

**INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

**ACUERDO NÚMERO DG GUION TREINTA Y NUEVE GUION DOS MIL  
VEINTITRÉS**

**(DG-39-2023)**

**GUATEMALA, VEINTIUNO DE ABRIL DE DOS MIL VEINTITRÉS**

**LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y  
ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que las entidades autónomas y descentralizadas actúan por delegación del Estado, y que la autonomía, fuera de los casos especiales contemplados en esta, se concede únicamente cuando se estima indispensable para la mayor eficiencia de la entidad y el mejor cumplimiento de sus fines.

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito o Instituto de la Víctima, con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho. Asimismo, es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica. Se regirá por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

**CONSIDERANDO:**

Que los numerales 1 y 6 del artículo 18 del Decreto 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, establecen que son funciones del Director (a) General, realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas; como aprobar las normativas internas, así como los manuales de trabajo. Asimismo, el artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que el Director (a) General tiene plenas facultades técnicas, legales y administrativas, para ejercer todas las funciones que la Ley Orgánica y su Reglamento, demás reglamentos específicos y normas internas de funcionamiento le atribuyan, por ello tiene la obligación de establecer los lineamientos de trabajo del Instituto de la Víctima.

**CONSIDERANDO:**

Que dentro de la dinámica de actualización y modernización del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, esta requiere la revisión constante de los procedimientos administrativos y operativos, para facilitar, agilizar y transparentar la gestión pública, por lo cual dicha dependencia estableció la necesidad de actualizar seis (6) procedimientos, con el propósito de contar con instrumentos adicionales al marco regulatorio aplicable, así como la actualización de información necesaria para fortalecer los controles internos de conformidad con la normativa correspondiente en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, por lo que deviene procedente emitir la disposición que apruebe los procedimientos que actualizan el Manual de Procedimientos de dicha Dependencia.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado y en uso de las funciones que le confieren los numerales 1 y 6 del artículo 18 y el artículo 26 Bis, ambos del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. Aprobación y actualización.** Aprobar la versión número dos (2), de los procedimientos que se detallan a continuación, los cuales se realizarán conforme a la descripción detallada en el documento anexo, que pasarán a formar parte del Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa; por lo que se actualiza dicho Manual, el cual queda sujeto a las actualizaciones que sean pertinentes por la necesidad del servicio, así como por reformas o nuevas disposiciones legales y administrativas relacionadas con la materia.

MANUAL DE PRODEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	Versión Aprobada
Procedimiento para el Traslado de Documentación	02
Procedimiento para la Autorización de Servicio y/o Reparación de Vehículos	02
Procedimiento para la Asignación de Espacios y Montaje de Eventos	02
Procedimiento para la Entrega y Control de Cupones de Combustible	02
Procedimiento para el Mantenimiento de Sedes y Subsedes	02
Procedimiento para la Solicitud y Asignación de Vehículos para Comisiones	02

**Artículo 2. Responsable.** El Encargado (a) del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa del Instituto de la Víctima es el responsable del contenido, aplicación,

control y seguimiento del Manual aprobado a través del presente Acuerdo, siendo su responsabilidad la implementación y socialización respectiva, así como proponer las actualizaciones y/o revisiones a este Manual al Director (a) Administrativo, para ser aprobadas por la Dirección General.

**Artículo 3. Aspectos no previstos.** Los aspectos no previstos en el Manual aprobado a través del presente Acuerdo, serán resueltos en su orden por el Encargado (a) del Departamento de Servicios Generales, por el Director (a) Administrativo o por la Dirección General, según corresponda.

**Artículo 4. Derogatoria.** Se deroga el Numeral seis (6) Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales, punto Primero del Acuerdo Número sesenta y dos guion dos mil veinte (62-2020) de fecha veintiocho (28) de diciembre de dos mil veinte (2020) de la Dirección General del Instituto de la Víctima.

**Artículo 5. Vigencia.** El presente Acuerdo entra en vigencia a partir del quince (15) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

**NOTIFÍQUESE.**

  
MSc. Alejandra Carrillo  
Directora General  
Instituto de la Víctima





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**


**APROBADO MEDIANTE ACUERDO**

**DG-39-2023**

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**VERSIÓN 2**

**GUATEMALA, ABRIL 2023**


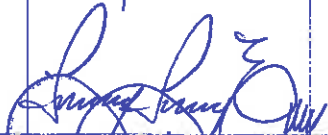


	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 2 de 53			


<b>Vigencia:</b> 15/05/2023	<b>Código:</b> DSG-MA-1	<b>Elaboración:</b> 31/03/2023
-----------------------------	-------------------------	--------------------------------

**Ámbito de Aplicación:**

**TODAS LAS DIRECCIONES, SUSTANTIVAS, ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO  
DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Etapas	Nombre y cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa		31/03/2023
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		12/04/2023
<b>Revisado por:</b>	Licda. Ana Lucía González Solís Secretaria General		14/04/2023
<b>Aprobado por:</b>	MSc. Mayra Alejandra Carrillo De León Directora General		21/04/2023

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023	PÁGINA 3 de 53

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
3. PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA O RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN.....	6
4. PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIO Y/O REPARACIÓN DE VEHÍCULOS.....	12
5. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS Y MONTAJE DE EVENTOS.....	19
6. PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA Y CONTROL DE CUPONES DE COMBUSTIBLE.....	26
7. PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE SEDES Y SUBSEDES.....	32
8. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS PARA COMISIONES.....	38
9. CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES .....	45


	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## INTRODUCCIÓN

En el marco de las disposiciones constitucionales y responsabilidades internacionales asumidas por el Estado de Guatemala en materia de Derechos Humanos, concretamente en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, el Congreso de la República de Guatemala, aprobó el Decreto Número 21-2016 que crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, para brindar asistencia legal y atención victimológica a las víctimas del delito, así como ser el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, el cual se rige por lo establecido en su ley orgánica y su reglamento.

El Manual de Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales es el documento de control que desarrolla de manera detallada, ordenada, sistemática y comprensible, los procedimientos de los diferentes servicios que brinda esta unidad, considerando que el procedimiento permite controlar y uniformar el cumplimiento de las funciones, evitando de esta manera la duplicidad y haciendo un uso eficiente y racional de los recursos humanos, técnicos y materiales de dicha dependencia.

Por otro lado, el presente manual es una herramienta que orienta las actuaciones del personal que integra el Departamento de Servicios Generales, para cumplir los objetivos propuestos dentro del marco normativo establecido. En este contexto, el manual detalla los pasos que se seguirán para la prestación de los servicios que brinda el Departamento mencionado, permitiendo una visión integral de los procesos necesarios para el cumplimiento del mandato institucional.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## OBJETIVOS

### General

Ser un instrumento de orientación y utilidad para la gestión interna institucional y el correcto desarrollo de las labores del personal del Departamento de Servicios Generales, para lograr cumplir con las actividades asignadas.

### Específicos

- Constituir una herramienta básica para orientar al personal del Instituto de la Víctima en su correcta gestión en el ámbito de sus responsabilidades.
- Consolidar los procesos y procedimientos internos del Departamento de Servicios Generales, que contribuirán a alcanzar los objetivos de la Institución.
- Establecer lineamientos de carácter operativo y administrativo para establecer y mantener un adecuado orden en las funciones asignadas al Departamento de Servicios Generales.






**PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO DE DOCUMENTACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  
DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**VERSIÓN 2**

**GUATEMALA, ABRIL 2023**




	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 7 de 53			


<b>Vigencia:</b> 15/05/2023	<b>Código:</b> DSG-PRO-1	<b>Elaboración:</b> 31/03/2023
-----------------------------	--------------------------	--------------------------------

**Ámbito de Aplicación:**

**DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

## PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO DE DOCUMENTACIÓN

Etapas	Nombre y cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Gersón Rolando Morales Cano Analista I Encargado del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Establecer las actividades para la coordinación del traslado de la correspondencia, desde y hacia el Instituto de la Víctima.

