento.</b>	Jefe de Departamento de Transportes	Ingresar los datos de Orden de Trabajo al sistema SAP para generar la Orden de Flotilla.	En cada mantenimiento.	10040	N.A.	N.A.	Ingreso de mantenimiento en SAP	N.A.	N.A.	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Preventivo del  
Parque Vehicular

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-002

Fecha vigencia: 2 FEB 2015

Versión 1

Página 10 de 10

6.3 Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Ausencia del Jefe de Departamento de Transportes.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	El Jefe o Sub jefe de la División de Servicios Administrativos asume la responsabilidad.
2	Falta de disponibilidad Presupuestaria.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Solicita a la Gerencia de Servicios Cooperativos, mediante oficio, una reprogramación o transferencia presupuestal de fondos; Si no es posible no se pueden recibir consumos.
3	Mantenimiento no realizado a conformidad.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Se informa a responsables de realizar el mantenimiento que deben de cumplir con lo requerido en la Orden de Trabajo. Se reprograma mantenimiento.
4	Ausencia del Jefe de División.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	El Gerente de Servicios Cooperativos asumirá la responsabilidad de la actividad.



**NOTA ACLARATORIA**  
**Rectificación de Código**

<b>Proceso:</b>	Gestión Servicios Corporativos / Transportes
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Mantenimiento Preventivo del Parque Vehicular
<b>Versión:</b>	1
<b>Código Obsoleto:</b>	00-09-00-31-69-00-00-00-10-002
<b>Código Nuevo:</b>	04-09-00-31-69-00-00-00-10-002

**Aprobó:**  
Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez  
Cargo: Jefe Departamento Técnico de la Calidad  
Firma y Sello:



**Fecha de Aprobación de Código:**  
29-07-2015



PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Correctivo del  
Parque Vehicular

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 2 FEB 2015

Versión 1

Página 1 de 11

COPIA NO CONTROLADA

<b>Elaboró:</b> Nombre: Lic. Enio Estrada Castañeda  Cargo: Jefe de Departamento de Transportes  Firma y Sello: 	<b>Revisó:</b> Nombre: Luis Fernando Chavarría Tenas  Cargo: Jefe de División de Servicios Administrativos  Firma y Sello: 	<b>Aprobó:</b> Nombre: Lic. Sergio Augusto Meneses Yunes  Cargo: Gerente de Servicios Corporativos Interino  Firma y Sello: 
Fecha de Aprobación de Versión: 1 <sup>o</sup> 2 FEB 2015		







## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la secuencia de instrucciones necesarias a ejecutarse para dar el óptimo mantenimiento correctivo a los vehículos y toda la documentación perteneciente a la gestión.

El presente procedimiento inicia con la detección de un error o falla en el vehículo y finaliza con el mantenimiento correctivo del vehículo.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE
- Normativo No. 60 Para la Asignación, Autorización y Utilización de Fondos Fijos (Caja Chica) del INDE.
- Normativo No. 61 Para la Compra o Contratación Directa.
- Acuerdo No. 46-2003 Contratación, Administración y Control del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos Automotores del INDE, sus Empresas y Dependencias.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Orden de Trabajo.
- Presupuesto para Reparación.
- Plan de Mantenimiento.
- Correo electrónico de oficio de reclamo.
- Factura.
- Formato de entrega de vehículo al taller.
- Constancia de Entrega y Servicios Prestados.
- Garantía de Mantenimiento del vehículo.
- Factura con Orden de Trabajo, presupuesto autorizado y formato de entrega del vehículo del taller.





- Sistema SAP.

#### 4. DEFINICIONES

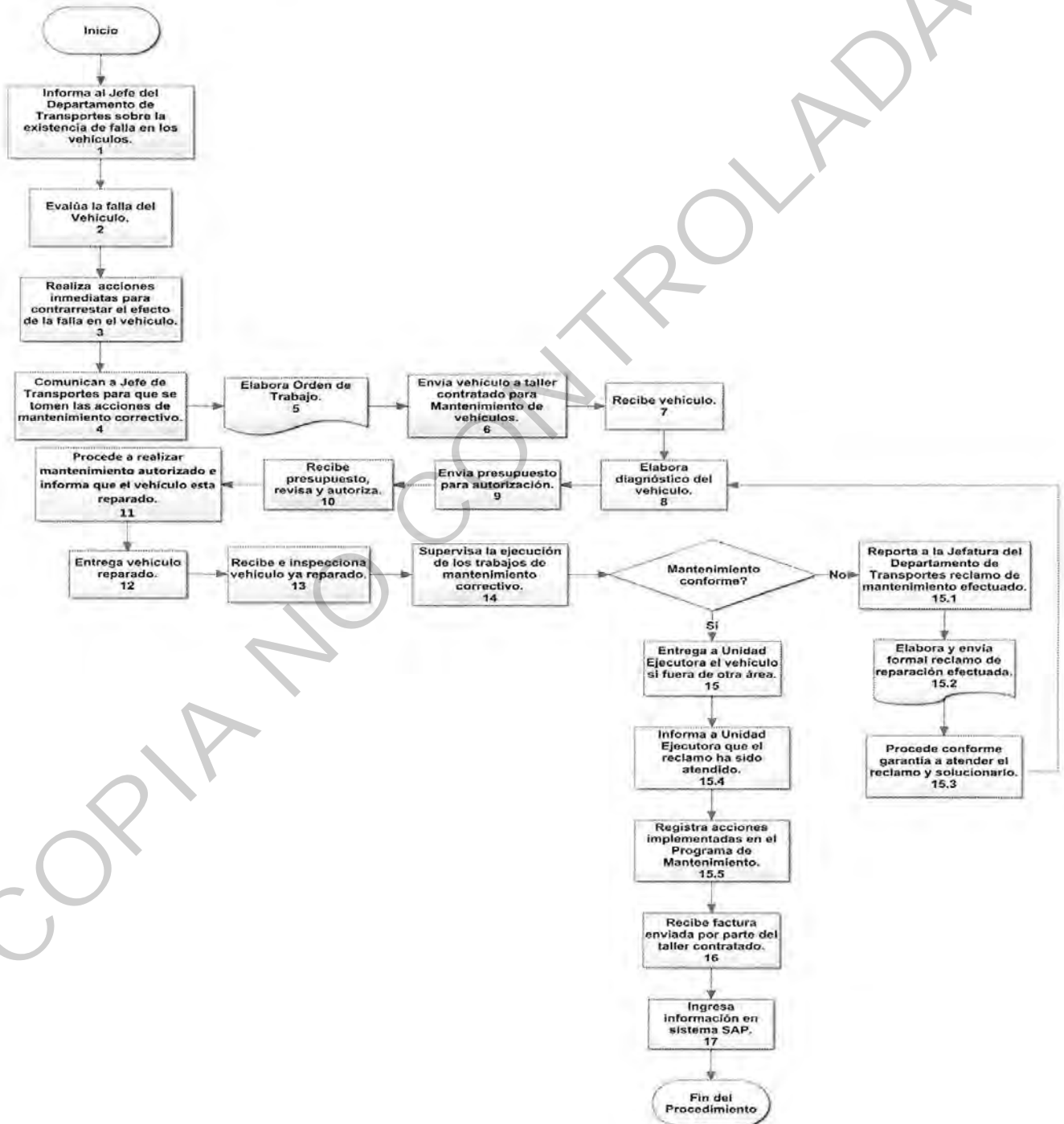
- 4.1. Conductor de Vehículos:** Empleado del INDE con funciones específicas para conducir vehículos propiedad del INDE.
- 4.2. Departamento de Transportes:** Es la Unidad Administrativa de la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios
- 4.3. Corporativos,** encargada del control y supervisión general, de los vehículos de la institución y demás asuntos relacionados a su gestión.
- 4.4. Inventario de Vehículos:** Registro y control de los vehículos automotores propiedad del INDE.
- 4.5. Servicios de Mantenimiento:** Mantenimientos preventivos y correctivos que se realizan a los vehículos del INDE.

#### 5. NORMAS

- 5.1.** El único Formulario a utilizar para autorizar el trabajo a realizar es la Forma No. 740.33
- 5.2.** Todo Mantenimiento Correctivo debe de ser autorizado en un tiempo máximo de 2 días hábiles, por la unidad que corresponda.
- 5.3.** Cuando por diferentes razones la reparación no sea autorizada, la Unidad Ejecutora debe de retirar el vehículo en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- 5.4.** Dentro los primeros 5 primeros días del mes siguiente, la Unidad Ejecutora debe de enviar a la División de Servicios Administrativos un informe en electrónico y físico en donde se incluya el listado de vehículos reparados, reparaciones y/o servicios efectuados y costos de estos, además otros que se consideren relevantes.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 1.1. Diagrama de Flujo:





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 1 2 FEB 2015

Versión 1

Página 5 de 11

**1.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
1	Informa al Jefe del Departamento de Transportes sobre la existencia de falla en los vehículos.	Conductor de vehículos	Informa al Jefe de Departamento de Transportes de la existencia de falla en el vehículo, para que éste tome las primeras medidas de prevención.	Cuando sea necesario (se considera cuando se este en riesgo de un mayor daño).	307	N.A.	N.A.	Inspección de Vehículos	N.A.	N.A.	Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE
2	Evalúa la falla del Vehículo.	Jefe de Departamento de Transportes	Evalúa de forma visual/auditiva las condiciones del vehículo.	Cuando sea necesario.	10040	N.A.	N.A.	Inspección de Vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
3	Realiza acciones inmediatas para contrarrestar el efecto de la falla en el vehículo.	Conductor de vehículos	Realiza las acciones operativas necesarias inmediatas para contrarrestar el efecto de la falla en el vehículo y que la situación se complique.	Cuando sea necesario	307	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
4	Comunican a Jefe de Transportes para que se tomen las acciones de mantenimiento correctivo.	Conductor de vehículos	Comunica a Jefe de Transportes para que se tomen las acciones de mantenimiento correctivo encaminadas a solucionar totalmente la falla.	Cuando sea necesario.	307	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Correctivo del  
Parque Vehicular

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 17 FEB 2015

Versión 1

Página 6 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
5	Elabora Orden de Trabajo.	Auxiliar del Departamento de Transporte	Elabora Orden de Trabajo a efectuar.	Cuando sea necesario.	N.A.	N.A.	Numero de Ordenes de Trabajo .	Mantenimiento de vehículos	Orden de Trabajo	Orden de Trabajo	N.A.
6	Envía vehículo a taller contratado para Mantenimiento de vehículos.	Jefe de Departamento de Transportes	Envía Orden de Trabajo para mantenimiento del vehículo al taller contratado que brinda el servicio de Mantenimiento para que realicen las acciones correctivas necesarias para restablecer el vehículo y registra en Programa de Mantenimiento. Al momento de entregar el vehículo el taller lo revisará en conjunto con la persona que lleva el vehículo a servicio.	En cada mantenimiento correctivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Programa de Mantenimiento	Acuerdo No. 46-2003 , Contratación, Administración y Control del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos Automotores del INDE, sus Empresas y Dependencias
7	Recibe vehículo.	Taller Contratado	Recibe vehículo.	En cada mantenimiento correctivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
8	Elabora diagnóstico del vehículo.	Taller Contratado	Elabora diagnóstico no invasivo al vehículo al efectuar el mantenimiento.	En cada mantenimiento correctivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Diagnóstico del vehículo	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 7 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
9	Envía presupuesto para autorización.	Taller Contratado	Envía presupuesto para autorización.	En cada mantenimiento correctivo.	N.A.	2	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Presupuesto para reparación	N.A.
10	Recibe presupuesto, revisa y autoriza.	Jefe de Departamento de Transportes	Recibe presupuesto, revisa y autoriza si procede.	En cada mantenimiento correctivo.	10040	1, 2	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Presupuesto para reparación	N.A.
11	Procede a realizar mantenimiento autorizado e informa que el vehículo esta reparado.	Taller Contratado	Procede a realizar el mantenimiento autorizado e informa que el vehículo ya se encuentra reparado, traslada vía telefónica, información sobre la conclusión de la reparación del vehículo.	En cada mantenimiento correctivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	Normativo No. 60 Para la Asignación, Autorización y Utilización de Fondos Fijos (Caja Chica) del INDE, Normativo No. 61 Para la Compra o Contratación Directa
12	Entrega vehículo reparado.	Taller Contratado	Entrega vehículo reparado a conductor. Efectuado el servicio o reparación correctiva, el taller entregará el vehículo al conductor o persona de INDE autorizada para recibirlo; quien firmará la Constancia de Entrega y Servicios Prestados, conjuntamente con el encargado del taller que le entrega el vehículo que corresponda. El contratista mantiene el original de la constancia para adjuntarla a la factura respectiva y le entrega una copia al conductor o persona que recibe el vehículo.	En cada mantenimiento correctivo.	N.A.	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	Constancia de Entrega y Servicios Prestados.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 8 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
13	Recibe e inspecciona vehículo ya reparado.	Conductor de vehículos	Recibe e inspecciona vehículo ya reparado en el taller e informa al Jefe de Departamento de Transportes.	En cada mantenimiento correctivo.	307	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
14	Supervisa la ejecución de los trabajos de mantenimiento correctivo.	Jefe de Departamento de Transportes	Supervisa los trabajos de mantenimiento correctivo y se realizan las pruebas pertinentes para asegurar que los mismos fueron positivos. Si las pruebas no son positivas genera observaciones a las personas responsables.	En cada mantenimiento correctivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
15	Entrega a Unidad Ejecutora el vehículo si fuera de otra área.	Jefe de Departamento de Transportes	Entrega a Unidad Ejecutora el vehículo si el mismo pertenece a otra área.	En cada mantenimiento correctivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos	N.A.	N.A.	N.A.
15.1	Reporta a la Jefatura del Departamento de Transportes reclamo de mantenimiento efectuado.	Unidad Ejecutora	Reporta a la Jefatura del Departamento de transportes vía verbal, telefónico, correo electrónico u oficio, reclamo de mantenimiento efectuado si no esta conforme con el mismo. En caso que el vehículo presente algún desperfecto o mal funcionamiento dentro del periodo de la garantía, imputable al trabajo realizado, el costo de los repuestos y mano de obra para reparar nuevamente el vehículo correrá por cuenta del proveedor.	En cada mantenimiento correctivo.	N.A.	4	N.A.	Inconformidad con el mantenimiento	N.A.	Reclamo por correo electrónico	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 9 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
15.2	Elabora y envía formal reclamo de reparación efectuada.	Jefe de Departamento de Transportes	Envía formal reclamo de reparación efectuada al taller contratado si procede.	En cada mantenimiento correctivo.	10040	1,4	N.A.	Inconformidad con el mantenimiento	N.A.	Oficio de reclamo.	N.A.
15.3	Procede conforme garantía a atender el reclamo y solucionarlo.	Taller Contratado	Procede conforme garantía a atender reclamo efectuado y reporta al Jefe de Departamento de Transportes que el reclamo del mantenimiento del vehículo ha sido atendido.	En cada mantenimiento correctivo.	N.A.	4	N.A.	Mantenimiento de vehículos.	N.A.	Garantía de mantenimiento de vehículo	N.A.
15.4	Informa a Unidad Ejecutora que el reclamo ha sido atendido.	Jefe de Departamento de Transportes	Informa a Unidad Ejecutora que el reclamo ha sido atendido y entregan el vehículo.	En cada mantenimiento correctivo.	10040	1	N.A.	Mantenimiento de vehículos.	N.A.	N.A.	N.A.
15.5	Registra acciones implementadas en el Programa de Mantenimiento.	Jefe de Departamento de Transportes	Confirmado el paso anterior como positivo, se registra en el Programa de Mantenimiento las acciones realizadas durante el mantenimiento correctivo.	En cada mantenimiento correctivo.	10040	N.A.	N.A.	Mantenimiento de vehículos.	N.A.	Programa de Mantenimiento	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Mantenimiento Correctivo del**  
**Parque Vehicular**

