

## ACUERDO NÚMERO A-048-2022

### EL CONTRALOR GENERAL DE CUENTAS


#### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece que la Contraloría General de Cuentas es una institución técnica, descentralizada, con funciones fiscalizadoras de los ingresos, egresos y en general de todo interés hacendario de los organismos del Estado, los municipios, entidades descentralizadas y autónomas, así como cualquier persona que reciba fondos del Estado o que haga colectas públicas y que su organización y funcionamiento son determinados por ley.

#### CONSIDERANDO:

Que el Decreto número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas en su Artículo 13, literal i) faculta a la máxima autoridad para desarrollar y poner en ejecución la estructura orgánica necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

#### CONSIDERANDO:



Que según lo preceptuado en el Artículo 13 del Acuerdo Gubernativo No. 96-2019, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, la Dirección de Seguridad Integral, tiene como atribución principal, diseñar, implementar, supervisar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos de seguridad integral de la Contraloría General de Cuentas, así como de la prevención y control de riesgos; y que para el logro de sus funciones y atribuciones es necesario aprobar el Manual de Normas y Procedimientos elaborado con el apoyo de la Dirección de Planificación, según lo establecido en el Artículo 40 literal e) del precitado reglamento.

#### POR TANTO:

De conformidad con lo que establece el Artículo 232 de la Constitución Política de la República de Guatemala, lo preceptuado en los Artículos 11 y 13 literales a), b), j), y l) del Decreto Número 31-2002, Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

**ACUERDA:**

Emitir el siguiente,

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL**

**Artículo 1. Aprobación:** Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Seguridad Integral, que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución y las normas que se deben cumplir y ejecutar por parte de los funcionarios y empleados públicos designados a dicha dependencia de la Contraloría General de Cuentas.

**Artículo 2. Revisión y Actualización del Manual de Normas y Procedimientos.** Es responsabilidad del Director de la Dirección de Seguridad Integral, conjuntamente con su equipo de trabajo, revisar, cuando sea necesario, el contenido del Manual de Normas y Procedimientos, debiendo someter a consideración y aprobación del Despacho del Contralor General de Cuentas, los cambios o modificaciones para su actualización. Para ello contará con el apoyo de la Dirección de Planificación a través del Departamento de Desarrollo Organizacional.

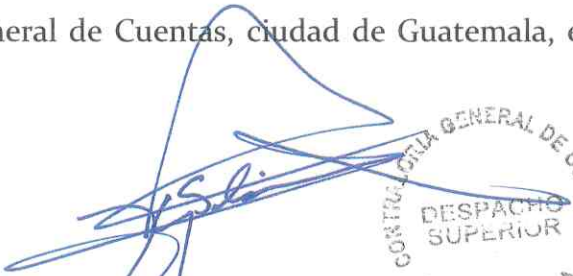
**Artículo 3. Cumplimiento y Aplicación.** Todo funcionario y empleado público de la Dirección de Seguridad Integral, está obligado a conocer, observar, cumplir y aplicar correctamente el Manual de Normas y Procedimientos que aprueba el presente Acuerdo Interno.

**Artículo 4. Archivo y Custodia del Manual de Normas y Procedimientos.** La Dirección de Planificación a través del Departamento de Desarrollo Organizacional, será la responsable de archivar y custodiar en formato físico y digital, el original del Manual de Normas y Procedimientos aprobado por el Contralor General de Cuentas.

**Artículo 5. Vigencia.** El presente Acuerdo Interno empieza a regir inmediatamente.

Dado en la Contraloría General de Cuentas, ciudad de Guatemala, el seis de junio de dos mil veintidós.