Este procedimiento es de aplicación en todas las dependencias del Instituto de la Víctima, hacia otras entidades gubernamentales y no gubernamentales y otras entidades.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:


1. **Correspondencia:** Es el intercambio de documentos oficiales y no oficiales, derivado de las gestiones y actividades que desarrolla el Instituto de la Víctima.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 9 de 53

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento de traslado de correspondencia contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 TRASLADO DE CORRESPONDENCIA</b>		
1.	<b>Asignación del personal</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales
2.	<b>Recepción de correspondencia o documento</b>	Mensajero
3.	<b>Notificación de entrega o recepción</b>	Mensajero
4.	<b>Entrega del Control de Mensajería</b>	Mensajero

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

#### **4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

##### **4.1 Procedimientos**


N/A

##### **4.2 Formularios, Instructivos, guías y otros**

N/A

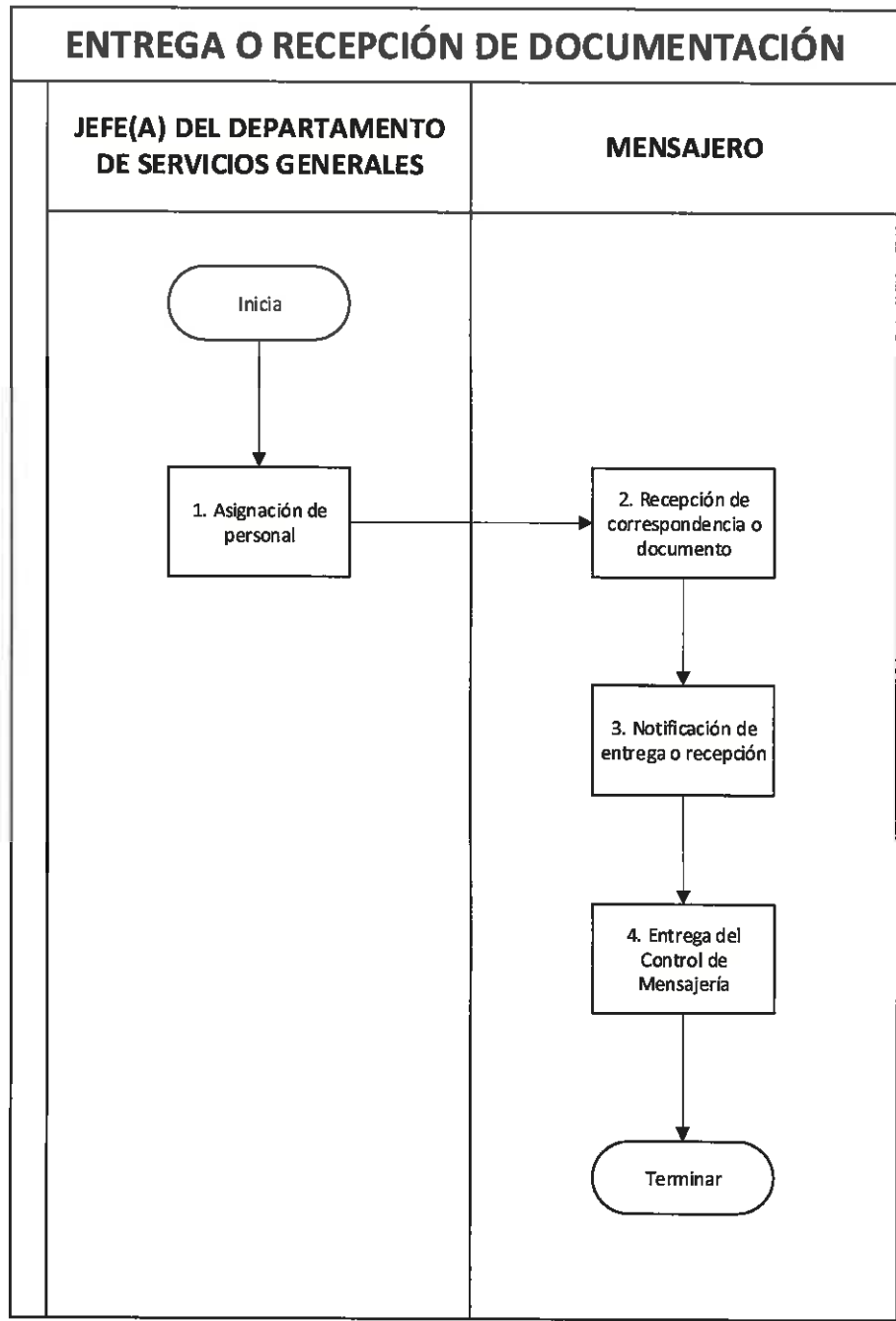
##### **4.3 Documentos Externos**

N/A

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

**5. ANEXOS**

**FLUJOGRAMA**






**PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIO Y/O  
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS**

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  
DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**VERSIÓN 2**

**GUATEMALA ABRIL 2023**




	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 13 de 53			

<b>Vigencia:</b> 15/05/2023	<b>Código:</b> DSG-PRO-2	<b>Elaboración:</b> 31/03/2023
-----------------------------	--------------------------	--------------------------------


**Ámbito de Aplicación:**

**DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA  
LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

**PROCEDIMIENTO PARA LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIO Y/O  
REPARACIÓN DE VEHÍCULOS**

Etapas	Nombre y cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Gersón Rolando Morales Cano Analista I Encargado del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa	



	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Consiste en una serie de actividades ordenadas para llevar a cabo la autorización del servicio o reparación de los vehículos del Instituto de la Víctima.

El alcance del procedimiento aplica para el cumplimiento de las actividades del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:


1. **Servicio:** Es una serie de revisiones que se realizan al vehículo, para disminuir la probabilidad de falla, desgaste o avería y mantener el mismo en óptimas condiciones.
2. **Reparación:** Operaciones para la restitución de las condiciones normales del estado de funcionamiento del vehículo o componentes del mismo.
3. **Repuesto:** Pieza o parte de un vehículo destinada a substituir otra que realiza una función análoga, para eliminar un defecto o avería, o bien para mejorar las prestaciones

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 15 de 53


### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El procedimiento para la autorización de servicio y/o reparación de vehículos contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 NOTIFICACIÓN DEL SERVICIO Y/O REPARACIÓN DEL VEHÍCULO</b>		
1. Información del desperfecto mecánico	Piloto	Informa al Encargado(a) de Transportes o persona designada que el vehículo asignado presenta desperfecto mecánico o requiere servicio.
2. Solicitud de autorización de servicio o reparación	Encargado(a) de Transportes / Persona Designada	Solicita al Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales en caso de desperfecto o necesidad del servicio, la autorización para enviar el vehículo al taller para que se realice la revisión respectiva del vehículo.
3. Solicitud de la requisición	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Solicita el Formulario de Requisición de Bienes, Suministros, Obras y Servicios al Departamento de Compras, llena los campos respectivos, colocando firma y sello. Traslada al Director Administrativo.
4. Autorización de Requisición	Director(a) Administrativo(a)	Recibe Formulario de Requisición de Bienes, Suministros, Obras y Servicios, si está de acuerdo, autoriza.  Devuelve formulario al Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales.
5. Coordinación de traslado de vehículo	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Coordina con la agencia o taller mecánico la recepción del vehículo del Instituto de la Víctima, para el servicio o reparación correspondiente.
6. Traslado del vehículo	Encargado(a) de Transportes / Persona Designada	Instruye al piloto para que traslade el vehículo a la agencia o taller mecánico asignado y emitan la orden de servicio.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 16 de 53