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 1 2 FEB 2015

Versión 1

Página 10 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Código FTC	(7) Contingencias	(8) Parámetros (Indicador)	(9) Productos o Servicios	(10) Variable de Control	(11) Registro	(12) Documentos de Referencia
16	Recibe factura enviada por parte del taller contratado.	Taller Contratado	Recibe factura enviada por el taller contratado con la Orden de Trabajo, Presupuesto autorizado (en caso de mantenimiento correctivo) y Formato de Entrega del Vehículo de Taller.	En cada mantenimiento.	N.A.	N.A.	N.A.	Factura con Orden de Trabajo, presupuesto autorizado y formato de entrega del vehículo del taller	N.A.	Factura con Orden de Trabajo, presupuesto autorizado y formato de entrega del vehículo del taller	N.A.
17	Ingresar información en sistema SAP. Fin del Procedimiento.	Jefe de Departamento de Transportes	Ingresar en el sistema SAP los datos de Orden de Trabajo para generar la Orden de Flotilla.	En cada mantenimiento.	10040	N.A.	N.A.	Ingreso de mantenimiento en SAP	N.A.	Sistema SAP	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Mantenimiento Correctivo del  
Parque Vehicular

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-003

Fecha vigencia: 12 FEB 2015

Versión 1

Página 11 de 11

**6.3 Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	Tipo de Contingencia						(9) Solución a Posibles Contingencias
		(3) Documental	(4) Instrumentación	(5) Sistema	(6) Mecánico / Eléctrico	(7) Personal	(8) Otros	
1	Ausencia del Jefe de Departamento de Transportes.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	X	El Jefe o Sub jefe de la División de Servicios Administrativos asume la responsabilidad.
2	Falta de disponibilidad Presupuestaria.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	Solicita a la Gerencia de Servicios Cooperativos, mediante oficio, una reprogramación o transferencia presupuestal de fondos; Si no es posible no se pueden recibir consumos.
3	Mantenimiento no realizado a conformidad.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	N.A.	Se informa a responsables de realizar el mantenimiento que deben de cumplir con lo requerido en la Orden de Trabajo. Se reprograma mantenimiento.
4	Ausencia del Jefe de División.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	El Gerente de Servicios Cooperativos asumirá la responsabilidad de la actividad.



**NOTA ACLARATORIA**  
**Rectificación de Código**

<b>Proceso:</b>	Gestión Servicios Corporativos / Transportes
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Mantenimiento Correctivo del Parque Vehicular
<b>Versión:</b>	1
<b>Código Obsoleto:</b>	00-09-00-31-69-00-00-00-10-003
<b>Código Nuevo:</b>	04-09-00-31-69-00-00-00-10-003

**Aprobó:**

Nombre: Licda. Bertha Marina Ortiz Alvarez

Cargo: Jefe Departamento Técnico de la Calidad

Firma y Sello:





**Fecha de Aprobación de Código:**

29-07-2015



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible


Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 1 de 28

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Pablo Bernardo Lemus Gordillo	Nombre: Lic. Yury Del Vecchio Mendoza	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe Departamento de Transportes	Cargo: Jefe División de Servicios Administrativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Plan, Control y Administración del Suministro de Combustible	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004 Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021	
		Versión 2	Página 2 de 28

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la secuencia de instrucciones necesarias para un efectivo plan, control y administración del suministro de combustible, para todos los vehículos de las Empresas EGEE, ETCEE y Ente Corporativo.

Inicia con la solicitud del plan anual de suministro de combustible y finaliza con el suministro adecuado de combustible en el vehículo y con el informe mensual de suministro de combustible.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Transportes del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-.
- Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria pesada del INDE.
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.
- Normativo para el Control de Almacenes.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Circular u oficio para solicitud de Plan Anual de Compra de Combustible.
- Plan Anual de Compras de Combustible.
- Plan Consolidado de Compras de Combustible.
- Plan Anual de Compras de Combustible Aprobado.
- Nota enviada a la Estación de Servicio.
- Acta Administrativa.
- Orden de Compra y Pago.
- Control Suministro Combustible Vehículos INDE.
- Cupones Canjeables de Combustible.





**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021


Versión 2

Página 3 de 28

- Factura de suministro de combustible.
- Informe de Consumo consolidado de Combustible.
- Informe mensual del Control de Combustibles.
- Cotización.
- Inventario.
- Vale propio de la Estación de Servicio.
- Voucher de Suministro de Combustible.

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Comprobante de Despacho:** Vale, voucher o documento que extiende la Estación de Servicio como constancia de haber efectuado un despacho de combustible previamente autorizado por el INDE, para efectos de control y pago.
- 4.2. Conductor de Vehículos:** Empleado del INDE con funciones específicas para conducir vehículos propiedad del INDE.
- 4.3. Coordinador de Combustibles:** Persona designada por una Gerencia específica, para centralizar y coordinar todo lo relacionado con la contratación y control de combustibles de las Unidades que la conforman.
- 4.4. Cupones Canjeables:** Documentos emitidos y autorizados por los distribuidores de combustibles, por un valor nominal determinado, para ser canjeados únicamente por combustible.
- 4.5. Departamento de Transportes:** Es la Unidad Administrativa de la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios Corporativos, encargada del control y supervisión general, de los vehículos de la institución y demás asuntos relacionados a su gestión.
- 4.6. Depósito de Combustible Propiedad del INDE:** Corresponde a las gasolineras ubicadas en las Plantas Hidroeléctricas Chixoy (Casa de

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Plan, Control y Administración del Suministro de Combustible	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004 Fecha de Vigencia: <b>28 JUL 2021</b>	
		Versión 2	Página 4 de 28

Maquinas Quixal y Campamento Li-chinatzul) y Aguacapa (Campamento la Unión).

- 4.7. **Encargado de Combustible:** Es la persona o personas designadas por la unidad ejecutora como responsable del manejo, custodia, dotación de los medios de despacho y control de los combustibles aprobados para consumo de los vehículos, equipos y maquinaria pesada de una Unidad.
- 4.8. **Estación de Servicio:** Establecimiento legalmente autorizado para la venta y despacho de combustible.
- 4.9. **Inventario de Vehículos:** Registro y control de los vehículos automotores propiedad del INDE.
- 4.10. **Usuario:** Son todas las personas autorizadas que hacen uso del servicio de transporte con vehículos propiedad del INDE para cumplir con las diferentes comisiones de trabajo en la capital, en el interior de la República de Guatemala y fuera de ella.
- 4.11. **Vale:** Documento de respaldo que indica el egreso de un monto por medio del fondo rotativo para ser utilizado en la adquisición de un bien o servicio.

## 5. NORMAS

- 5.1. Se debe cumplir con lo regulado en el Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria pesada del INDE.
- 5.2. La administración y control del Combustible, está a cargo de la Gerencia de Servicios Corporativos a través de la División de Servicios Administrativos.
- 5.3. La Gerencia de Servicios Corporativos debe solicitar a las Gerencias del INDE, en el mes de noviembre de cada año, el Plan Anual de Compra de Combustibles del siguiente año, que requieran para el funcionamiento de sus vehículos automotores, equipos y maquinaria pesada, mismos que



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 5 de 28

deben ser consolidados en el Plan Anual General, el cual debe ser presentado en conjunto ante la Gerencia General.

- 5.4. La aprobación de la compra de Combustible para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria Pesada debe realizarse de acuerdo a lo establecido para el efecto en el Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del Instituto Nacional de Electrificación -INDE-.
- 5.5. El Encargado de Combustible asignado por la Unidad Ejecutora es quien debe llevar el control de lo comprado y lo despachado por cada vehículo automotor, equipo y maquinaria pesada, debiendo rendir informe del control de combustibles por escrito y en digital al Coordinador de Combustibles de la Gerencia respectiva, a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente.
- 5.6. Para el despacho o suministro de combustibles los Encargados de Combustibles extenderán el Vale, Voucher o Cupones Canjeables de Combustible con la cantidad en Galones autorizados por el Jefe de la Unidad o Encargado nombrado, del cual debe llevar un control en el libro correspondiente autorizado.
- 5.7. Los Voucher de Suministro de Combustible, Forma No. 740.27-B deben ser pre-numerados.
- 5.8. Por razones justificadas no aplique el suministro de combustible en Estaciones de Servicio contratadas, puede comprarse combustible pagando en efectivo en lugar distinto, con la aprobación correspondiente, bajo la responsabilidad del Jefe o Autoridad que corresponde. El Conductor de Vehículo debe solicitar al Encargado del Fondo Rotativo respectivo la asignación o el reintegro de dinero para la compra de combustible.
- 5.9. Para el abastecimiento en depósitos de combustible propiedad del INDE el Encargado de Combustible y Jefe de la Unidad Ejecutora son los