**COMUNÍQUESE.**


  
Dr. Edwin Humberto Salazar Jerez  
Contralor General de Cuentas  
Contraloría General de Cuentas




# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL

Guatemala, septiembre de 2021


**APROBACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD INTEGRAL**

Aprobado por Acuerdo	Cargo	Fecha	Firma
Dr. Edwin Humberto Salazar Jerez	Contralor General de Cuentas	06 JUN 2022	


Dr. Edwin Humberto Salazar Jerez  
Contralor General de Cuentas  
Contraloría General de Cuentas

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma
Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz	Director de Seguridad Integral	22 DIC 2021	

Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma
Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón	Jefe Departamento de Desarrollo Organizacional	30 de Septiembre de 2021	

Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma
Licda. Wendy Janeth Santizo Vásquez	Analista Departamento de Desarrollo Organizacional	30 de Julio de 2021	

Licda. Wendy Janeth Santizo Vásquez  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVO GENERAL .....	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
LEYES APLICABLES .....	4
RED DE PROCEDIMIENTO .....	5
Procedimiento: Elaboración del Plan Operativo Anual -POA- .....	8
Objetivo: .....	8
Normas: .....	8
Diagrama de Flujo .....	10
Procedimiento: Informe Periódico del Avance y Cumplimiento del -POA- .....	11
Objetivo: .....	11
Normas: .....	11
Diagrama de Flujo .....	13
Procedimiento: Recepción de Documentos Varios .....	14
Objetivo: .....	14
Normas: .....	14
Diagrama de Flujo .....	16
Procedimiento: Envío de Documentos Internos o Externos .....	17
Objetivo: .....	17
Normas: .....	17
Diagrama de Flujo .....	19
Procedimiento: Elaboración de Solicitud de Bienes y Servicios .....	20
Objetivo: .....	20
Normas: .....	20
Diagrama de Flujo .....	22
Procedimiento: Elaboración y Solicitud de Pedido y Remesa .....	23
Objetivo: .....	23
Normas: .....	23
Diagrama de Flujo .....	25

Procedimiento: Control de Consumo de Materiales y Útiles de Oficina .....	26
Objetivo:.....	26
Normas: .....	26
Diagrama de Flujo .....	28
Objetivo:.....	29
Normas: .....	29
Diagrama de Flujo .....	31
Procedimiento: Escaneo de Documentos que Genera la Dirección .....	32
Objetivo:.....	32
Normas: la .....	32
Diagrama de Flujo .....	34
Procedimiento: Control de Ingreso y Egreso de Visitantes y Colaboradores a los Edificios de la Contraloría General de Cuentas .....	35
Objetivo:.....	35
Normas: .....	35
Diagrama de Flujo .....	39
Procedimiento: Control de Ingreso de Visitantes al Despacho Superior.....	41
Objetivo:.....	41
Normas: .....	41
Diagrama de Flujo .....	43
Procedimiento: Nombramiento para los Agentes de Seguridad de los Edificios zonas 1, 2 y 13 de la Contraloría General de Cuentas.....	44
Objetivo:.....	44
Normas: .....	44
Diagrama de Flujo .....	46
Procedimiento: Cambio de Turno de Agente de Seguridad.....	47
Objetivo:.....	47
Normas: .....	47
Diagrama de Flujo .....	49

Procedimiento: Control de Cámaras y Alarmas en los Edificios de la Contraloría General de Cuentas .....	50
Objetivo:.....	50
Normas: .....	50
Diagrama de Flujo .....	53
Procedimiento: Recibo y Liquidación de Caja Chica .....	54
Objetivo:.....	54
Normas: .....	54
Diagrama de Flujo .....	57
Procedimiento: Solicitud y Administración de Cupones de Combustible .....	58
Objetivo:.....	58
Normas: .....	58
Diagrama de Flujo .....	62
Procedimiento: Salida de Equipo, Suministros, Muebles y Papelería de los Edificios de la Contraloría General de Cuentas .....	63
Objetivo:.....	63
Normas: .....	63
Diagrama de Flujo.....	65
SIMBOLOGÍA BÁSICA .....	66
GLOSARIO .....	67
ANEXO I .....	68

## INTRODUCCIÓN

El presente manual de la Dirección de Seguridad Integral se constituye en una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos establecidos en el mismo; es una herramienta administrativa que muestra la relación e interacción o forma de realizar una actividad o tarea; así como el responsable de realizar cada una de las actividades que se detallan en cada procedimiento establecido.

La metodología de trabajo para compilar este documento, consistió en realizar un inventario de procedimientos desarrollados por la Dirección de Seguridad Integral, revisar su homogeneidad en la presentación y redacción de las actividades sin modificar el contenido, se consolidaron en orden lógico en la forma pre-establecida, finalizando con el desarrollo de los diagramas de flujo.