7.	<b>Autorización Orden de servicio</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Autoriza la orden de servicio y traslada el formulario de Requisición de Bienes, Suministros, Obras y Servicios al Departamento de Compras.
8.	<b>Coordinación de recepción del vehículo</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Recibe notificación por parte del taller, indicando que dicho vehículo ya está listo para su devolución. Posteriormente, se coordina la recepción del vehículo.
9.	<b>Recepción del vehículo</b>	Piloto	Recibe el vehículo, la orden de servicio y la factura del trabajo realizado y traslada al Encargado(a) de Transportes o persona designada para la revisión respectiva.
10.	<b>Revisión y visto bueno del trabajo</b>	Encargado(a) de Transportes / Persona Designada	Revisa que lo descrito en la orden de servicio se haya realizado y que el vehículo se encuentre en las condiciones adecuadas, adjuntando los documentos respectivos en el expediente de control de servicios o reparaciones.
11.	<b>Traslado de Factura al Departamento de Compras</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Traslada la factura y documentos del trabajo realizado al Departamento de Compras para que realice el proceso de pago.  Finaliza el Procedimiento.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

#### **4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

##### **4.1. Procedimientos**


4.1.1.DC-PRO-2 Procedimiento de Compra de Baja Cuantía

##### **4.2. Formularios, Instructivos, guías y otros**

4.2.1.Formulario Requisición de Bienes, Suministros, Obras y Servicios, autorizado por la Contraloría General de Cuentas

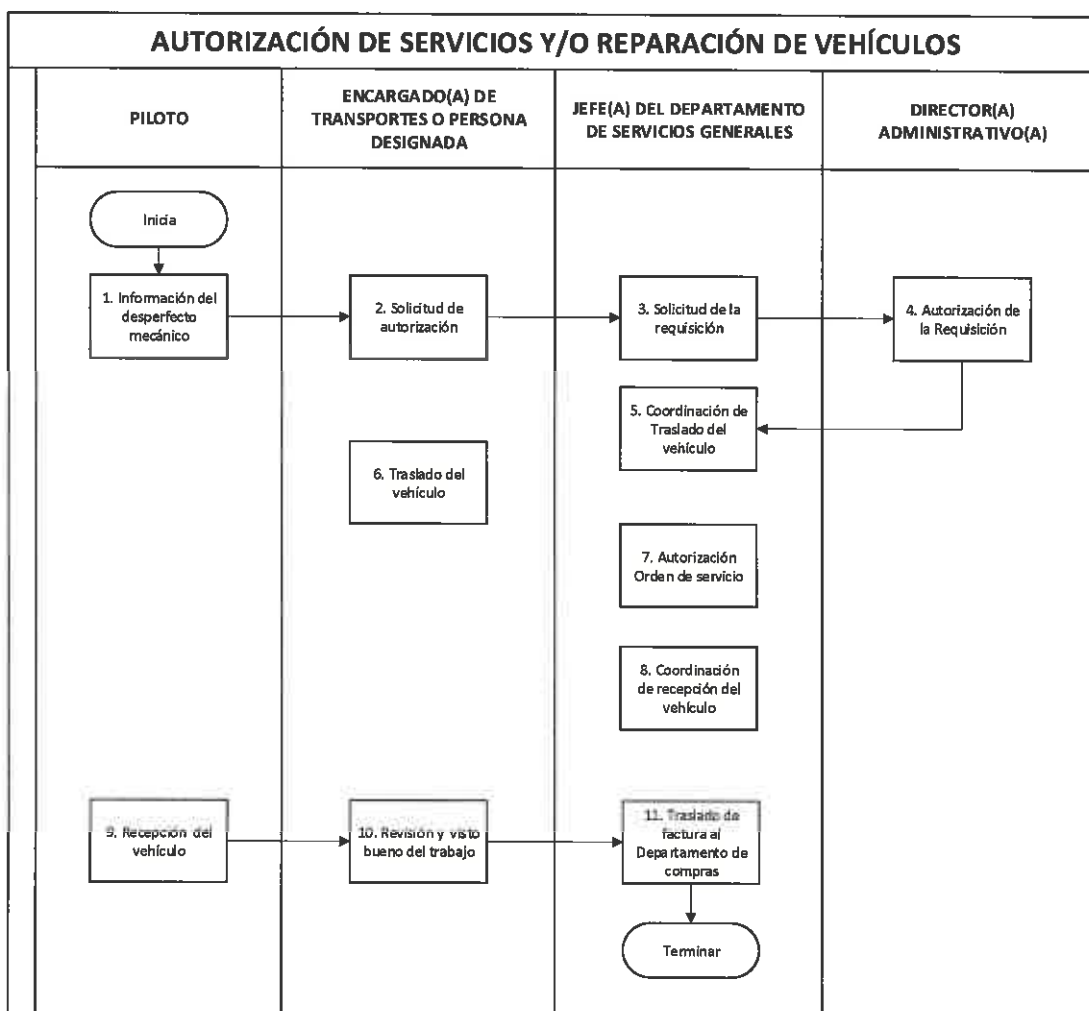
##### **4.3. Documentos Externos**

No aplica

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
		PÁGINA 18 de 53	

## 5. ANEXOS

### FLUJOGRAMA






**PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN  
DE ESPACIOS Y MONTAJE DE EVENTOS**

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  
DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**VERSIÓN 2**

GUATEMALA, ABRIL 2023




	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 20 de 53			


<b>Vigencia:</b> 15/05/2023	<b>Código:</b> DSG-PRO-3	<b>Elaboración:</b> 31/03/2023
-----------------------------	--------------------------	--------------------------------

**Ámbito de Aplicación:**

**DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

## PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE ESPACIOS Y MONTAJE DE EVENTOS

Etapas	Nombre y cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Gersón Rolando Morales Cano Analista I Encargado del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Establecer las actividades para la asignación de espacios y montajes de eventos dentro del Instituto de la Víctima. El presente procedimiento aplica a las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

1. **Evento:** Suceso importante y programado, de índole social, académico, artística o deportiva.
2. **Montaje:** Ajuste o coordinación de todos los elementos para la realización de una presentación, una reunión, capacitación o algún acto en el cual habrá público presente.




	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 22 de 53

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento para la Asignación de Espacios y Montaje de Eventos contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 ASIGNACIÓN DE ESPACIOS Y MONTAJE DE EVENTOS</b>			
1.	<b>Recepción de solicitud</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Recibe el <b>Formulario DSG-FOR-1 Solicitud de Espacios y Montaje de Eventos</b> , de la dependencia que requiere el apoyo.
2.	<b>Revisión de la solicitud</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Revisa la solicitud de acuerdo con la fecha, hora y espacio que necesita.
3.	<b>Reserva y calendarización del espacio</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Revisa disponibilidad, calendarización del evento y reserva el espacio en el control físico y notifica al solicitante, por medio del y designa al personal correspondiente.
4.	<b>Realización de montaje</b>	Personal de Conserjería	Habilita y realiza el montaje respectivo, de acuerdo con la solicitud recibida, e informa al Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales.
5.	<b>Revisión de montaje</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Revisa que el montaje esté realizado, cumpliendo con lo requerido por la dependencia solicitante.
6.	<b>Entrega de salón o espacio</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Entrega el salón o espacio de acuerdo con lo solicitado por la dependencia que hará uso de este.
7.	<b>Desmontaje y limpieza</b>	Personal de Conserjería	Realizan el desmontaje y limpieza del área utilizada.  Finaliza el procedimiento.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