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

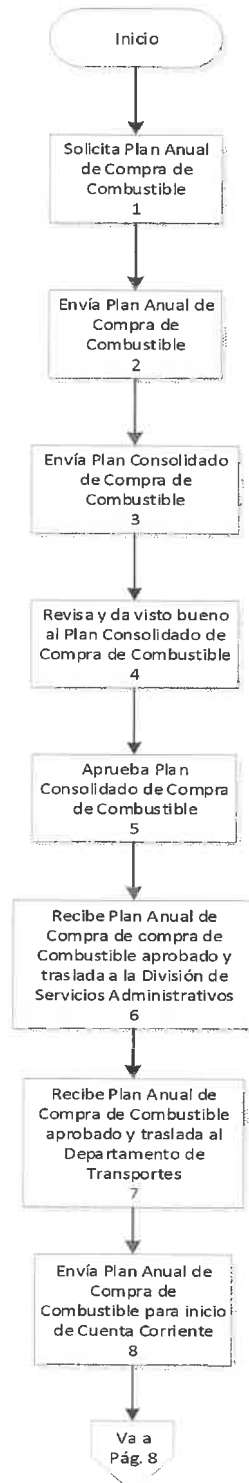
Página 6 de 28

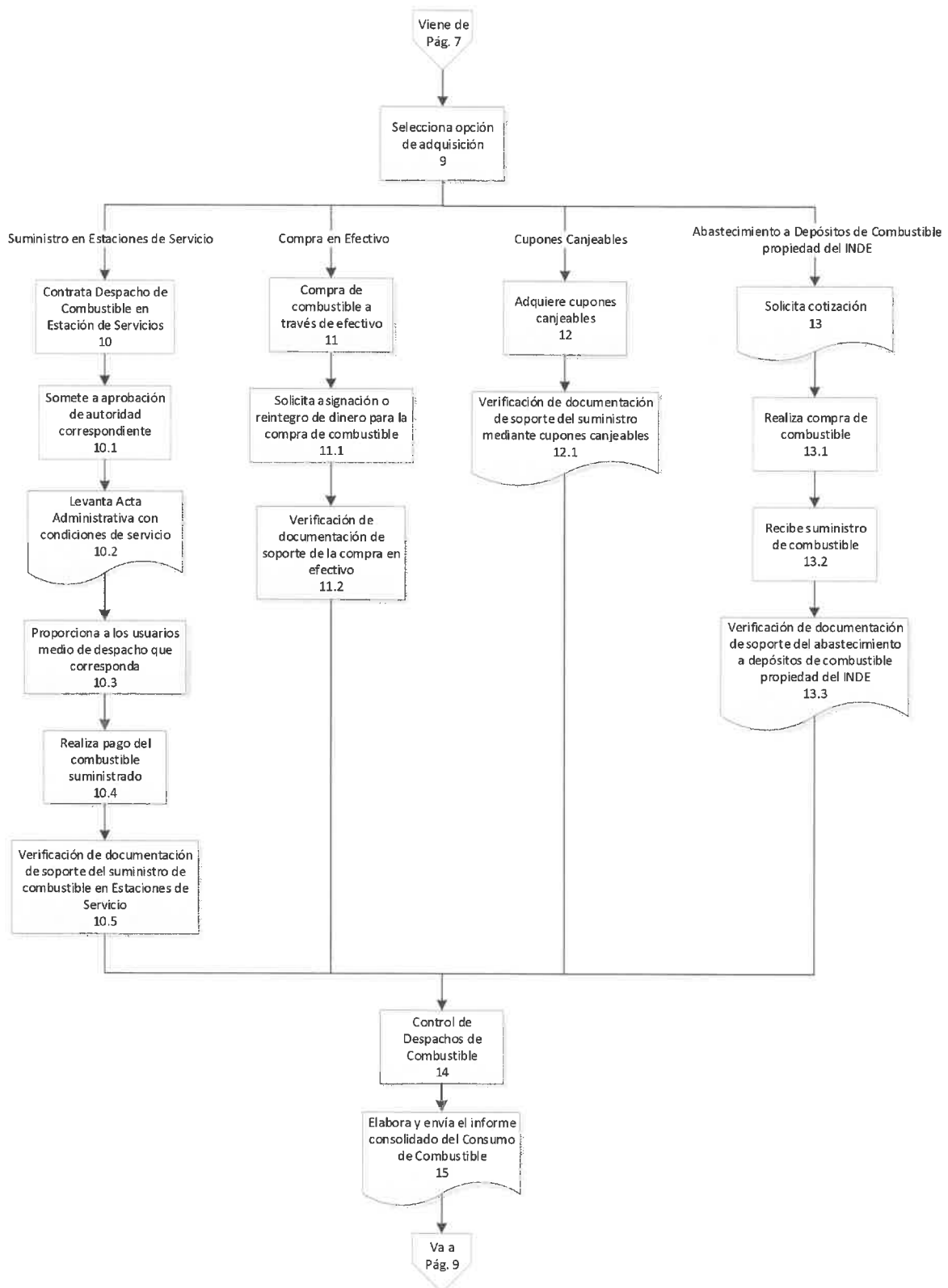
responsables del control de inventario como se establece en el “Normativo para Control de Almacenes” en lo que aplique.

- 5.10. El Conductor de Vehículo, para efectos de control de rendimientos de combustible debe registrar en el Control Suministro Combustible Vehículos INDE forma No. 740.27, los vales, voucher, cupones canjeables o facturas y entregarlas mensualmente al Encargado de Combustible para el respectivo control de rendimientos de combustible.
- 5.11. La Estación de Servicio debe enviar al Encargado de Combustible el reporte de despacho con los respectivos documentos de soporte (Vales o Voucher).
- 5.12. Todo comprobante de despacho emitido por la estación de servicio debe venir sin tachones y sin alteración de cualquier dato.
- 5.13. No podrán exceder las cantidades en galones de combustible contempladas en el Plan Anual de Compra de Combustibles, no obstante, en casos de emergencia plenamente justificados, se debe solicitar autorización del Gerente General.
- 5.14. Se debe llevar el control de lo comprado y lo despachado por cada vehículo automotor, equipo y maquinaria pesada, debiendo rendir informe del control de combustibles por escrito al Coordinador de Combustibles de la Gerencia respectiva, a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente.
- 5.15. Cada despacho de combustible debe efectuarse por la cantidad necesaria para llenar el tanque de los vehículos. En el caso de los equipos y maquinaria debe despacharse la cantidad que autorice el Jefe de la Unidad.

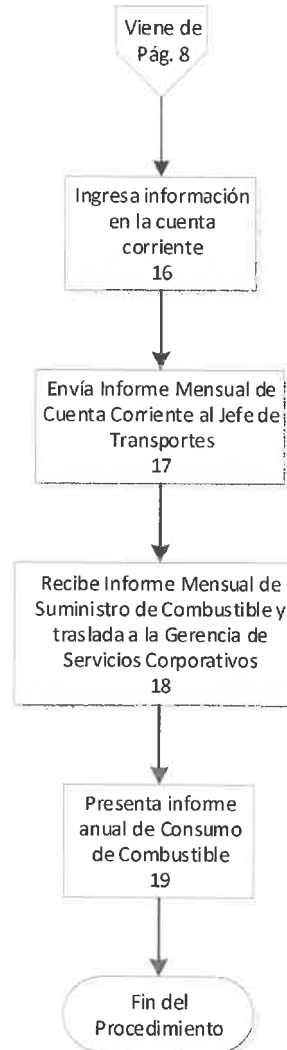
## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:











**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 6--09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **28 JUL 2021**

Versión 2

Página 10 de 28

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Solicita Plan Anual de Compra de Combustible	Gerente de Servicios Corporativos, Jefe Departamento de Transportes	Solicita Plan Anual de Compra de Combustible, enviando circular u oficio a las diferentes Empresas a través del Departamento de Transportes del INDE.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Circular u Oficio para solicitud de Plan Anual de Compra de Combustible	N.A.
2	Envía Plan Anual de Compra de Combustible	Gerentes de Empresas	Envían por oficio Plan Anual de Compra de Combustible a la División de Servicios Administrativos.	Anual	N.A.	N.A.	Plan Anual de Compras de Combustible	N.A.	Plan Anual de Compras de Combustible	Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria pesada del INDE.
3	Envía Plan Consolidado de Compra de Combustible	Jefe División de Servicios Administrativos, Jefe Departamento de Transportes	El Jefe de Servicios Administrativos a través del Departamento de Transportes procede a integrar y enviar el Plan de Compra de Combustible consolidado a la Gerencia de Servicios	Anual	N.A.	N.A.	Plan consolidado de Compras de Combustible	N.A.	Plan consolidado de Compras de Combustible	Reglamento de Transportes del Instituto Nacional de Electrificación INDE.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 6-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 11 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Corporativos, solicitando revisión y visto bueno.							
4	Revisa y da visto bueno al Plan Consolidado de Compra de Combustible	Gerente de Servicios Corporativos	Recibe Plan Anual de Compra de Combustible consolidado procediendo a revisar, firmar y trasladar a Gerencia General para aprobación.	Anual	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5	Aprueba Plan Consolidado de Compra de Combustible	Gerente General	Aprueba el Plan Anual de Compra de Combustible y providenciado envía a Gerencia de Servicios Corporativos.	Anual	4	N.A.	Plan consolidado de Compras de Combustible Aprobado	N.A.	Plan consolidado de Compras de Combustible Aprobado	N.A.
6	Recibe Plan Anual de Compra de Combustible aprobado y traslada a la División de Servicios Administrativos	Gerente de Servicios Corporativos	Recibe aprobación de Plan Anual de Compra de Combustible y envía a División de Servicios Administrativos.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 0-09-00-31-69-00-00-00-10-004  
Fecha de Vigencia: **28 JUL 2021**

Versión 2

Página 12 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
7	Recibe Plan Anual de Compras de Combustible aprobado y traslada al Departamento de Transportes	Jefe División de Servicios Administrativos	Recibe autorización de Plan Anual de Compra de Combustible y envía al Departamento de Transportes.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
8	Envía Plan Anual de Compra de Combustible para inicio de Cuenta Corriente	Jefe de Departamento de Transportes	Envía Plan Anual de Compra de Combustible aprobado a las Gerencias de ETCEE y EGEE así como al Coordinador de Combustible para iniciar con cuenta corriente.	Anual	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9	Selecciona opción de adquisición	Jefe Departamento de Transportes, Jefe Administrativo y/o Jefe de Sección/Unidad de Transportes EGEE-ETCEE	Selecciona la opción de adquisición de combustible según las necesidades de la unidad administrativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro en Estaciones de Servicio, continúa en actividad 10.</li> <li>• Compra en Efectivo, continúa en Actividad 11.</li> <li>• Cupones Canjeables,</li> </ul>	Cuando sea necesario	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria pesada del INDE



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 0-09-00-31-69-00-00-00-10-004  
Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 13 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			continúa en Actividad 12. • Abastecimiento a Depósitos de Combustible propiedad del INDE, continúa en Actividad 13.							
<b>Suministro en Estaciones de Servicio</b>										
10	Contrata Despacho de Combustible en Estación de Servicios	Jefe Administrativo y/o Jefe de Sección/Unidad de Transportes EGEE-ETCEE, Jefe Departamento de Transportes, quien corresponda	Contrata despacho de combustible en Estaciones de Servicio, con el visto bueno del Jefe Principal de la Unidad Ejecutora, envía nota a la Estación de Servicio, indicando el tipo de combustible, la cantidad de galones estimada, el plazo del suministro, forma de pago, medios de despacho, período de facturación, reporte de despacho de combustible según lo suministrado.	Anual	N.A.	Consumo Planificado	Nota enviada a la Estación de Servicio	Galones consumidos	Nota enviada a la Estación de Servicio	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: U--09-00-31-69-00-00-00-10-004  
Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 14 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
10.1	Somete a aprobación de autoridad correspondiente	Jefe Administrativo	Con la aceptación de la Estación de Servicio, somete a aprobación de la autoridad correspondiente según el Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE, utilizando para ello, como precio referencial, el último publicado por el Ministerio de Energía y Minas para servicio completo.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.  Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria pesada del INDE
10.2	Levanta Acta Administrativa con condiciones de servicio	Jefe Administrativo y/o Jefe de Sección/Unidad de Transportes EGEE-ETCEE, Jefe Departamento de Transportes, quien corresponda	Al contar con la aprobación de autoridad correspondiente levanta Acta Administrativa detallando las condiciones: tipo de combustible, cantidad de galones estimada, plazo del suministro, forma de pago, medios del despacho, periodo de facturación y reporte de despacho de combustible según lo suministrado.	Anual	N.A.	N.A.	Acta Administrativa	N.A.	Acta Administrativa	Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria pesada del INDE





**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: C 09-00-31-69-00-00-00-10-004  
Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 15 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
10.3	Proporciona a los usuarios medio de despacho que corresponda	Jefe Administrativo y/o Encargado de Combustibles de Unidad, quien corresponda	Proporciona a los usuarios de los vehículos automotores, equipos y/o maquinaria pesada el medio de despacho que corresponda, quienes posteriormente le entregarán el Comprobante de Despacho. (Vale propio de la Estación de Servicio o Voucher de Suministro de Combustible Forma 740.24-B), para las operaciones de registro y control correspondiente. Cada despacho de combustible deberá efectuarse por la cantidad necesaria para llenar el tanque de los vehículos. En el caso de los equipos y maquinaria deberá despacharse la cantidad que autorice el Jefe de la Unidad.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	Vale propio de la Estación de Servicio  Voucher de Suministro de Combustible Forma 740.27-B	N.A.	Vale propio de la Estación de Servicio  Voucher de Suministro de Combustible Forma 740.27-B	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 09-00-31-69-00-00-00-10-004  
Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 16 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
10.4	Verificación de documentación de soporte del suministro de combustible en Estaciones de Servicio	Jefe Administrativo y/o Encargado de Combustibles de Unidad	Verifica que las copias de los medios de despacho no contengan tachones, borrones y/o errores; si se encuentran en orden, resguarda y opera el sistema de control respectivo, caso contrario informa al Jefe de Área y Estación de Servicio para dejar constancia de lo sucedido y se reemplaza el documento.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Control Suministro Combustible Vehículos INDE	N.A.
10.5	Realiza pago del combustible suministrado	Jefe Administrativo y/o Jefe de Sección/Unidad de Transportes EGEE-ETCEE, Jefe Departamento de Transportes, quien corresponda	Realiza el pago del combustible suministrado por medio de Fondo Rotativo u Orden de Compra y Pago u otra forma disponible debidamente autorizada.  Continúa en Actividad 14.	De acuerdo a la necesidad	3	N.A.	Orden de Compra y Pago	N.A.	Orden de Compra y Pago	Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria pesada del INDE



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: U-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 17 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
<b>Compra en Efectivo</b>										
11	Compra de combustible a través de efectivo	Jefe Administrativo	Autoriza compra de combustible en efectivo, cuando por razones justificadas no aplique el suministro en Estaciones de Servicios contratadas. Puede comprarse combustible en lugar distinto con la aprobación correspondiente, bajo la responsabilidad del Jefe Administrativo.	De acuerdo a la necesidad	3	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
11.1	Solicita asignación o reintegro de dinero para la compra de combustible	Usuario del Vehículo	Solicita al Encargado de Fondo Fijo respectivo, la asignación o el reintegro de dinero para la compra del combustible. Si se entrega dinero previamente, el usuario debe liquidar el vale al día hábil siguiente de finalizada la comisión.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Vale para compra de combustible	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004  
Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 18 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
11.2	Verificación de documentación de soporte de la compra en efectivo	Usuario del Vehículo	Entrega fotocopia de la factura al Encargado de Combustible de la Unidad para los controles respectivos indicando el número de registro del vehículo al que se le suministra combustible.  Continúa en Actividad 14.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Factura de suministro de combustible	N.A.
<b>Cupones Canjeables</b>										
12	Adquiere cupones canjeables	Jefe Administrativo y/o Jefe de Sección/Unidad de Transportes	Adquiere los cupones canjeables según las formas de pago establecidas en la institución, autoriza la comisión debidamente prevista y asigna cupón.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	Cupones canjeables de combustible	N.A.	Cupones Canjeables de combustible	N.A.
12.1	Verificación de documentación de soporte del suministro mediante cupones canjeables	Encargado de Combustibles	Lleva el control de los cupones adquiridos y lo despachado en galones en las Estaciones de Servicio a vehículos automotores, equipos y maquinaria pesada del INDE.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 19 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Continúa en Actividad 14.							
<b>Abastecimiento a Depósitos de Combustible propiedad del INDE</b>										
13	Solicita cotización	Jefe Administrativo	Debe solicitar como mínimo dos (2) cotizaciones de proveedores de combustible.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	Cotización	N.A.	Cotización	N.A.
13.1	Realiza compra de combustible	Jefe Unidad Ejecutora	Se realiza la compra de forma directa con el proveedor que cumpla con las condiciones establecidas por el Jefe de Unidad Ejecutora, bajo la aprobación de la autoridad que corresponda.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
13.2	Recibe suministro de combustible	Encargado de Combustibles y/o Guardalmacén de Unidad Ejecutora	Recibe el suministro de combustible según las especificaciones indicadas por el Jefe de Unidad Ejecutora.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 09-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **28 JUL 2021**