## OBJETIVO GENERAL

Servir de instrumento de apoyo técnico administrativo en el funcionamiento institucional, presentar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de las distintas unidades administrativas de la Contraloría General de Cuentas; al establecer de manera formal los métodos de trabajo, precisar los responsables de la ejecución, control y evaluación de las actividades, facilitar la interrelación entre ellos y agilizar la gestión operativa.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Formalizar los procedimientos que actualmente se ejecutan en la Dirección de Seguridad Integral y que son de vital importancia en el quehacer institucional, que pueda ser material de consulta para todo el personal y permita conocer los pasos necesarios en la realización de las actividades relacionadas con sus diferentes atribuciones.

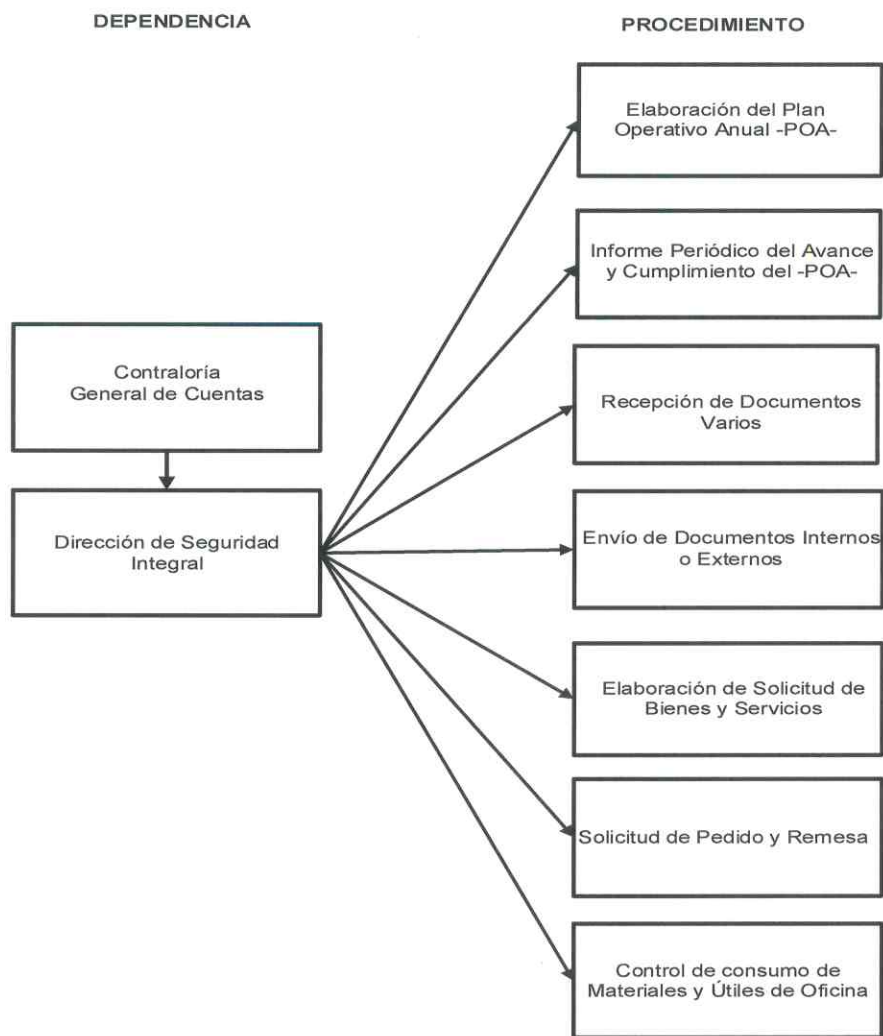
Servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle la herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo.

Cumplir con las normas que regulan el control interno administrativo, mediante la ejecución de procesos, la observancia de normas y logro de metas y objetivos que conduzcan a la eficiencia y eficacia institucional.