#### **4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

##### **4.1 Procedimientos**


N/A

##### **4.2 Formularios, Instructivos, guías y otros**

4.2.1 Formulario DSG-FOR-1 Solicitud de Espacios y Montaje de Eventos

##### **4.3 Documentos Externos**


N/A

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023	PÁGINA 24 de 53

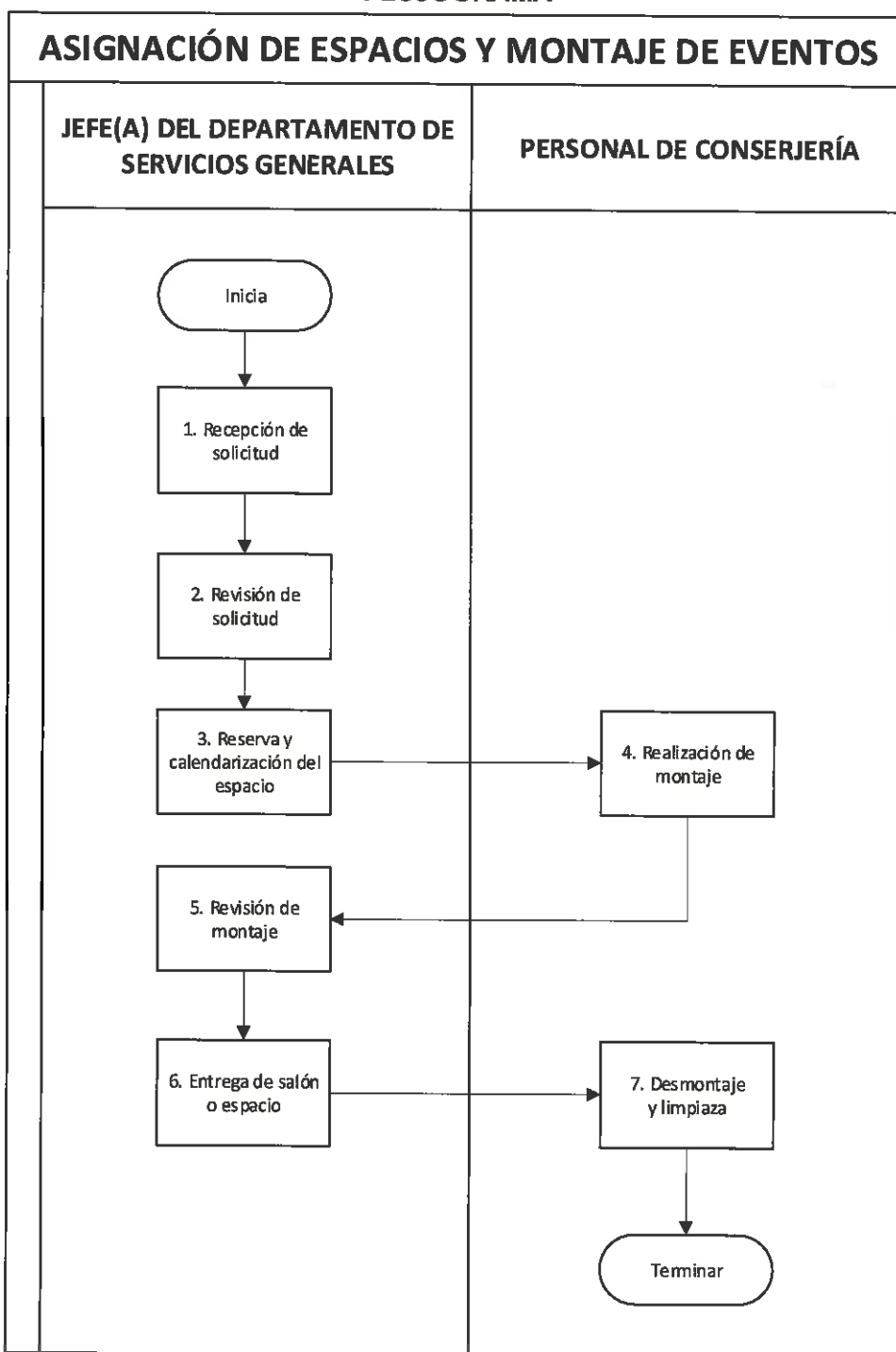
## 5. ANEXOS

FORMULARIO			
SOLICITUD DE ESPACIOS Y MONTAJES DE EVENTOS			
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			Página 1 de 1

Fecha	Dirección Solicitante	Tipo De Actividad	Hora	Cantidad de Personas	Tipo de Montaje	Estación de Café
PERSONA QUE SOLICITA EL ESPACIO Y MONTAJE		_____		_____		
		NOMBRE		FIRMA		
PERSONA QUE AUTORIZA EL ESPACIO Y MONTAJE		_____		_____		
		NOMBRE		FIRMA		
Observaciones		_____				
		_____				

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
		PÁGINA 25 de 53	

**FLUJOGRAMA**







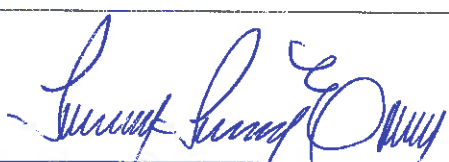

**PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA  
Y CONTROL DE CUPONES DE COMBUSTIBLE**


**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  
DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**VERSIÓN 2**

**GUATEMALA, ABRIL 2023**

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 27 de 53

<b>Vigencia:</b> 15/05/2023	<b>Código:</b> DSG-PRO-4	<b>Elaboración:</b> 31/03/2023
<b>Ámbito de Aplicación:</b>  DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA Y CONTROL DE CUPONES DE COMBUSTIBLE</b>		
<b>Etapas</b>	<b>Nombre y cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Gersón Rolando Morales Cano Analista I Encargado del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Consiste en una serie de actividades que estandarizan los parámetros para un adecuado entrega y control de los cupones de combustible de los vehículos.

El alcance del presente procedimiento aplica para todas las dependencias del Instituto de la Víctima.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:

1. **Combustible:** Líquido que se emplea como combustible en los motores de combustión interna y como disolvente.
2. **Cupones:** Es el documento que entrega el proveedor de combustible y expresa en quetzales el valor para el abastecimiento de combustible


	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 29 de 53

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES


El Procedimiento para la Entrega y Control de Cupones de Combustible contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 ASIGNACIÓN DE VALES DE COMBUSTIBLE</b>			
1.	<b>Solicitud de cupones</b>	Piloto o Encargado de la Comisión	Llena el <b>Formulario DSG-FOR-2 Solicitud y Entrega de Cupones de Combustible</b> según la programación de comisiones.
2.	<b>Recepción de solicitud y entrega de cupones</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<p>Recibe el formulario del piloto o trabajador designado y de acuerdo con las distancias de los lugares que se van a visitar, entrega los cupones correspondientes.</p> <p><b>Nota 1:</b> Para el cálculo de los cupones de combustible, se utiliza de referencia la Tabla de Distancias por Departamento de la República de Guatemala, de la Dirección General de Caminos, y cuando sea necesario, se considerará en la asignación de cupones de combustible, retrasos derivados de tráfico, notificaciones de ampliación de actividades dentro de la comisión, cambio en precios de combustible, uso de aire acondicionado, entre otros.</p>
3.	<b>Recepción cupones de combustible</b>	Piloto o Encargado de la Comisión	Recibe los cupones y firma el <b>Formulario DSG-FOR-2 Solicitud y Entrega de Cupones de Combustible</b> .
4.	<b>Registro de Cupones de Combustible</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Registra en el libro de Control de Cupones de Combustible, autorizado por Contraloría General de Cuentas, la información, cantidad de cupones, valor y números correlativos.