Versión 2

Página 20 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
13.3	Verificación de documentación de soporte del abastecimiento a depósitos de combustible propiedad del INDE	Jefe Unidad Ejecutora y Encargado de Combustible	Realizan el control de inventario como se establece en el Normativo para el Control de Almacenes en lo que aplique.  Continúa en Actividad 14.	De acuerdo a la necesidad	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Inventario	Normativo para el Control de Almacenes
14	Control de Despachos de Combustible	Encargado de Combustibles de Unidad	Lleva control de lo comprado y lo despachado por vehículos automotores, equipos y maquinaria pesada, debiendo rendir informe por escrito al Coordinador de Combustible de la Gerencia respectiva, a más tardar el quinto (5) día hábil del mes siguiente.  Dicho informe debe como mínimo contener lo establecido en el Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y	Mensual	N.A.	Combustible despachado	N.A.	Combustible	Informe Mensual del Control de Combustibles	Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria Pesada del INDE





**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 21 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Maquinaria Pesada del INDE.							
15	Elabora y envía el informe consolidado del Consumo de Combustible	Coordinador de Combustible, Jefe de Departamento de Transportes Jefe Sección/Unidades de Transportes	Integra la información presentada por las Unidades y debe remitir Informe de Consumo de Combustibles a más tardar el décimo (10) día hábil del mes al Gerente del área correspondiente y a la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios Corporativos. La información como mínimo deberá contener: saldo inicial, compras efectuadas durante el mes anterior y saldo final.	Mensual	2	N.A.	Informe de Consumo Consolidado de Combustible	N.A.	Informe de Consumo Consolidado de Combustible	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 22 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
16	Ingresa información en la cuenta corriente	Coordinador de Combustible	Ingresa información en la cuenta corriente con base en el Informe de Consumo de Combustible.	Mensual	N.A.	Consumo Planificado	N.A.	Galones consumidos	N.A.	N.A.
17	Envía Informe Mensual de Cuenta Corriente al Jefe de Transportes	Coordinador de Combustible	Envía informe mensual de la cuenta corriente del consumo de combustible al Jefe de Transportes.	Mensual	2	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
18	Recibe Informe Mensual de Suministro de Combustible y traslada a la Gerencia de Servicios Corporativos	Jefe de Departamento de Transportes	Recibe informe mensual de la cuenta corriente del consumo de combustible revisa y traslada a la Gerencia de Servicios Corporativos.	Mensual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria Pesada del INDE



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021

Versión 2

Página 23 de 28

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
19	Presenta informe anual de consumo de combustible  <b>Fin del Procedimiento</b>	Coordinador de Combustible, Jefe de Departamento de Transportes Jefe Sección/Unidades de Transportes	Presenta informe anual de consumo de combustible a la Gerencia Financiera a más tardar el décimo (10) día hábil del mes de enero del año siguiente.  <b>Fin del Procedimiento</b>	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 09-09-00-31-69-00-00-00-10-004


Fecha de Vigencia: **28 JUL 2021**

Versión 2

Página 24 de 28

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia del Gerente de Servicios Corporativos.	Gerente, Subgerente, Jefe de División de Servicios Administrativos	Se solicita la firma de aprobación del Gerente General.
2	Fallo de red en el sistema.	Coordinador de Combustible	Llamar a la División de Informática para solucionar el problema.
3	No hay disponibilidad presupuestaria.	Gerente de Área	Solicita a la Gerencia de Servicios Corporativos, mediante oficio, una reprogramación o transferencia presupuestal de fondos; Si no es posible no se pueden recibir consumos.
4	No aprueba el Plan Anual de Compra de Combustible	Jefe Departamento de Transportes	Coordina con Jefes de Sección/ Unidades de Transportes de las Empresas el replanteo del Plan Anual de Compras de Combustibles

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Plan, Control y Administración del Suministro de Combustible	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004 Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021	
		Versión 2	Página 25 de 28

## 7. ANEXOS

### 7.1 Voucher de Suministro de Combustible Forma No. 740.27-B

 <b>INDE</b> INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN		<b>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</b> Voucher de Suministro de Combustible			Forma No. 740.27-B	
		<b>No. B 000000</b>				
 <b>INDE</b> INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN Tipo y Galones Máximo	Nombre Autorizado:	Lugar <input type="text"/>	Día <input type="text"/>	Mes <input type="text"/>	Año <input type="text"/>	
		Galones <input type="text"/>	Precio Unitario <input type="text"/>	Estación de Servicio <input type="text"/>		
		Nombre Usuario <input type="text"/>	Ficha No. <input type="text"/>	Firma <input type="text"/>		
		Kilometraje: Anterior <input type="text"/>	Kilometraje: Final <input type="text"/>	Registro INDE No. <input type="text"/>		
		Sello de Autorizado <input type="text"/>	Placa No. <input type="text"/>			
		Firma: <input type="text"/>				
ORIGINAL: ESTACION DE SERVICIO - DUPLICADO: ESTACION DE SERVICIO PARA ENTREGA INDE - TRIPPLICADO: USUARIO INDE						



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: 28 JUL 2021


Versión 2

Página 26 de 28

**7.2 Control Suministro Combustible Vehículos INDE Forma No. 740.27**

INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACION		CONTROL SUMINISTRO COMBUSTIBLE VEHÍCULOS INDE					FORMA No 740 27		SERIE: 000000	
N°	FECHA/LUGAR	COMBUSTIBLE	KILOMETROS	GALONES	P.UNITARIO	P.TOTAL	USUARIO	CUPON	CUPON	CUPON
1	///	<input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Super								
2	///	<input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Super								
3	///	<input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Super								
4	///	<input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Super								
5	///	<input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Super								

Placa: \_\_\_\_\_  
Tipo: \_\_\_\_\_

  
CA33DC-86

Empresa o Gerencia del INDE





## 8. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se actualiza el cajetín de firmas.</li><li>- Se modifica y amplia redacción del Objetivo y Alcance.</li><li>- Se modifica el siguiente Documento de Referencia:<ul style="list-style-type: none"><li>o Normativo para la Administración y Control de Combustibles para Vehículos Automotores, Equipos y Maquinaria del INDE.</li></ul></li><li>- Se agregan los siguientes Documentos de Referencia:<ul style="list-style-type: none"><li>o Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.</li><li>o Normativo para el Control de Almacenes.</li></ul></li><li>- Se eliminan los siguientes Registros Aplicables:<ul style="list-style-type: none"><li>o Autorización del Plan Anual de Compras de Combustible Orden de Compra y Pago.</li></ul></li><li>- Se agregan los siguientes Registros Aplicables:<ul style="list-style-type: none"><li>o Plan Anual de Compras de Combustible Aprobado.</li><li>o Cupones Canjeables de Combustible.</li><li>o Cotización.</li><li>o Inventario.</li><li>o Vale propio e la Estación de Servicio.</li><li>o Voucher de Suministro de Combustible.</li></ul></li><li>- Se actualizaron las Normas.</li></ul>



**PROCEDIMIENTO**  
Plan, Control y Administración del  
Suministro de Combustible

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-004

Fecha de Vigencia: **28 JUL 2021**

Versión 2

Página 28 de 28

- Se actualizó Diagrama de Flujo según las nuevas actividades de la Matriz Plan.
- Se actualiza Matriz Plan.
- Se actualiza Matriz de Contingencias y se agrega Contingencia No. 4.
- Se agrega el Anexo 7.1 Voucher de Suministro de Combustible, y 7.2 Control Suministro Combustible Vehículos INDE.



**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 1 de 14

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Nombre: Pablo Bernardo Lemus Gordillo</p> <p>Cargo: Jefe Departamento de Transportes</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p>Nombre: Ing. Diego Antonio Soto Castañeda</p> <p>Cargo: Jefe División de Servicios Administrativos</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p>Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón</p> <p>Cargo: Gerente Servicios Corporativos</p> <p>Firma y Sello: </p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b> Renovación de Flotas	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005 Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022	
		Versión 2	Página 2 de 14

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la secuencia de actividades necesarias a ejecutarse para la renovación de la flota vehicular del INDE, así mismo realizar una óptima gestión de intercambio del vehículo a la unidad correspondiente. El presente procedimiento inicia con la realización de los términos de referencia y finaliza con el intercambio y resguardo de los vehículos usados hasta ser sometidos al proceso de subasta pública.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Compras o Contrataciones correspondientes
- Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE
- Reglamento de Transportes del INDE

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Acta de recepción
- Acuerdo
- Cotización
- Dictamen técnico mecánico
- Ficha técnica
- Informe de Detección de Necesidades
- Oficio
- Providencia

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Renovación de Flotas</p>	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005 Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022	
		Versión 2	Página 3 de 14

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Adjudicatario:** Es el oferente a quien se ha adjudicado la negociación.
- 4.2. **Contratista:** Es la persona individual o jurídica con quien se suscribe un contrato o acepta orden de compra y pago matriz.
- 4.3. **Guatecompras:** Es el nombre asignado al Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, administrado por el Ministerio de Finanzas Públicas, creado para brindar mayor transparencia a las compras públicas.
- 4.4. **Jefe de Departamento de Transportes:** Es el encargado de administrar el parque vehicular asignado a las Unidades Administrativas de la EGGE, ETCEE y Ente Corporativo.
- 4.5. **Jefe de Sección de Transportes por Empresa:** Es el encargado que administra la flota de vehículos asignados a la Empresa y coordina con los Jefes Administrativos de cada Unidad Administrativa.
- 4.6. **Jefe y/o Coordinador Administrativo:** Persona mancomunadamente responsable con el Jefe de Sección de Transportes por Empresa, de administrar la flota de vehículos asignados a su área o centro de trabajo.
- 4.7. **NOG:** Número de Operación Guatecompras.
- 4.8. **TDR:** Términos de Referencia.
- 4.9. **Vehículos asignados a las gerencias:** Vehículos asignados por instrucciones de Gerencia General o del Consejo Directivo, para cubrir las necesidades de transporte de cada gerencia.



	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Renovación de Flotas</p>	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005 Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022	
		Versión 2	Página 4 de 14