## LEYES APLICABLES

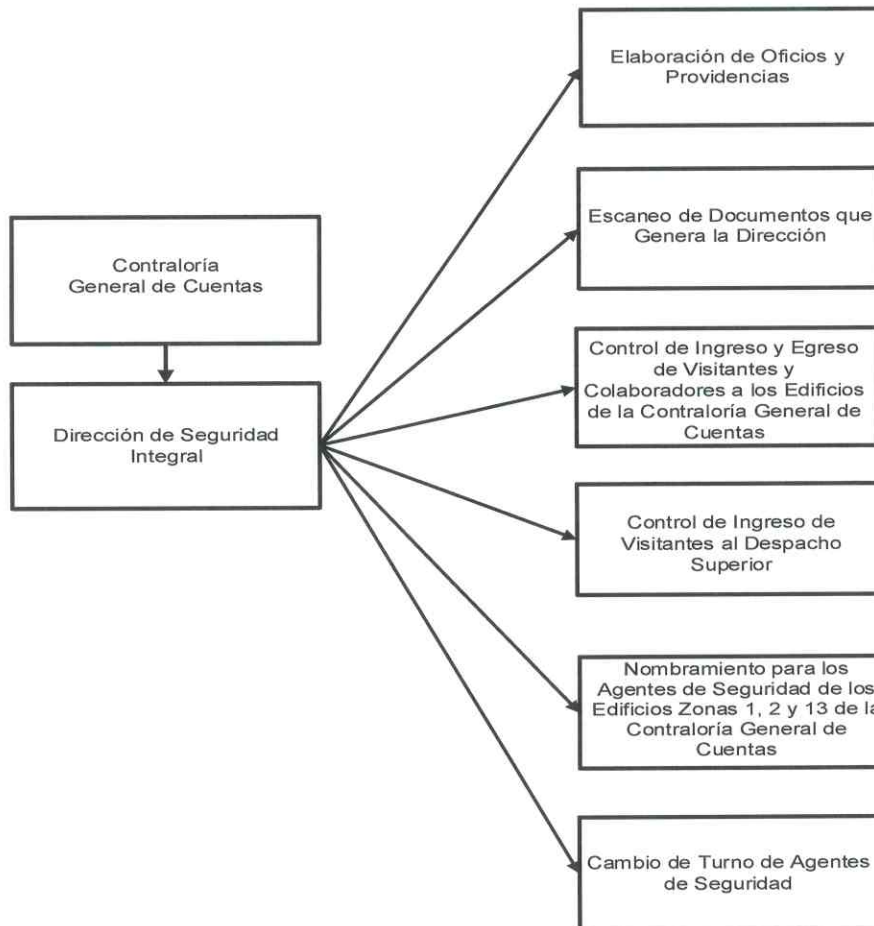
- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.

### RED DE PROCEDIMIENTO



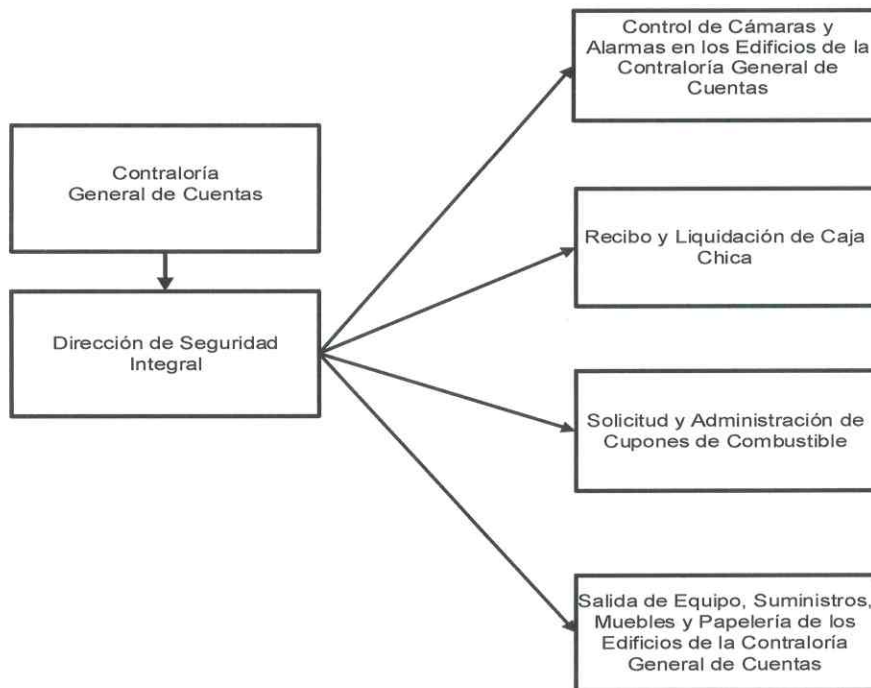
**DEPENDENCIA**

**PROCEDIMIENTO**



DEPENDENCIA

PROCEDIMIENTO



**Procedimiento:** Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-

**Objetivo:**

Programar actividades, presupuesto y metas que se esperan cumplir en el período de un año.