	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 30 de 53

5	<b>Entrega de fotocopia de cupones de combustible</b>	Piloto o Encargado de la Comisión	<p>Entrega fotocopia de cupones de combustible con su respectivo sello, voucher o firma de la gasolinera donde se despachó el combustible al Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales.</p> <p><b>Nota 2:</b> Cuando no se utiliza el total de cupones de combustible asignados, estos serán devueltos y se registra en el apartado Devolución de Cupones del <b>Formulario DSG-FOR-2 Solicitud y Entrega de Cupones de Combustible</b>.</p>
6.	<b>Archivo de expediente</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<p>Con base a la documentación archiva expediente y registra la información en el Libro de Control de Cupones de Combustible.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

#### **4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

##### **4.1. Procedimientos**

No Aplica

##### **4.2. Formularios, Instructivos, guías y otros**

4.2.1. Formulario DSG-FOR- 2 Solicitud y Entrega de Control de Cupones de Combustible


4.2.2. Libro de control de Cupones de Combustible del Instituto de la Víctima, autorizado por la Contraloría de Cuentas.

##### **4.3. Documentos Externos**


4.3.1. Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos, Acuerdo Gubernativo Número 106-2016 del Ministerio de Finanzas Pública.

4.3.2. Mapa de Red Vial del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda

4.3.3. Tabla de Distancias por Departamento de la República de Guatemala, de la Dirección General de Caminos.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 32 de 53

## 5. ANEXOS

	<b>FORMULARIO</b>		
	<b>SOLICITUD Y ENTREGA DE CUPONES DE COMBUSTIBLE</b>		
	CÓDIGO: DSG-FOR-2	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA: 1 DE 1

**SEDE CENTRAL**  
**SOLICITUD Y ENTREGA DE CUPONES DE COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA**  
**SEDE CENTRAL**

**1 Solicitud**

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_

Tipo de Vehículo: Pick-up \_\_\_ Microbús \_\_\_ Sedán \_\_\_ Moto \_\_\_ Camioneta \_\_\_

Placas: \_\_\_\_\_


Dirección de Personal que transporta: DAL \_\_\_ DSV \_\_\_ MULT \_\_\_ OTRO \_\_\_

Municipio(s): \_\_\_\_\_

Departamento(s): \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/202\_\_

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



**2 Entrega de Cupones**


**DETALLE DE CUPONES DE COMBUSTIBLE**

Tipo de Combustible:            Diesel             Gasolina

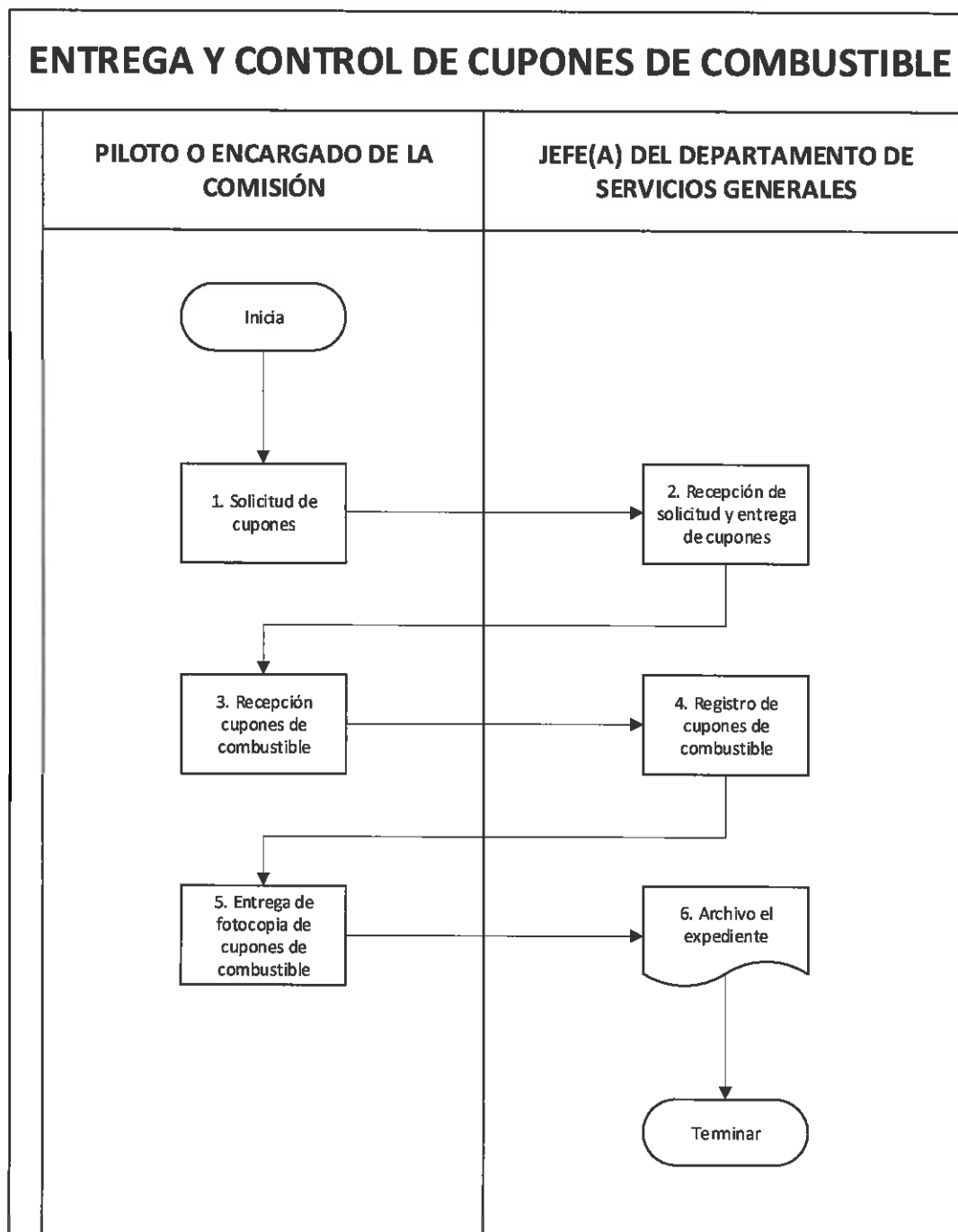
CUPONES		CANTIDAD	MONTO CUPÓN	TOTAL
DEL	AL			
<b>DEVOLUCIÓN DE CUPONES</b>				

Nombre Quien Recibe: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre Quien Entrega: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
		PÁGINA 33 de 53	

### FLUJOGRAMA






**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO DE SEDES Y SUBSEDES**


**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  
DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**VERSIÓN 1**

GUATEMALA, ABRIL 2023

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 35 de 53

<b>Vigencia:</b> 15/05/2023	<b>Código:</b> DSG-PRO-5	<b>Elaboración:</b> 31/03/2023
<b>Ámbito de Aplicación:</b>  DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL          MANTENIMIENTO DE SEDES Y SUBSEDES</b>		
<b>Etapas</b>	<b>Nombre y cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Gersón Rolando Morales Cano Analista I Encargado del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Establecer las actividades que permitan mantener en condiciones adecuadas las instalaciones de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima.

El alcance del presente procedimiento aplica a las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento, debe entenderse por:

- a) **Adecuación:** Aquellas obras menores que se realizan en una infraestructura, con el fin de adaptarlos a las nuevas necesidades.
- b) **Mantenimiento:** Son aquellas labores llevadas a cabo, con el fin de mantener en buenas condiciones de funcionamiento, como edificios, estructuras e instalaciones, etc.
- c) **Mantenimiento Preventivo:** Es que se realiza de manera anticipada y periódicamente, con el fin de prevenir el surgimiento de averías en las instalaciones de la infraestructura. de las sedes y subsedes del Instituto de la Víctima.