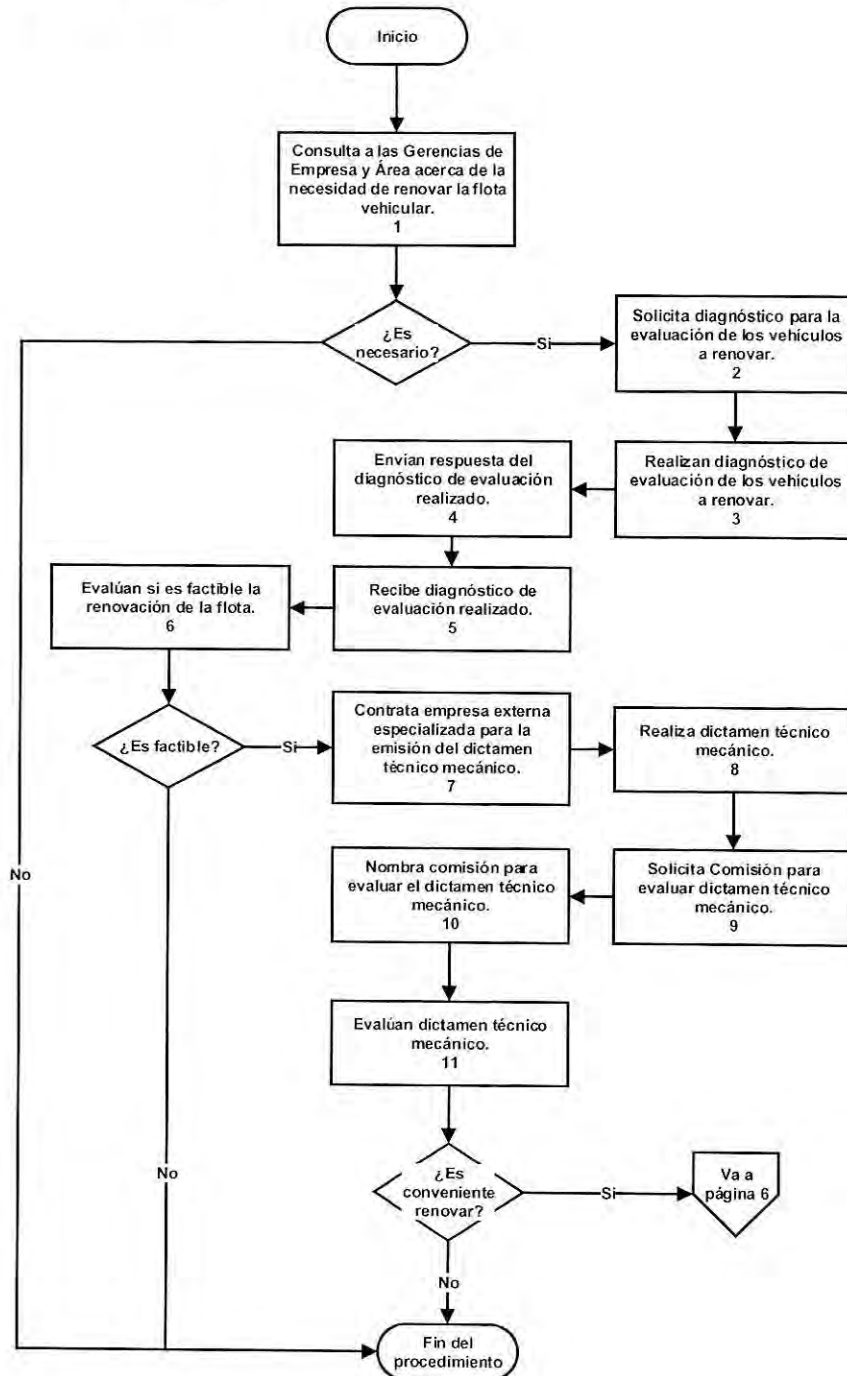
## 5. NORMAS

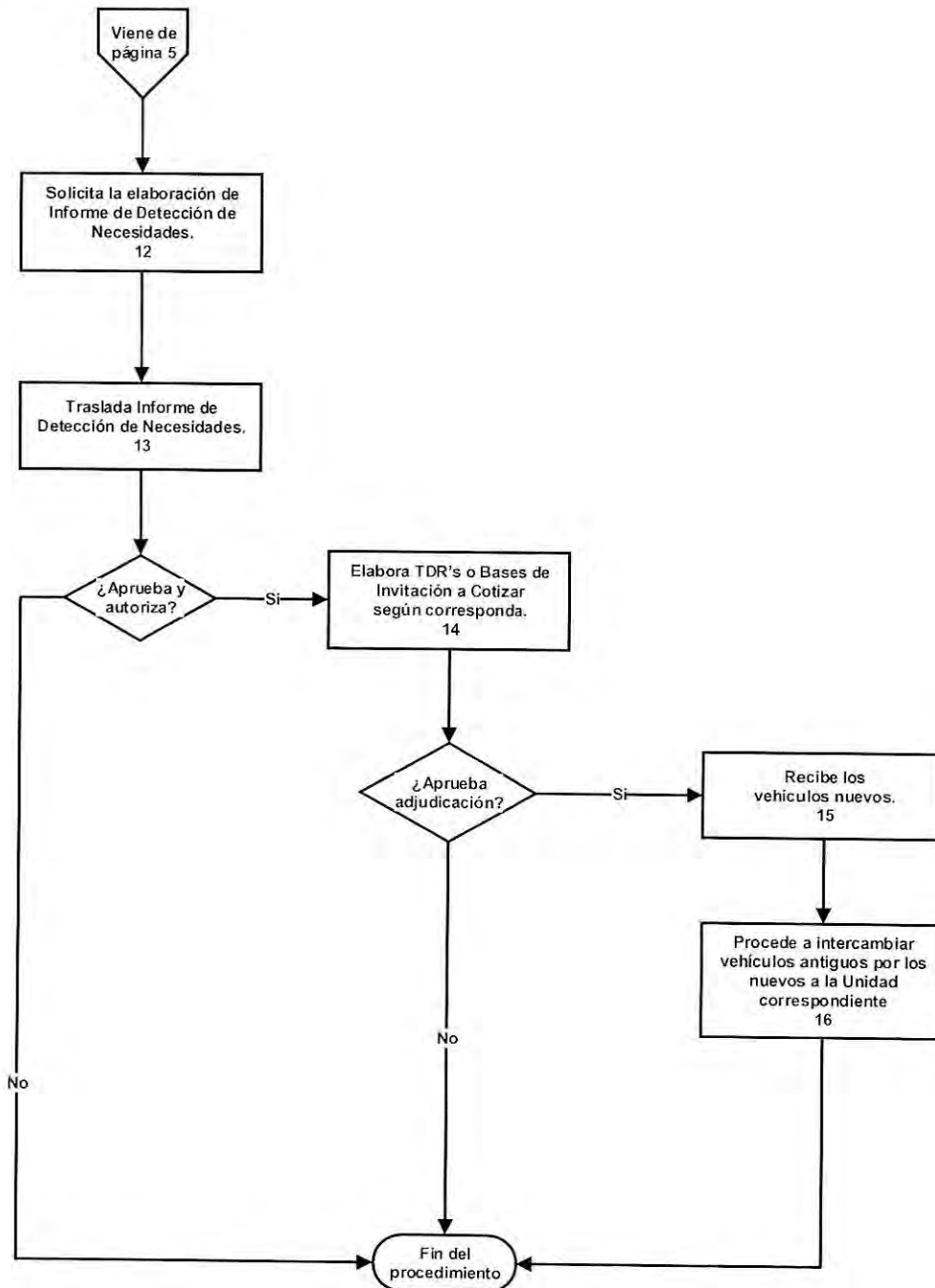
- 5.1. La elaboración de los Términos de Referencia debe realizarse de acuerdo al Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del –INDE-.
- 5.2. Los vehículos en desuso resultado del cambio o renovación de flota vehicular deben ser objeto de subasta, la cual debe realizarse de acuerdo al el Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del –INDE-.
- 5.3. Se debe de cumplir lo indicado en el artículo 21 del Reglamento de Transportes del INDE vigente.
- 5.4. La designación de placas oficiales o particulares de un vehículo nuevo compete a la Gerencia General a propuesta de la Gerencia de Servicios Corporativos.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:







**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 7 de 14

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Consulta a las Gerencias de Empresa y Área acerca de la necesidad de renovar la flota vehicular.	Jefe Departamento de Transportes	A través de oficio con el visto bueno del Gerente de Servicios Corporativos consulta a las Gerencias de Empresa y del Ente acerca de la necesidad de renovación de la flota vehicular asignada con más de 5 años de uso. Si se considera necesario la renovación continúa en actividad 2, si no, <b>fin del procedimiento.</b>	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Oficio	Reglamento de Transportes
2	Solicita diagnóstico para la evaluación de los vehículos a renovar.	Gerencia de Empresa o Área	Solicita de manera escrita al Jefe Departamento de Transporte, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe Administrativo y/o Coordinador Administrativo de la Unidad Ejecutora la elaboración del diagnóstico para la evaluación de los vehículos a renovar.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 8 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3	Realizan diagnóstico de evaluación de los vehículos a renovar.	Jefe Departamento de Transporte / Jefe de Sección de Transportes por Empresa / Jefe Administrativo y/o Coordinador Administrativo	Evalúan los vehículos que serán renovados justificando con un análisis de costo de mantenimiento y un estado general del vehículo, completando cada Ficha Técnica.	Anual	N.A.	N.A.	Diagnóstico de evaluación	N.A.	Ficha técnica	N.A.
4	Envían respuesta del diagnóstico de evaluación realizado.	Jefe Departamento de Transportes/ Jefe de Sección de Transportes por Empresa / Jefe Administrativo y/o Coordinador Administrativo	Trasladan al Departamento de Transportes por medio de providencia la respuesta del diagnóstico de evaluación realizado, adjuntando Ficha Técnica como soporte.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia, Ficha técnica	N.A.
5	Recibe diagnóstico de evaluación realizado.	Jefe de Departamento de Transportes	Recibe, unifica y traslada a Gerencia de Servicios Corporativos el diagnóstico de evaluación realizado por Gerencia de cada Empresa o Área.	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 9 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
6	Evalúan si es factible la renovación de la flota.	Gerencia de Servicios Corporativos	Analiza el diagnóstico consolidado y evalúa la factibilidad de la renovación de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y envían respuesta por medio de providencia al Departamento de Transportes, si es factible continúa en actividad 7, si no, <b>fin del procedimiento.</b>	Anual	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	N.A.
7	Contrata empresa externa especializada para la emisión del dictamen técnico mecánico.	Jefe Departamento de Transportes	Con base en el análisis de factibilidad para la renovación de flota, cotiza y contrata a empresa externa especializada para la emisión del dictamen técnico mecánico sobre el estado de los vehículos a renovar.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Cotización	Reglamento de Transportes del INDE
8	Realiza dictamen técnico mecánico.	Empresa externa especializada	Realiza dictamen técnico mecánico del estado general del vehículo y lo entrega al Jefe del Departamento de Transportes.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	Dictamen técnico mecánico	N.A.	Dictamen técnico mecánico	Reglamento de Transportes del INDE



**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 10 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9	Solicita Comisión para evaluar dictamen técnico mecánico.	Jefe Departamento de Transportes	Con el visto bueno del Gerente de Servicios Corporativos, solicita a Gerencia General el nombramiento de Comisión para la evaluación del dictamen técnico mecánico.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	Reglamento de Transportes del INDE
10	Nombra comisión para evaluar el dictamen técnico mecánico.	Gerente General	Emite acuerdo del nombramiento de la comisión para evaluar el dictamen técnico mecánico según lo indicado en el Reglamento de Transportes.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Acuerdo, Providencia	Reglamento de Transportes del INDE
11	Evalúan dictamen técnico mecánico.	Comisión	Con base al dictamen técnico mecánico, evalúan la conveniencia de continuar con las gestiones para la renovación de la flota. Si se determina que es conveniente renovar, se remite expediente a Gerencia de Servicios Corporativos y continúa en actividad 12, si no, se remite a Gerencia General y <b>fin del procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	Reglamento de Transportes del INDE





**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 09-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 11 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
12	Solicita la elaboración de Informe de Detección de Necesidades.	Gerencia de Servicios Corporativos	Solicita a la División de Servicios Administrativos que a través del Departamento de Transportes se elabore el Informe de Detección de Necesidades, según procedimiento vigente.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	Procedimiento Compras o Contrataciones correspondiente
13	Traslada Informe de Detección de Necesidades.	Gerencia de Servicios Corporativos	Traslada a Gerencia General Informe de Detección de Necesidades, para aprobación por la autoridad correspondiente, si aprueba y autoriza continúa en actividad 14, si no, <b>fin del procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Informe de Detección de Necesidades, Providencia	Procedimiento Compras o Contrataciones correspondiente
14	Elabora TDR's o Bases de Invitación a Cotizar según corresponda.	Gerencia de Servicios Corporativos	Traslada aprobación al Departamento de Transportes, elaboran TDR's o Bases de Invitación a Cotizar según corresponda y continúan con las gestiones correspondientes para su adquisición.  Nota: En caso de que el evento no se adjudique se <b>finaliza el procedimiento.</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia	Procedimiento Compras o Contrataciones correspondiente



**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 12 de 14

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
15	Recibe los vehículos nuevos.	Jefe de Departamento de Transportes	Realizadas las gestiones después de la adjudicación según procedimiento vigente, recibe la nueva flota adquirida y continúa con las gestiones correspondientes para que los vehículos se encuentren a disposición.	Cuando se requiera	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
16	Procede a intercambiar vehículos antiguos por los nuevos a la Unidad correspondiente.	Encargado de Activos Fijos de la División de Servicios Administrativos	Procede a intercambiar los vehículos antiguos por los nuevos, asignados a cada Unidad del INDE, resguardándolos hasta someterlos al proceso de subasta pública establecido en el Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE.  <b>Fin del Procedimiento</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Acta de recepción	Reglamento de Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE, Reglamento de Transportes del INDE

**6.3 Contingencias:**

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Gerencia de Empresa o Área realiza la Orden de Compra de los vehículos a renovar.	Jefe de Departamento de Transportes	Si la Gerencia de Empresa o Área realiza la Orden de Compra de los vehículos a renovar, el Jefe de Departamento de Transportes da acompañamiento para recibir la nueva flota adquirida y continuar con las gestiones correspondientes.



**PROCEDIMIENTO**  
Renovación de Flotas

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-005

Fecha de Vigencia: 11 MAR 2022

Versión 2

Página 14 de 14

**7. Control de Cambios:**

<b>Control de Cambios</b>	
<b>Versión</b>	<b>Cambio Realizado</b>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se modifica el nombre del procedimiento "Reemplazo" se sustituye por "Renovación".</li><li>• Se modifican nombres y cargos del Cajetín de firmas.</li><li>• Se modifica el Objetivo y Alcance.</li><li>• Se modifican los Documentos de Referencia.</li><li>• Se agregan la Definiciones 4.4, 4.5 y 4.6.</li><li>• Se modifica la Norma 5.1 y 5.2.</li><li>• Se agrega la Norma 5.3. 5.4.</li><li>• Se modifica el Diagrama de Flujo.</li><li>• Se modifican y reenumera las actividades de la Matriz Plan.</li><li>• Se modifica la Contingencia 1.</li><li>• Se eliminan la Contingencias 2 y 3.</li></ul>



PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006

Fecha de Vigencia: **1 AGO 2020**

Versión 2

Página 1 de 11

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Lesbia Magali Morales Nova	Nombre: Ing. Eder Otniel Alfaro Ramírez	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe Interino de Departamento de Transportes	Cargo: Jefe de División de Servicios Administrativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello: 	Firma y Sello: 	Firma y Sello: 



PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006

Fecha de Vigencia: 11 AGO 2020

Versión 2

Página 2 de 11

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer la secuencia de instrucciones necesarias a ejecutarse para solicitar y entregar un vehículo de uso permanente o disponible para el desarrollo de comisiones. El presente procedimiento inicia con la solicitud de un vehículo y finaliza con la entrega y recepción del mismo. Aplicable a las Gerencias que conforman el Ente Corporativo, la Empresa de Comercialización de Energía Eléctrica (ECO E).

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE.
- Reglamento de Gastos de Viáticos del Instituto Nacional de Electrificación – INDE-.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Acta de entrega de vehículo permanente.
- Forma 740.35 Solicitud y Autorización de Uso de Transporte.
- Forma 740.36 Entrega y Recepción de vehículo.
- Oficio de solicitud de vehículo permanente.
- Providencia o Marginado de autorización de vehículo permanente.

## 4. DEFINICIONES

**4.1. Asignación por comisión:** La asignación de un vehículo para el desarrollo de comisiones fuera de su sede de trabajo y de





PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006

Fecha de Vigencia: **11 AGO 2020**

Versión 2

Página 3 de 11

conformidad a lo que para el efecto establece el Reglamento de Gastos de Viáticos del INDE.

- 4.2. **Comisión de Emergencia:** En situaciones de emergencia, los vehículos que se asignen deben estar a la disponibilidad inmediata de la autoridad correspondiente, quien puede disponer del uso de los mismos.
- 4.3. **Conductor de Vehículos:** Empleado del INDE con funciones específicas para conducir vehículos propiedad del INDE.
- 4.4. **Departamento de Transportes:** Es la Unidad Administrativa de la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios Corporativos, encargada del control y supervisión general, de los vehículos de la institución y demás asuntos relacionados a su gestión.
- 4.5. **Gerencia o Gerencias:** Son los órganos ejecutivos responsables de impulsar, dirigir y coordinar las actividades técnicas y administrativas del INDE dentro del ámbito de su competencia. Incluye Gerencia General, Gerencias de Empresas, Gerencias de Área, Auditoría Interna Corporativa y Asesoría Jurídica Corporativa.
- 4.6. **Unidad Administrativa:** Son las Gerencias, Asesorías, Plantas Generadoras, Sistemas de Transporte y Control de Energía Eléctrica, Divisiones, Departamentos, Secciones, Áreas y todas aquellas unidades pertenecientes a la estructura básica administrativa de la Institución. Cuenta con objetivos de gestión y funciones específicas, que conducen al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales establecidos para la buena administración y operación del Instituto.
- 4.7. **Vehículos asignados a las Gerencias:** Vehículos asignados por instrucciones de Gerencia General o del Consejo Directivo, para cubrir las necesidades de transporte de cada gerencia.



PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006

Fecha de Vigencia: 1 1 AGO 2020

Versión 2

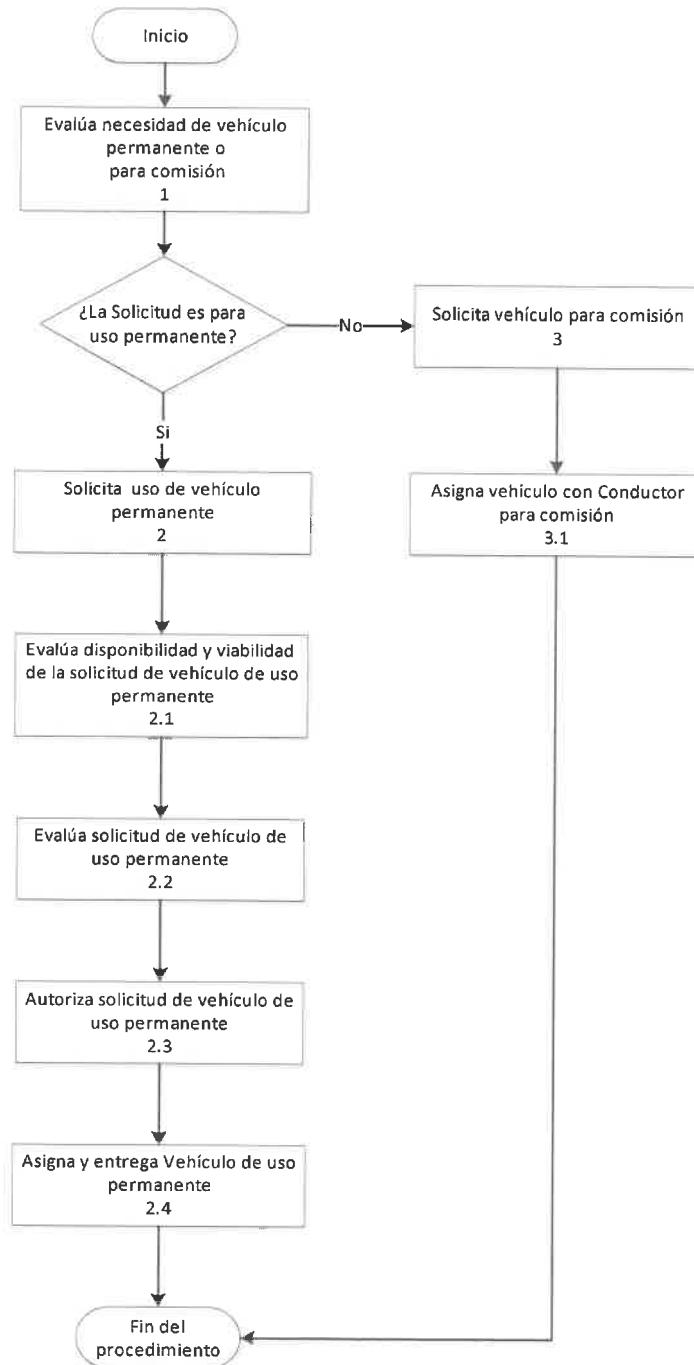
Página 4 de 11

## 5. NORMAS

- 5.1. La planificación de las comisiones debe realizarse con una semana de anticipación.
- 5.2. A las comisiones que se planifiquen para un determinado horario, debe otorgárseles un margen de espera de treinta minutos, en caso de sobrepasar este límite de tiempo, se debe cancelar la solicitud del vehículo y disponer del mismo, exonerando al Departamento de Transportes de cualquier responsabilidad que implique el no atender la comisión.
- 5.3. La Solicitud de vehículos debe contener la firma de autorización de la respectiva Gerencia o Jefatura de la unidad solicitante, así como fecha y horario específico de salida, lugares de destino(s), breve descripción de la comisión a cumplir, número de personas que deben desarrollar la comisión y especificar si se trasladan equipos o materiales que requieran mayor espacio y/o personal en Situación de Discapacidad, según Forma No.740.35.
- 5.4. Se debe de llenar una Forma 740.35 Solicitud y Autorización de Uso de Transporte, por cada comisión que se desarrolle y finalice el mismo día o por cada comisión que se requiera.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Solicitud de Vehículos</b>	Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006 Fecha de Vigencia: 11 AGO 2020	
		Versión 2	Página 6 de 11

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Evalúa necesidad de vehículo permanente o para comisión.	Jefe de Unidad Administrativa	<p>Evalúa la necesidad de uso de vehículo para realizar la solicitud respectiva al Departamento de Transportes.</p> <p>Nota: Si dicha solicitud es de uso permanente continúa en actividad 2, si es para el desarrollo de una comisión continúa en actividad 3.</p>	<p>Cuando se requiera un Vehículo de Uso Permanente o para comisión</p>	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Solicita uso de vehículo permanente.	Jefe de Unidad Administrativa	<p>Solicita por medio de oficio con visto bueno del Gerente respectivo, un vehículo para uso permanente dirigido al Jefe de Departamento de Transporte de la División de Servicios Administrativos de la Gerencia de Servicios Corporativos.</p>	<p>Cuando se requiera un Vehículo de Uso Permanente</p>	N.A.	N.A.	Solicitud de vehículo permanente	N.A.	Oficio de solicitud de vehículo permanente	Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE



PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006  
Fecha de Vigencia: 1 1 AGO 2020

Versión 2

Página 7 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.1	Evalúa disponibilidad y viabilidad de la solicitud de vehículo de uso permanente.	Jefe de Departamento de Transportes	Evalúa disponibilidad y viabilidad, así como, da visto bueno de la solicitud de uso de vehículo permanente y traslada a Gerencia de Servicios Corporativos para su aval.	Cuando se requiera un Vehículo de uso permanente	1	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia de traslado para autorización de vehículo permanente	N.A.
2.2	Evalúa solicitud de vehículo de uso permanente.	Gerente de Servicios Corporativos	Evalúa la justificación del uso de vehículo permanente, avalando o no la misma. Dicha decisión debe quedar evidenciada de manera escrita. Una vez que avala la solicitud se procede a solicitar la aprobación de Gerencia General.	Cuando se requiera un Vehículo de Uso Permanente	2	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia para la aprobación y autorización de vehículo permanente	N.A.
2.3	Autoriza solicitud de vehículo de uso permanente.	Gerente General	Evalúa y aprueba solicitud de vehículo de uso permanente y notifica por escrito al Jefe de Departamento de Transportes para realizar la respectiva asignación del vehículo.	Cuando se requiera la necesidad de un Vehículo para Uso permanente	3	N.A.	N.A.	N.A.	Providencia o Marginado de la autorización de vehículo permanente	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006  
Fecha de Vigencia: † 1 AGO 2020

Versión 2

Página 8 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
2.4	Asigna y entrega Vehículo de uso permanente.	Jefe de Departamento de Transportes	Asigna y entrega el vehículo a la unidad solicitante por medio Acta de entrega de vehículo de uso permanente y Forma 740.36 Entrega y Recepción del Vehículo.  Nota: El vehículo entregado como uso permanente debe actualizarse en el sistema SAP.  <b>Fin de Procedimiento</b>	Cuando se apruebe el uso de un Vehículo de Uso Permanente	N.A.	N.A.	Entrega y Recepción del Vehículo	N.A.	Acta de entrega de vehículo permanente y Forma 740.36 Entrega y Recepción del Vehículo	N.A.
3	Solicita vehículo para comisión.	Unidad Solicitante	Planifica semanalmente las comisiones de trabajo, solicita por medio de la Forma 740.35 Solicitud y Autorización de Uso de Transporte, debidamente avalada, firmada y sellada por la Jefatura inmediata y las envía al Jefe de Departamento Transportes, para la solicitud de vehículo.	Semanal o cuando se requiera	N.A.	N.A.	Forma 740.35 Solicitud y Autorización de Uso de Transporte	N.A.	Forma 740.35 Solicitud y Autorización de Uso de Transporte	Reglamento de Transportes, Instituto Nacional de Electrificación, INDE





PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006

Fecha de Vigencia: **1 1 AGO 2020**

Versión 2

Página 9 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3.1	Asigna vehículo con Conductor para comisión.	Jefe de Departamento de Transportes	Asigna y programa el vehículo con Conductor a la unidad solicitante de acuerdo a la disponibilidad existente.  <b>Fin de Procedimiento</b>	Semanal o cuando se requiera	4 y 5	N.A.	Asignación de vehículo y Conductor	N.A.	N.A.	N.A.



PROCEDIMIENTO  
Solicitud de Vehículos

Código: 00-09-00-31-69-00-00-00-10-006

Fecha de Vigencia: † 1 AGO 2020

Versión 2

Página 10 de 11

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(9) Solución a Posibles Contingencias
1	No se cuenta con disponibilidad de vehículo de uso permanente.	Jefe de Departamento de Transportes	Evalúa y traslada alternativas a Gerente de Servicios Corporativos, quien posteriormente debe trasladar a Gerente General para su aprobación.
2	Ausencia del Gerente de Servicios Corporativos.	Jefe de Departamento de Transportes	Se solicita la firma de aprobación del Sub Gerente de Servicios Corporativos.
3	No se autoriza o aprueba el vehículo de uso permanente.	Jefe de Departamento de Transportes	Se da por finalizada la solicitud de vehículo de uso permanente.
4	Ausencia de Conductores de Vehículos.	Jefe de Departamento de Transportes	El Jefe de Departamento de Transportes debe evaluar la situación para proveer un vehículo sin Conductor.
5	Surge comisión de emergencia o casos no previstos.	Jefe de Departamento de Transportes	Se debe dar prioridad el uso de vehículo cada vez que surja una comisión de emergencia o casos no previstos.