	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
		PÁGINA 37 de 53	

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES


El Procedimiento para el Mantenimiento de Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, contiene las siguientes actividades y responsables con las descripciones siguientes:

ACTIVIDADES		RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 MANTENIMIENTO DE SEDES Y SUBSEDES</b>			
1.	<b>Recepción de Informe de Inspecciones</b>	Asistente de la Dirección Administrativa	Recibe el Informe de Inspecciones por la Unidad de Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes y lo traslada a la Dirección Administrativa.
2.	<b>Análisis de Informe de Inspecciones y autorización de acciones de mantenimiento</b>	Director(a) Administrativo(a)	Analiza el Informe de Inspecciones y autoriza las acciones de mantenimiento recomendadas, traslada al asistente de la Dirección Administrativa, para que continúe el trámite en el Departamento de Servicios Generales.
3.	<b>Recepción y traslado de acciones de mantenimiento autorizadas</b>	Asistente de la Dirección Administrativa	Recibe el Informe de Inspecciones con las autorizaciones y lo traslada a la Jefatura de Servicios Generales.
4.	<b>Coordinación y ejecución de acciones de mantenimiento</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Coordina con la Unidad de Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes para ejecutar las acciones de mantenimiento autorizadas.
5.	<b>Archivo de expediente</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	Archiva expediente  Finaliza el procedimiento.




	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 38 de 53			

3.2 MANTENIMIENTO EMERGENTE DE SEDES Y SUBSEDES			
1.	<b>Recepción de Solicitud de Mantenimiento</b>	Asistente de la Dirección Administrativa	<p>Recibe la solicitud de mantenimiento de las Sedes, Subsedes y Direcciones del Instituto de la Víctima, por la vía más inmediata.</p> <p>Traslada o informa de la solicitud al Director (a) Administrativo (a).</p>
2.	<b>Análisis de Solicitud de Mantenimiento</b>	Director(a) Administrativo(a)	<p>Analiza solicitud recibida de la Dirección Solicitante, Sede o Subsele y la traslada al Asistente de Dirección Administrativa, para continuar con el trámite en el Departamento de Servicios Generales.</p>
3.	<b>Recepción y traslado para inspección</b>	Asistente de la Dirección Administrativa	<p>Recibe y traslada a la Jefatura de Servicios Generales, para que efectúe la inspección correspondiente.</p>
4.	<b>Realización de la Inspección</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<p>Recibe y registra en la Matriz de Control de Mantenimiento Emergente <b>DSG-MT-1</b>.</p> <p>Coordina con la Unidad de Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes la realización de la inspección de la solicitud planteada.</p> <p>Informan a la Dirección Administrativa, el resultado de la inspección indicando acciones de mantenimiento a implementar para atender la solicitud.</p>
5.	<b>Autorización de acciones de mantenimiento</b>	Director(a) Administrativo(a)	<p>Recibe la información, analiza y aprueba acciones de mantenimiento a realizar.</p> <p>Traslada al Asistente de la Dirección Administrativa, para continuar con el trámite de las acciones de mantenimiento según corresponda.</p> <p><b>NOTA 1: Cuando las acciones de mantenimiento se puedan realizar con el fondo de caja chica asignado, el Coordinador o Encargado Administrativo de la Sede, deberá realizarlo bajo su estricta responsabilidad.</b></p>

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 39 de 53			

6.	<b>Recepción de autorización de acciones de mantenimiento</b>	Asistente de la Dirección Administrativa	<p>Recibe la decisión de las acciones de mantenimiento a implementar:</p> <p>Si las acciones de mantenimiento a implementar las puede realizar la Sede, se le informa al Coordinador o Encargado Administrativo, para que continúe con el trámite, <b>continua en actividad no. 8</b></p> <p>Si autoriza que las acciones de mantenimiento se realicen por la sede central, traslada a la Jefatura de Servicios Generales para continuar el trámite.</p>
7.	<b>Coordinación y ejecución de acciones de mantenimiento</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<p>Coordina con la Unidad de Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes para ejecutar las acciones de mantenimiento autorizadas.</p> <p><b>NOTA 2: Según las acciones a implementar se coordina con el proveedor para soporte por garantía, o con el Departamento de Compras para contratación de servicios o compra de repuestos y/o suministros.</b></p>
8.	<b>Archivo de expediente</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales	<p>Archiva expediente de mantenimiento.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

#### **4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

##### **4.1 Procedimientos**


4.1.1 DC-PRO-2 Procedimiento de Compra de Baja Cuantía

##### **4.2 Formularios, instructivos o guías**

DSG-MT-1 Matriz de Control de Mantenimiento Emergente

##### **4.2 Documentos Externos**


No aplica

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

## 5. ANEXOS

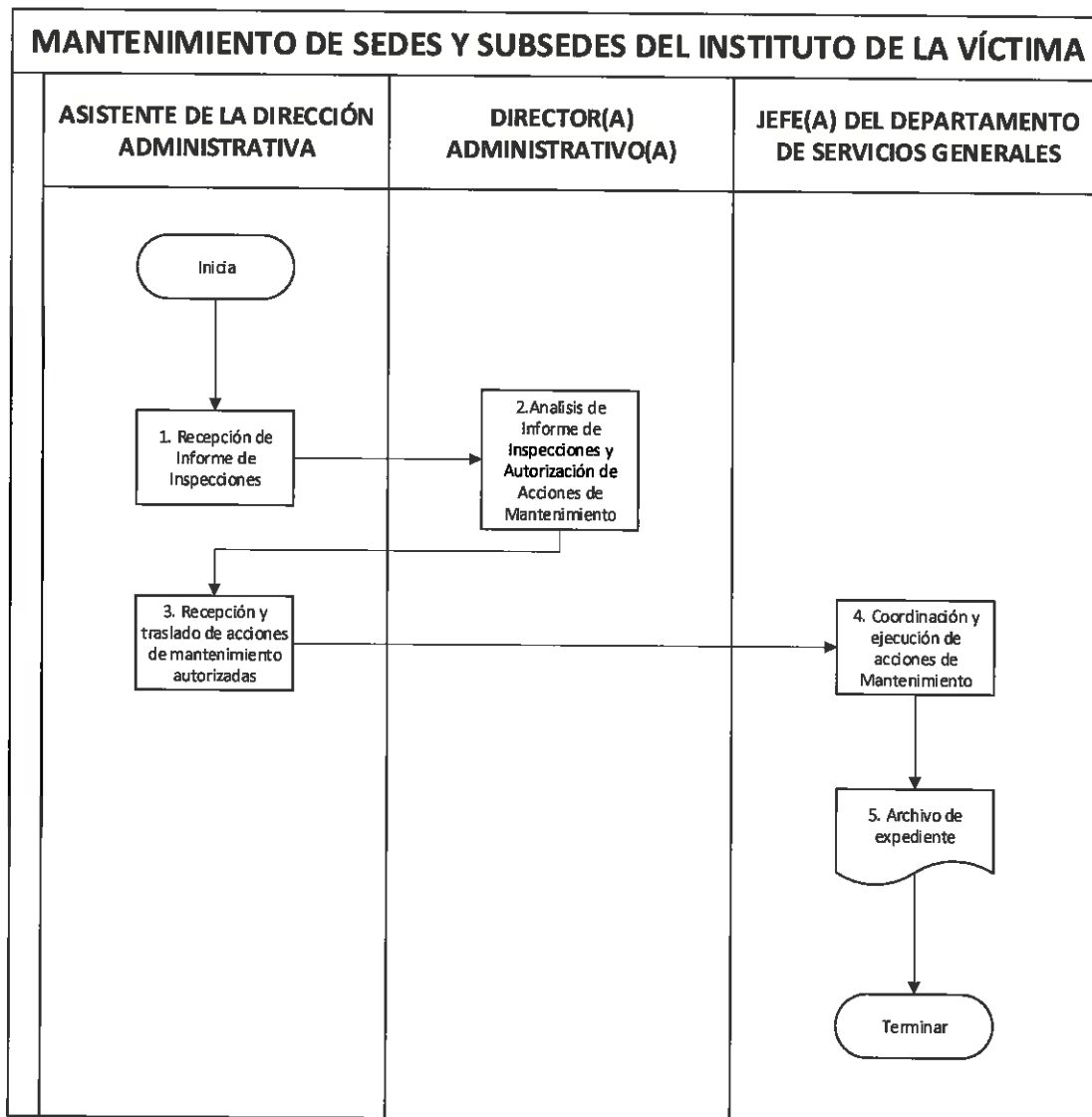
	<b>MATRIZ</b>		
	<b>MATRIZ DE CONTROL DE MANTENIMIENTO EMERGENTE</b>		
	CÓDIGO DSG-MT-1	VERSIÓN: 1	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023