## 7. Control de Cambios:

Control de Cambios	
Versión	Cambio Realizado
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se modificaron los nombres y cargos de cajetín de firmas.</li><li>• Se modificó Objetivo y Alcance.</li><li>• Se agrega Documento de Referencia: Reglamento de Gastos de Viáticos del Instituto Nacional de Electrificación –INDE-.</li><li>• En Registros Aplicables se eliminó “Oficio” y se sustituyó por “Providencia”.</li><li>• En Registros Aplicables se agrega: Forma 740.35, Forma 740.36. y Acta de entrega de vehículo de uso permanente.</li><li>• Se modificó Definición: 4.1., 4.2. y 4.4.</li><li>• Se agrega Definición: 4.3., 4.5. y 4.6.</li><li>• Se modificaron Normas: 5.2. y 5.3.</li><li>• Se agrega Norma: 5.4.</li><li>• Se modificó Diagrama de Flujo.</li><li>• Se agrega actividad 2 y se reenumeran las actividades de Matriz Plan.</li><li>• Se eliminó actividad 1.2.2 y 1.2.3 de Matriz Plan.</li><li>• Se modificaron las Contingencias: 2, 4 y se reenumeran.</li><li>• Se agregaron las Contingencias: 1, 3 y 5.</li></ul>

<b>Proceso:</b>	Gestión Servicios Corporativos / Transportes
<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Solicitud de Vehículos
<b>Versión:</b>	2
<b>Código Obsoleto:</b>	00-09-00-31-69-00-00-00-10-006
<b>Código Nuevo:</b>	04-09-00-31-69-00-00-00-10-006

**Aprobó:**

Nombre: Lic. Walter Oswaldo  
Gómez Alvarez

Cargo: Jefe Departamento Gestión  
de la Mejora

Firma y Sello:



**Fecha de Rectificación de Código**

11/03/2022



**PROCEDIMIENTO**  
Siniestros de Vehículos Automotores  
del INDE

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-007

Fecha de Vigencia: **31 AGO 2021**

Versión 1

Página 1 de 10

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre: Pablo Bernardo Lemus Gordillo	Nombre: Lic. Yuri Del Vecchio Mendoza	Nombre: Ing. Walter Alfonso De León Barreno
Cargo: Jefe Departamento de Transportes	Cargo: Jefe División Servicios Administrativos	Cargo: Gerente de Servicios Corporativos
Firma y Sello:  	Firma y Sello:  	Firma y Sello:  

 <b>INDE</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b> Siniestros de Vehículos Automotores del INDE	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>31 AGO 2021</b>	
		Versión 1	Página 2 de 10

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos y la secuencia de gestiones que se deben realizar para dar seguimiento a los reclamos por pago de daños en caso de siniestros o accidentes y/o reembolsos por parte de la aseguradora contratada para resguardar los vehículos del INDE y asistencia a los pilotos de la Institución, cuando estos hayan sido protagonistas de accidentes de tránsito en el ejercicio de sus funciones. Inicia con el aviso del siniestro ocurrido a cualquier vehículo automotor del INDE y finaliza con las gestiones pertinentes según el Reglamento de Transportes del INDE, o bien el pago del deducible siempre y cuando el siniestro materializado esté amparado en la póliza del seguro de vehículos contratada.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley de Tránsito.
- Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.
- Reglamento de Transportes del INDE.
- Pólizas de Seguros y sus estipulaciones contratadas por el INDE.

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Informe / Acta Administrativa.
- Formulario de Declaración Jurada.
- Reporte.



	<b>PROCEDIMIENTO</b> Siniestros de Vehículos Automotores del INDE	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>31 AGO 2021</b>	
		Versión 1	Página 3 de 10

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. Ajustador:** Profesional independiente o empleado de la aseguradora, que estima y evalúa el monto de los daños en un siniestro y que investiga las posibles causas del evento con el objeto de informar a la aseguradora para que indemnice a los beneficiarios de la póliza.
- 4.2. Aseguradora:** Sociedad constituida conforme a la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros que, mediante la formalización de un contrato de seguro, asume las consecuencias dañosas producidas por la realización del evento cuyo riesgo es objeto de cobertura.
- 4.3. Aviso de Siniestro:** Declaración del asegurado a la Aseguradora de la ocurrencia de un siniestro, por haberse producido el hecho cuyo riesgo es objeto de cobertura en la póliza, dando toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del hecho así como, de ser posible, la póliza o sección correspondiente, lo que deberá efectuarse en el momento en que se tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro.
- 4.4. Caso Fortuito:** Todo acontecimiento imprevisto o previsible pero en todo caso inevitable, no imputable al deudor por ser proveniente de fuerzas naturales o por terceras personas, que incide directamente en la prestación debida, haciendo imposible total o parcialmente su cumplimiento, o haciéndolo excesivamente oneroso para el deudor.
- 4.5. Siniestro:** Es la ocurrencia de un suceso o evento amparado en la póliza de seguros que representa para la aseguradora el pago de una cantidad de dinero, pudiendo tratarse también de una prestación de servicios, asistencia médica, jurídica, reparación de un daño, entre otros.



**PROCEDIMIENTO**  
Siniestros de Vehículos Automotores  
del INDE

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-007

Fecha de Vigencia: **31 AGO 2021**

Versión 1

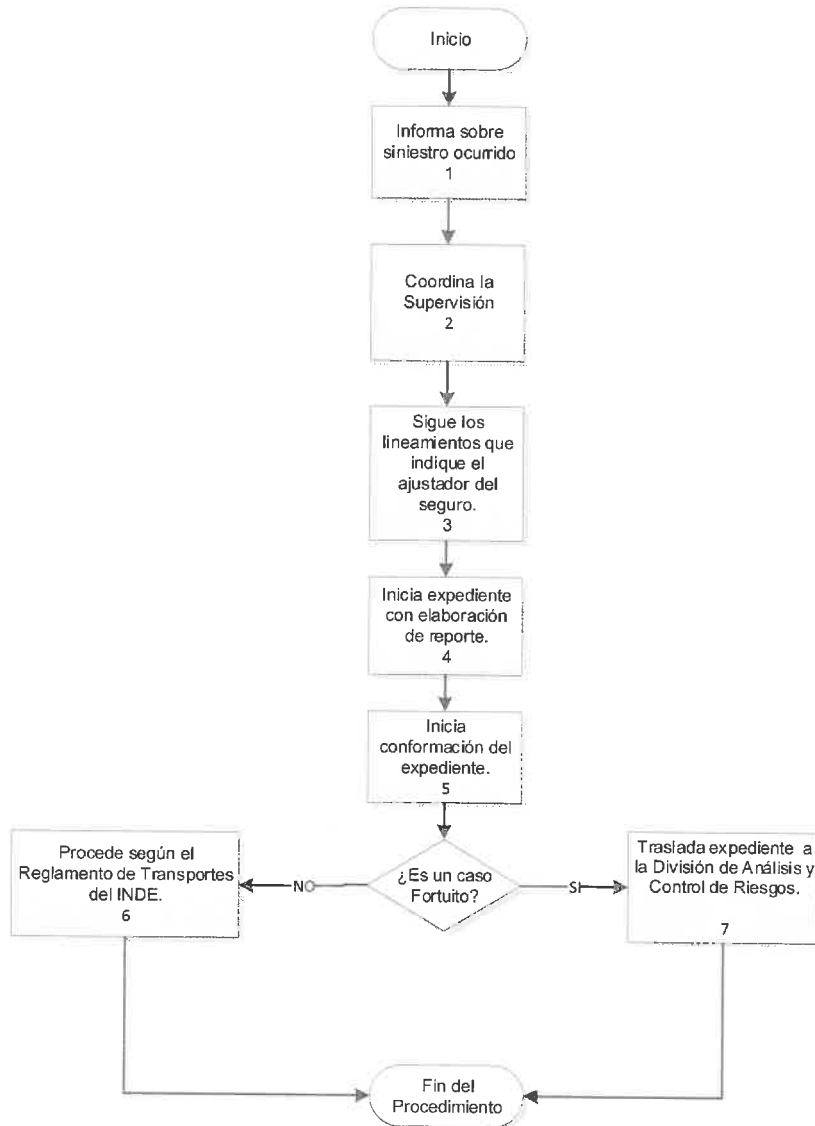
Página 4 de 10

## 5. NORMAS

- 5.1. El presente procedimiento debe observarse obligatoriamente para realizar el aviso e informe correspondiente para presentar reclamos que afecten directamente a la póliza contratada para el seguro de vehículos pertenecientes al INDE.
- 5.2. El conductor del vehículo debe comunicarse de inmediato al número de teléfono de emergencia de la aseguradora y seguir las instrucciones que se le indican.
- 5.3. El conductor del vehículo debe dar aviso del siniestro o accidente al Jefe de Departamento Sección o Unidad de Transportes, posteriormente de haberse comunicado con la aseguradora.
- 5.4. Al momento de ocurrir algún tipo de percance automovilístico se debe asistir al piloto por parte del Jefe de Departameto Sección o Unidad de Transportes o con quien éste coordine la asistencia o acompañamiento, si el caso amerita dicha asistencia.
- 5.5. Todos los conductores de vehículos del ENTE, ECOE, ETCEE y EGEE, deben de portar licencia de conducir vigente y la tarjeta de circulación del vehículo o fotocopia legalizada de la misma.
- 5.6. Todos los conductores deben verificar que el vehículo porte el carné del seguro de vehículos vigente.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Siniestros de Vehículos Automotores del INDE</p>	Código: 04-09-00-31-69-00-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>31 AGO 2021</b>	
		Versión 1	Página 6 de 10

**6.2. Matriz Plan:**

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Especifica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Informa sobre el siniestro ocurrido.	Conductor del vehículo	Informa a la aseguradora y sigue las instrucciones que ésta le proporcione, así mismo, informa al Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte.	Cuando ocurra un siniestro	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Coordina la supervisión.	Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte	En el caso de ser viable, el Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte debe coordinar la supervisión o apoyo al conductor por medio de otro vehículo o el apoyo de quien éste delegue para asistir al conductor del vehículo siniestrado.	Cuando ocurra un siniestro	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3	Sigue los lineamientos que indique el ajustador del seguro.	Conductor del Vehículo	Sigue los lineamientos que le indique el ajustador del seguro, en el sitio del siniestro o en el lugar que haya convenido con la aseguradora.	Cuando ocurra un siniestro	N.A.	N.A.	Formulario de Declaración Jurada	N.A.	Formulario de Declaración Jurada	Pólizas de Seguros y sus estipulaciones contratadas por el INDE.



**PROCEDIMIENTO**  
Siniestros de Vehículos Automotores  
del INDE

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-007

Fecha de Vigencia: **31 AGO 2021**

Versión 1

Página 7 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
4	Inicia expediente con elaboración de reporte.	Conductor del vehículo y Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte	El conductor elabora reporte de lo sucedido indicando los pormenores de la situación y traslada a Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte.	Cuando ocurra un siniestro	N.A.	N.A.	Reporte	N.A.	Reporte	N.A.
5	Inicia conformación del expediente.	Jefe de Departameto Sección o Unidad de Transporte.	Elabora Informe basado en el reporte del conductor y realiza acta administrativa de lo ocurrido.  Con base en el reporte del conductor, el formulario de declaración por parte de la aseguradora, según declaración de testigos o bien cualquier otro elemento adjunto que pueda sustentar el hecho, determina si el siniestro es fortuito o no.  Si en caso no es fortuito continúa en <b>actividad 6</b> , de lo contrario continúa en <b>actividad 7</b> .	Cuando ocurra un siniestro	N.A.	N.A.	Informe/ Acta	N.A.	N.A.	Reglamento de Transportes del INDE
6	Procede según el Reglamento de	Jefe de Departameto Sección o	Si el caso no es fortuito, se debe proceder según el Reglamento de Transportes	En cada caso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Reglamento de Transportes del INDE/ Pacto



**PROCEDIMIENTO**  
Sinistros de Vehículos Automotores  
del INDE

Código: 04-09-00-31-69-00-00-10-007

Fecha de Vigencia: **31 AGO 2021**

Versión 1

Página 8 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
	Transportes del INDE.	Unidad de Transporte.	del INDE, debiendo el jefe inmediato requerir el pago de los daños y los gastos al responsable de lo actuado, se remite copia al Departamento de Transportes para su conocimiento y archivo.  <b>Fin del procedimiento</b>							Colectivo de Condiciones de Trabajo del INDE.
7	Traslada expediente a la División de Análisis y Control de Riesgos.	Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte.	El expediente validado como caso fortuito se traslada a la División de Análisis y Control de Riesgos, para continuar con las gestiones pertinentes al pago del deducible y que éste sea cancelado a la aseguradora por parte del INDE.  <b>Nota:</b> Si el vehículo se encuentra asignado a la Empresa de Transporte y Control de Energía Eléctrica o a la Empresa de Generación de Energía Eléctrica, se debe enviar copia del expediente al Departamento de Transportes de la División de Servicios Administrativos de la	En cada caso	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Expediente	N.A.





**PROCEDIMIENTO**  
 Sinistros de Vehículos Automotores  
 del INDE

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-007

Fecha de Vigencia: **31 AGO 2021**

Versión 1

Página 9 de 10

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
			Gerencia de Servicios Corporativos.  <b>Fin de Procedimiento.</b>							

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b> Sinistros de Vehículos Automotores del INDE</p>	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-007	
		Fecha de Vigencia: <b>31 AGO 2021</b>	
		Versión 1	Página 10 de 10

### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posible Contingencia
1	En el caso que el conductor del vehículo y el acompañante del mismo, queden inhabilitados para informar del siniestro.	Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte.	La autoridad de socorro que se presenta al lugar, informa a la Institución de lo ocurrido a donde corresponda. Tanto el Jefe Inmediato superior, el Jefe de Departamento, Sección o Unidad de Transporte deben seguir los lineamientos establecidos por la Aseguradora y las autoridades competentes.



**PROCEDIMIENTO**  
**Reemplazo de Llantas**

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008

Fecha de Vigencia: **07 JUN 2022**

Versión 1

Página 1 de 11

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<p>Nombre: Pablo Bernardo Lemus Gordillo</p> <p>Cargo: Jefe Departamento de Transportes</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p>Nombre: Ing. Diego Antonio Soto Castañeda</p> <p>Cargo: Jefe División de Servicios Administrativos</p> <p>Firma y Sello: </p>	<p>Nombre: Licda. Olga María Matta Bailón</p> <p>Cargo: Gerente Servicios Corporativos</p> <p>Firma y Sello: </p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Reemplazo de Llantas</b>	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008 Fecha de Vigencia: <b>07 JUN 2022</b>	
		Versión 1	Página 2 de 11

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Ejecutar el proceso correcto para el reemplazo de llantas evaluando la viabilidad de la compra de las mismas. Inicia solicitando de manera verbal el reemplazo de la(s) llanta(s) y finaliza con el registro del reemplazo realizado, este procedimiento es aplicable a todo el INDE.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Contrato

## 3. REGISTROS APLICABLES

- Bitácora de Mantenimientos
- Constancia de Recepción
- Factura
- Garantía
- No. de pedido
- Orden de Compra y Pago

## 4. DEFINICIONES

- 4.1. Constancia de Recepción:** Documento que completa la Unidad Ejecutora interesada por el reemplazo de la(s) llanta(s), por las gestiones correspondientes de pago.
- 4.2. Contratista:** Empresa contratada externamente encargada de desarrollar el reemplazo de la(s) llanta(s).