Nº	FECHA DE RECEPCIÓN	SEDE / SUBSEDE / DIRECCIÓN SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD DE MANTENIMIENTO EMERGENTE	ACCIONES DE MANTENIMIENTO APROBADAS	OBSERVACIONES

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
		PÁGINA 42 de 53	

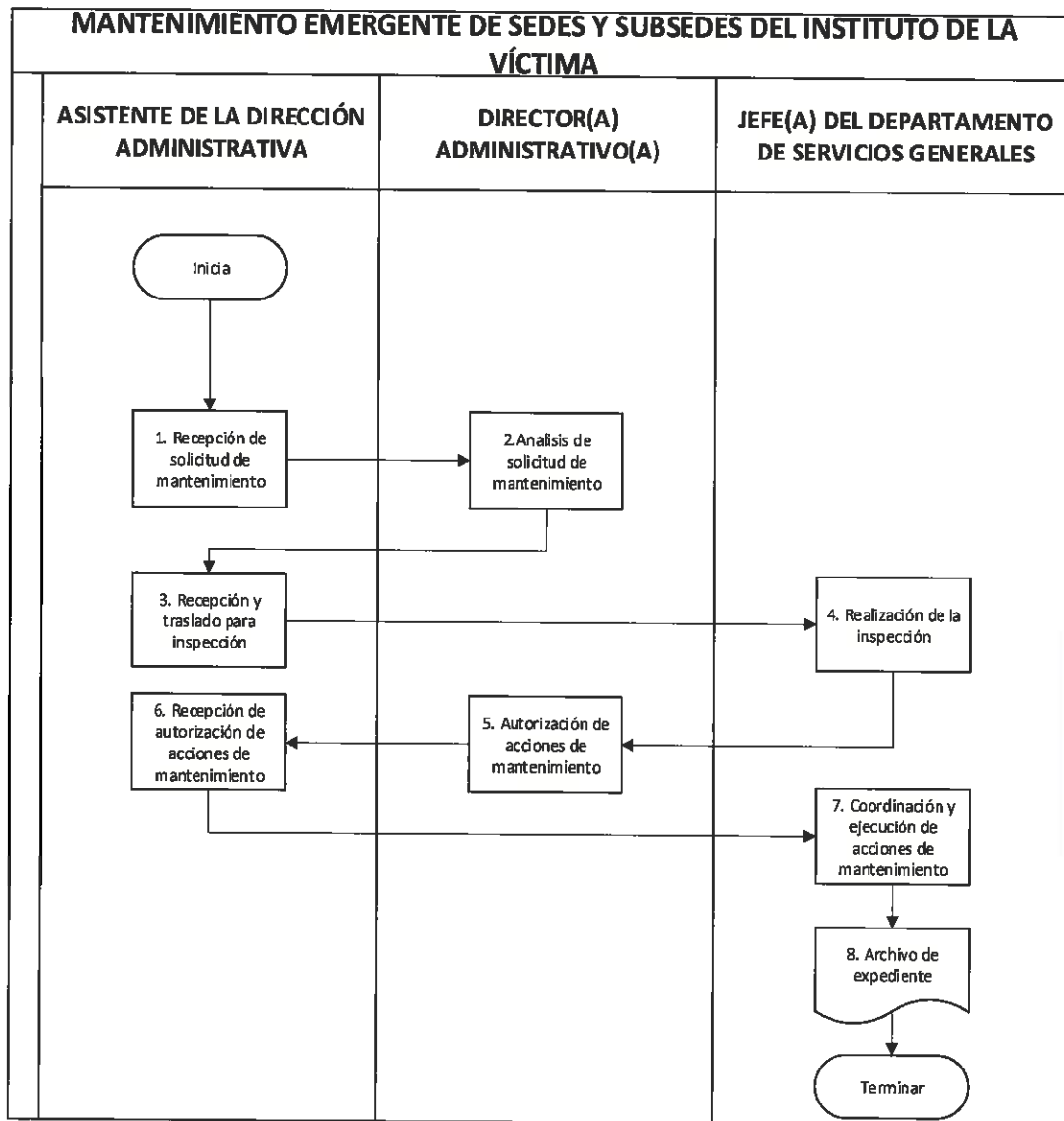
### FLUJOGRAMA

#### 3.1 Mantenimiento de Sedes y Subsedes



	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

### 3.2 Mantenimiento Emergente de Sedes y Subsedes






**PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y  
ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS PARA COMISIONES**

**DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES  
DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**VERSIÓN 2**

GUATEMALA, ABRIL 2023


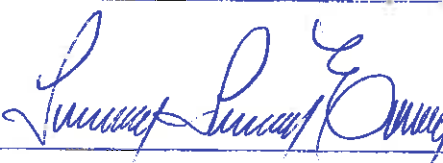

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 45 de 53			

<b>Vigencia:</b> 15/05/2023	<b>Código:</b> DSG-PRO-6	<b>Elaboración:</b> 31/03/2023
-----------------------------	--------------------------	--------------------------------


**Ámbito de Aplicación:**

**DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

## PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS PARA COMISIONES

Etapas	Nombre y cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Gersón Rolando Morales Cano Analista I Encargado del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Licda. Celia Ruth Lemus Quevedo Directora Administrativa	



	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023


## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en una serie de actividades necesarias para la asignación de vehículos para para las comisiones que se realizan del Instituto de la Víctima a nivel nacional.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:


- a) **Comisiones Oficiales:** Es la designación o nombramiento de un funcionario o trabajador del Instituto de la Víctima, para realizar una gestión o servicio dentro del territorio nacional en cumplimiento al mandato institucional.
- b) **Inspección de Vehículo:** Proceso en el cual se valora el estado general de un vehículo desde sus condiciones generales, hasta funciones específicas como motor, carrocería, chasis y cabina.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
		PÁGINA 47 de 53	


### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

El Procedimiento para la Solicitud y Asignación de Vehículos para Comisiones contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE VEHÍCULOS</b>		
1.	<b>Recepción de solicitud y traslado del formulario</b>	Asistente de la Dirección Administrativa
		<p>Recibe el <b>Formulario DSG-FOR-3 Solicitud de Vehículo</b> por parte de la Dirección, Departamento o Unidad que solicita el vehículo y verifica que contenga datos solicitados para el trámite o comisión, firmado y sellado por la autoridad correspondiente.</p> <p>Traslada el Formulario de Solicitud de Vehículo al Jefe(a) de Servicios Generales.</p>
2.	<b>Elaboración de cronograma</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales
		Elabora cronograma de comisiones, según las solicitudes de vehículos y envía al Encargado de la Unidad de Transportes o Persona Designada.
3.	<b>Análisis de disponibilidad de vehículos</b>	Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales y Encargado(a) de la Unidad de Transportes / Persona Designada
		<p>Recibe el cronograma y analiza la disponibilidad de vehículos y pilotos para cubrir las comisiones solicitadas.</p> <p><b>Nota 1:</b> Si no se tiene disponibilidad de vehículos, indica la negativa en el apartado de "Observaciones" del <b>Formulario DSG-FOR-3 Solicitud de Vehículo</b>.</p>
4.	<b>Socialización de cronograma</b>	Dirección Administrativa
		Socializa el cronograma con las Direcciones, Departamentos y Unidades, indicando las comisiones que se cubrirán y las que no serán cubiertas por falta de disponibilidad de vehículos y/o pilotos.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
PÁGINA 48 de 53			

<b>5.</b>	<b>Peritaje y entrega de vehículo</b>	Encargado(a) de la Unidad de Transportes o persona designada	<p>Realiza el peritaje del vehículo utilizando y llenando el <b>Formulario DSG-FOR- 4 Inspección de Vehículo</b> y entrega el vehículo al piloto responsable de la comisión.</p>
<b>6.</b>	<b>Recepción y revisión de vehículo asignado</b>	Encargado(a) de la Unidad de Transportes o persona designada	<p>Recibe y revisa el vehículo que fue retornado y compara con el <b>Formulario DSG-FOR- 4 Inspección de Vehículo</b>.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si existiera algún inconveniente con el vehículo (desperfecto mecánico, abollón, ralladura, falta de alguna pieza o insignia, etcétera) el responsable de la comisión será el encargado de subsanar dicho inconveniente.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023	PÁGINA 49 de 53

#### 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

##### 4.1. Procedimientos


##### Formularios, instructivos, guías y otros

4.1.1. Formulario DSG-FOR- 3 Solicitud de Vehículo


4.1.2. Formulario DSG-FOR- 4 Inspección de Vehículo


##### 4.2. Documentos externos


N/A

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023
			PÁGINA 50 de 53

## 5. ANEXOS

		FORMULARIO				
		SOLICITUD DE VEHÍCULOS				
	CÓDIGO: DSG-FOR-3	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023	PÁGINA: 1 DE 1		
<b>SOLICITUD DE VEHÍCULO</b>						
PERSONA NOMBRADA						
NOMBRE: _____ FIRMA: _____						
CARGO: _____						
DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE: _____						
FECHA DE LA COMISIÓN	HORA DE SALIDA	DESCRIPCIÓN DE COMISIÓN			DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
FECHA SOLICITUD: _____						
DIRECTOR RESPONSABLE:			FIRMA Y SELLO			
OBSERVACIONES			NEGATIVA: FIRMA Y SELLO			

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023

	<b>FORMULARIO</b>			
	<b>INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS</b>			
	CÓDIGO: DSG-FOR-4	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023	PÁGINA: 1 DE 1

VEHÍCULO	KILÓMETROS	FECHA	GASOLINA	
			SALIDA	ENTRADA
MARCA: HYUNDAI	SALIDA	SALIDA		
MODELO: 2023				
COLOR: GRIS	ENTRADA	ENTRADA		

Radio y Bocinas	Extintor	SEÑALES	
Antena	Platos	1. Delantera Piloto	
Tapón de Gasolina	Tapones	2. Delantera Copiloto	
Emblemas	Herramienta	3. Trasera Piloto	
Alfombras	Triángulo	4. Trasera Copiloto	
Encendedor	Papeles	5. De Repuesto	
Tapaderas Plásticas	Neblineras	Tapicería	
OBSERVACIONES:			


 RAYONES
  ABOLLONES
  QUEBRADO
  FALTANTE

**NOTA:** En esta área se colocan las imágenes de los tipos de vehículos que son propiedad del Instituto.

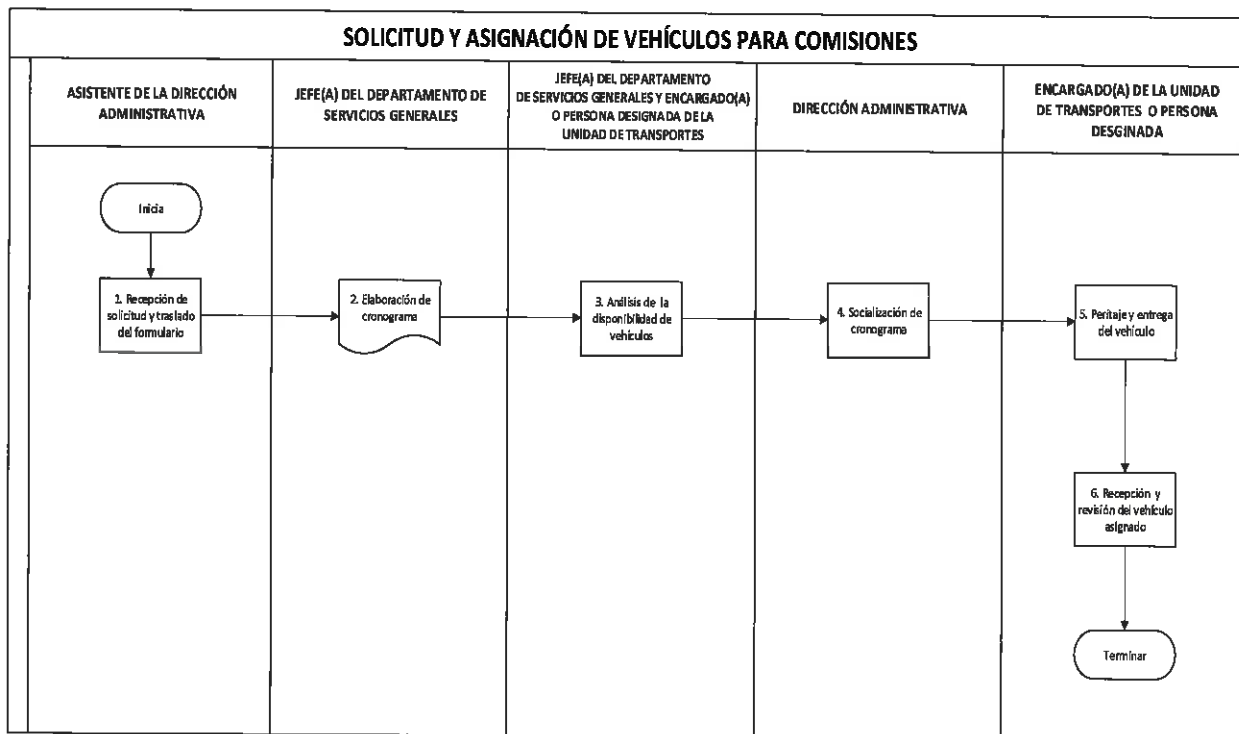
Nombre y Firma quien recibe


Nombre y firma quien Entrega

Yo como usuario recibo el vehículo descrito en esta hoja en las condiciones señaladas anteriormente a mi entera satisfacción, y por lo tanto cuando se efectue la revisión física del mismo en la devolución.

	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023	PÁGINA 52 de 53

### FLUJOGRAMA



	<b>MANUAL</b>			
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	CÓDIGO: DSG-MA-1	VERSIÓN: 2	FECHA DE APROBACIÓN: 21/04/2023	PÁGINA 53 de 53

### CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
2	21/04/2023	Modificación del formato	Nuevo formato aprobado y modificación de procedimientos	Todos	Todas