- 4.3. Garantía:** Es el documento emitido por el Contratista, donde se da cumplimiento al contrato firmado, en este, el Contratista se compromete a que, en caso no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegen los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio.
- 4.4. Jefe de Departamento de Transportes:** Es el encargado de administrar el parque vehicular asignado a las Unidades Administrativas de la EGGE, ETCEE y Ente Corporativo.
- 4.5. Jefe de Sección de Transportes por Empresa:** Es el encargado que administra la flota de vehículos asignados a la Empresa y coordina con los Jefes Administrativos de cada Unidad Administrativa.
- 4.6. Jefe y/o Coordinador Administrativo:** Persona mancomunadamente responsable con el Jefe de Sección de Transportes por Empresa, de administrar la flota de vehículos asignados a su área o centro de trabajo.
- 4.7. Orden de Compra y Pago:** Documento legal suscrito y aceptado por el Contratista e INDE.
- 4.8. Reemplazo de Llanta:** Es la sustitución de una llanta que ha llegado al final de su vida útil, por una llanta en buen estado.
- 4.9. Supervisor del Contrato:** Es un trabajador del INDE que la Gerencia nombra como responsable de la administración y supervisión de la ejecución del contrato.
- 4.10. Vehículo Liviano:** Vehículo automotor con menor capacidad, que tiene de hasta un peso bruto de 3.5 toneladas métricas, diseñado principalmente para el traslado de personas de un lugar a otro.
- 4.11. Vehículo Pesado:** Vehículo automotor de cuatro o más ruedas, con más de 3.5 toneladas métricas de peso bruto y está destinado al transporte de objetos pesados o al transporte de varias personas.



 INSTITUTO NACIONAL DE ELECTRIFICACIÓN	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Reemplazo de Llantas</b>	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008	
		Fecha de Vigencia: <b>07 JUN 2022</b>	
		Versión 1	Página 4 de 11

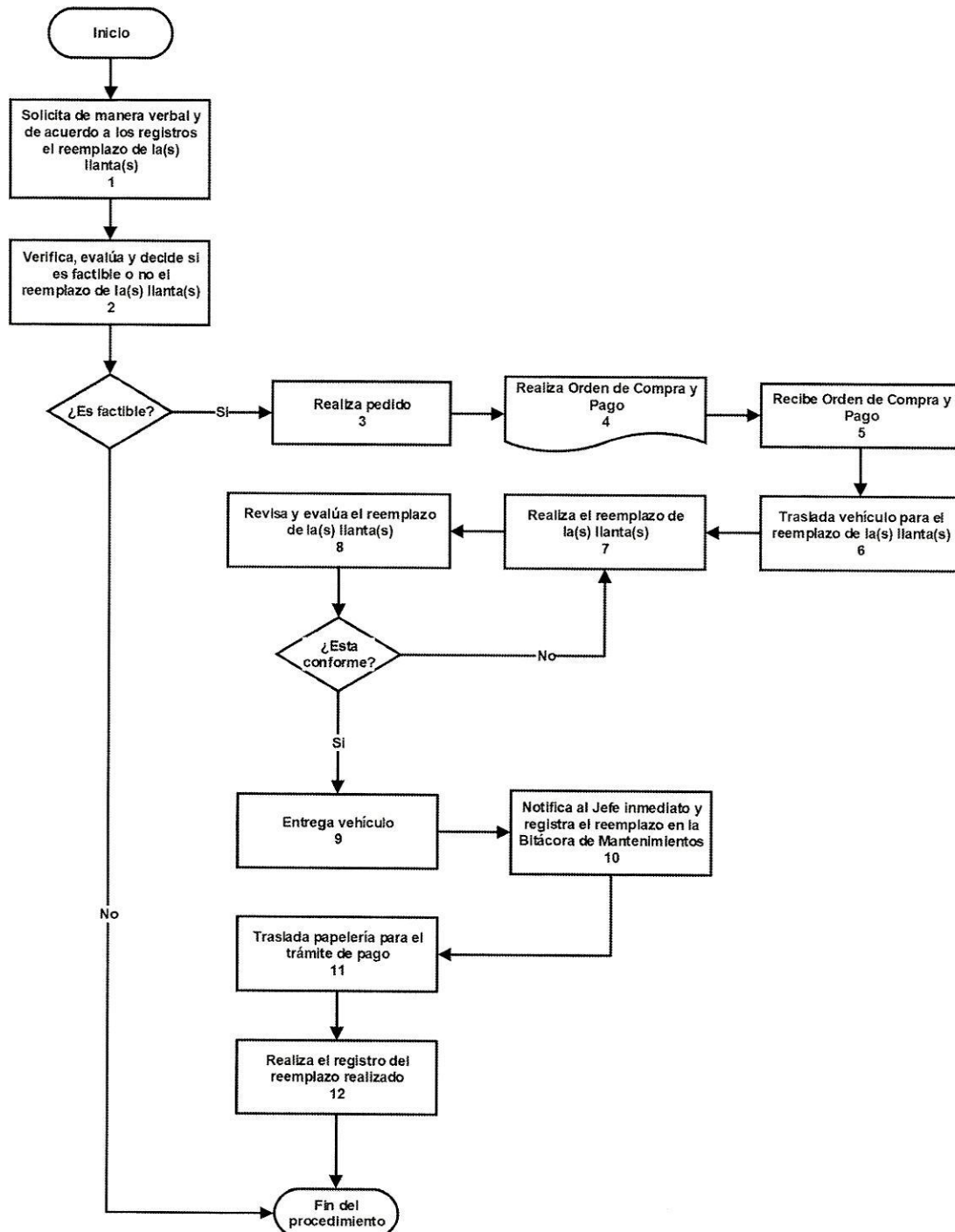
## 5. NORMAS

- 5.1 No se permite la compra de llantas que no figuren en los contratos vigentes, exceptuando las no adjudicadas.
- 5.2 Cada llanta únicamente puede ser reemplazada al presentarse al menos una de las siguientes circunstancias:
- Un mínimo de 40,000 km recorridos para vehículo liviano y 30,000 km para vehículo pesado.
  - Labor mínima de 6 mm de grosor.
  - Si excede 4 años de fabricación.
  - Deterioro accidental.
- 5.3 Las llantas nuevas instaladas a los vehículos livianos y pesados deben tener un marcaje el cual debe realizar el Contratista, identificando a cada una de ellas con el número de registro INDE y la fecha del reemplazo.
- 5.4 Es responsabilidad de la Gerencia de Servicios Corporativos a través del Departamento de Transportes la correcta aplicación del presente procedimiento.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Diagrama de Flujo:



	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Reemplazo de Llantas</b>	Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008 Fecha de Vigencia: <b>07 JUN 2022</b>	
		Versión 1	Página 6 de 11

## 6.2. Matriz Plan:

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
1	Solicita de manera verbal y de acuerdo a los registros el reemplazo de la(s) llanta(s)	Conductor de Vehículos	Solicita de manera verbal y de acuerdo a los registros al Jefe inmediato el reemplazo de la(s) llanta(s) indicando los motivos de acuerdo a las Normas del presente procedimiento.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
2	Verifica, evalúa y decide si es factible o no el reemplazo de la(s) llanta(s)	Jefe Departamento de Transportes, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe y/o Coordinador Administrativo	Verifica, evalúa y decide si es factible o no el reemplazo de la(s) llanta(s), si es factible continúa en actividad 3, si no, <b>fin del procedimiento.</b>	Cuando se requiera	1	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



**PROCEDIMIENTO**  
**Reemplazo de Llantas**

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008  
Fecha de Vigencia: 07 JUN 2022

Versión 1

Página 7 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
3	Realiza pedido	Jefe Departamento de Transportes, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe y/o Coordinador Administrativo	Realiza pedido y traslada a la Unidad Ejecutora que corresponda la papelería necesaria para iniciar el proceso de pago de acuerdo a lo establecido en el Contrato.  Nota: Todo reemplazo a realizarse debe ser notificado al Supervisor del Contrato.	Cuando se requiera	2	N.A.	N.A.	No. de pedido	No. de pedido	Contrato
4	Realiza Orden de Compra y Pago	Unidad Ejecutora	Realiza Orden de Compra y Pago para que se proceda a realizar el reemplazo de la(s) llanta(s), lo traslada nuevamente a quien solicitó la orden.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Orden de Compra y Pago	N.A.
5	Recibe Orden de Compra y Pago	Jefe Departamento de Transportes, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe y/o Coordinador Administrativo	Recibe Orden de Compra y Pago para que se proceda a realizar el reemplazo de la(s) llanta(s) y lo traslada al Conductor de Vehículos.  Nota: A la Orden de Compra y Pago se debe de adjuntar la Forma 740-30 Constancia de Recepción.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Orden de Compra y Pago, Forma 740-30 Constancia de Recepción	N.A.



**PROCEDIMIENTO  
Reemplazo de Llantas**

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008

Fecha de Vigencia: **07 JUN 2022**

Versión 1

Página 8 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
6	Traslada vehículo para el reemplazo de la(s) llanta(s)	Conductor de Vehículos	Traslada vehículo para que se realice el reemplazo de la(s) llanta(s) al Contratista y entrega la Orden de Compra y Pago.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Orden de Compra y Pago, Forma 740-30 Constancia de Recepción	N.A.
7	Realiza el reemplazo de la(s) llanta(s)	Contratista	Realiza el reemplazo de la(s) llanta(s) desechando la(s) misma(s) e identifica la(s) llanta(s) nueva(s) con el número de registro INDE y la fecha del reemplazo, posteriormente entrega el vehículo al Conductor para que valide el reemplazo.	Cuando se requiera	3	N.A.	Reemplazo de llanta	Número de registro INDE	N.A.	N.A.
8	Revisa y evalúa el reemplazo de la(s) llanta(s)	Conductor de Vehículos	Revisa y evalúa el reemplazo de la(s) llanta(s), de estar conforme entrega Forma 740-30 Constancia de Recepción para firma por parte del Contratista, continúa en actividad 9, de lo contrario notifica al Contratista y al Jefe inmediato, y regresa a la actividad 7.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.





**PROCEDIMIENTO  
Reemplazo de Llantas**

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008  
Fecha de Vigencia: **07 JUN 2022**

Versión 1

Página 9 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
9	Entrega vehículo	Contratista	Entrega vehículo, Orden de Compra y Pago, Forma 740-30 Constancia de Recepción, garantía y factura correspondiente al Conductor.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Orden de Compra y Pago, Forma 740-30 Constancia de Recepción, garantía, factura	N.A.
10	Notifica al Jefe inmediato y registra el reemplazo en la Bitácora de Mantenimientos	Conductor de Vehículos	Notifica al Jefe inmediato de manera verbal sobre el reemplazo realizado y registra dicho reemplazo en la Bitácora de Mantenimientos.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Bitácora de Mantenimientos	N.A.
11	Traslada papelería para el trámite de pago	Jefe Departamento de Transportes, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe y/o Coordinador Administrativo	Completa papelería conforme a lo establecido en el Contrato y lo traslada a la Unidad Ejecutora correspondiente.  Nota: Se debe adjuntar la Orden de Compra y Pago, Forma 740-30 Constancia de Recepción, garantía y factura correspondiente.	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	Orden de Compra y Pago, Forma 740-30 Constancia de Recepción, garantía, factura	Contrato



**PROCEDIMIENTO**  
**Reemplazo de Llantas**

Código: 04-09-00-31-69-00-00-00-10-008

Fecha de Vigencia: **07 JUN 2022**

Versión 1

Página 10 de 11

(1) No.	(2) Actividad (Qué)	(3) Responsable (Quién)	(4) Actividad Específica (Cómo)	(5) Frecuencia (Cuándo)	(6) Contingencia	(7) Parámetros (Indicador)	(8) Productos o Servicios	(9) Variable de Control	(10) Registro	(11) Documentos de Referencia
12	Realiza el registro del reemplazo realizado	Jefe Departamento de Transportes, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe y/o Coordinador Administrativo	Realiza el registro del reemplazo realizado y notifica al Supervisor del Contrato sobre la ejecución del mismo.  <b>Fin del procedimiento</b>	Cuando se requiera	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



### 6.3. Contingencias:

(1) No.	(2) Contingencia	(3) Responsable	(4) Solución a Posibles Contingencias
1	Ausencia de la persona responsable de autorizar el reemplazo de la llanta.	Jefe inmediato	Delega o autoriza el reemplazo de la(s) llanta(s).
2	Llantas no adjudicadas	Jefe Departamento de Transportes, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe y/o Coordinador Administrativo	Se realiza una compra directa de acuerdo al Reglamento Compras, Contrataciones y Enajenaciones del INDE y/o Normativo para la Compra o Contratación Directa.
3	No hay llantas disponibles por parte de Contratista.	Jefe Departamento de Transportes, Jefe de Sección de Transportes por Empresa, Jefe y/o Coordinador Administrativo	Reporta al Supervisor del Contrato sobre la falta de la(s), llanta(s), dando un lapso de tiempo según lo indicado en el contrato para obtener la misma.