**Normas:**

- 1. Capacitación previa a elaborar el Plan Operativo Anual:** La persona responsable de elaborar el Plan Operativo Anual debe recibir la capacitación programada por la Dirección de Planificación y seguir los lineamientos establecidos en la Guía para la Elaboración del Plan Operativo Anual.
- 2. Elaboración en forma participativa del POA:** Dirección de Seguridad Integral debe coordinar con el personal para elaborar el Plan Operativo Anual.
- 3. De la aprobación de los formularios e instrumentos de planificación que se establezcan para hacer el POA:** El Director debe conocer y aprobar los formularios requeridos, los cuales fueron debidamente llenados por el personal técnico y administrativo (equipo de trabajo) responsable y autorizados por la Dirección para elaborar el POA.

<p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Responsable de Elaborar el POA	1	Recibe la capacitación para elaborar POA según las fechas establecidas <b>(ver norma 1)</b>
	2	Elabora el POA siguiendo los lineamientos establecidos en la capacitación
	3	Traslada el POA al Asistente Administrativo para que elabore el oficio de entrega
Asistente Administrativo	4	Recibe el POA y elabora el oficio de entrega
	5	Traslada el POA y oficio al Director para firma
Director	6	Recibe y verifica que el POA y el oficio estén correctos <b>(ver norma 3)</b> <b>6.1 No está correcto</b> , sigue a paso 7 <b>6.2 Si está correcto</b> , sigue a paso 8
	7	Devuelve el POA para incorporar correcciones
	8	Traslada el POA y oficio firmado al Asistente Administrativo para que envíe a la Dirección de Planificación
Asistente Administrativo	9	Recibe el POA, oficio en original y reproduce una copia
	10	Traslada POA y oficio original y solicita que firmen de recibido la fotocopia a la Dirección de Planificación
	11	Archiva fotocopia con el sello de recibido por la Dirección de Planificación
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

Autorizó:   
Lic. Oscar Guillermo Chavarria Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas





### Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas

Hoja 1/1

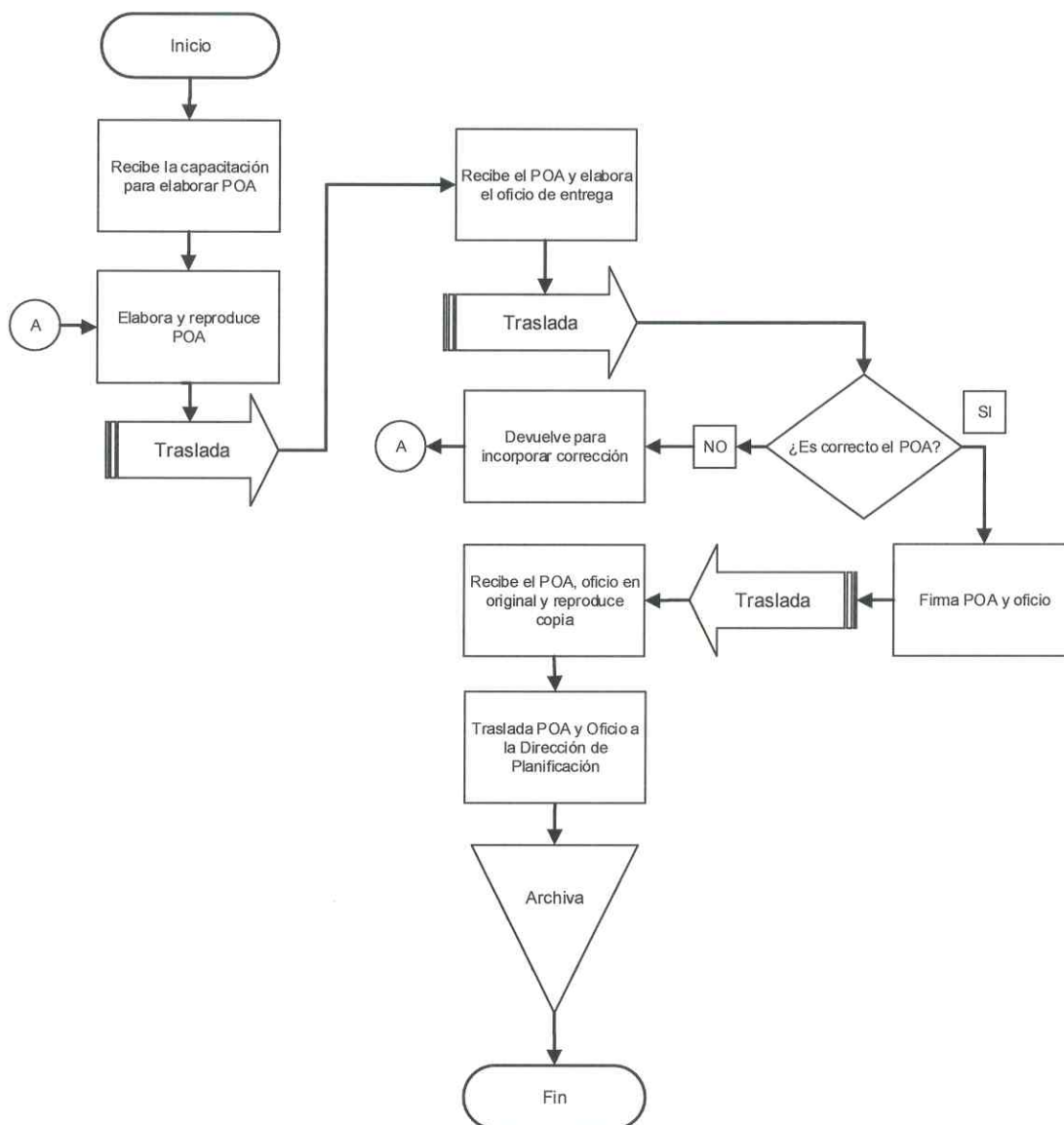
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral

Nombre del Procedimiento: **Elaboración del Plan Operativo Anual -POA-**

**Responsable de Elaborar el POA**

**Asistente Administrativo**

**Director**




**Procedimiento:** Informe Periódico del Avance y Cumplimiento del -POA-

**Objetivo:**

Establecer los pasos a seguir por las personas responsables de realizar los informes del avance y cumplimiento del Plan Operativo Anual, de tal forma que lo realicen en forma uniforme y efectiva.

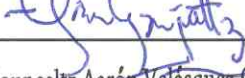
**Normas:**

1. La Dirección de Seguridad Integral debe velar porque el informe de ejecución de metas se entregue según la calendarización proporcionada por la Dirección de Planificación.
2. Los productos que se reportan en el informe de ejecución de metas deben ser los mismos que se programan en el Plan Operativo Anual de la Dirección.
3. Es obligatorio incluir los factores favorables y desfavorables, así como las acciones correctivas a implementar cuando no se alcanzan las metas.
4. El informe de ejecución de metas debe entregarse en forma impresa en la Dirección de Planificación y digital al enlace correspondiente de la misma.

	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Informe Periódico del Avance y Cumplimiento del -POA-</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	1	Elabora informe y oficio de las actividades realizadas durante el mes, según los informes oficializados de los analistas y los imprime ( <b>ver norma 1</b> )
	2	Traslada el informe y el oficio al Director para su revisión
Director	3	Recibe y revisa que el informe este de acuerdo a los productos programados en el POA ( <b>ver norma 2</b> ) <b>3.1 No está correcto</b> , devuelve para correcciones <b>3.2 Si está correcto</b> , firma informe y oficio, sigue a paso 4
Asistente Administrativo	4	Recibe, coloca sellos a la firma, reproduce en fotocopia el informe y oficio
	5	Envía original del informe y fotocopia a la Dirección de Planificación y solicita firma de recibido en la fotocopia ( <b>ver norma 4</b> )
	6	Archiva fotocopia con el sello de recibido de la Dirección de Planificación
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

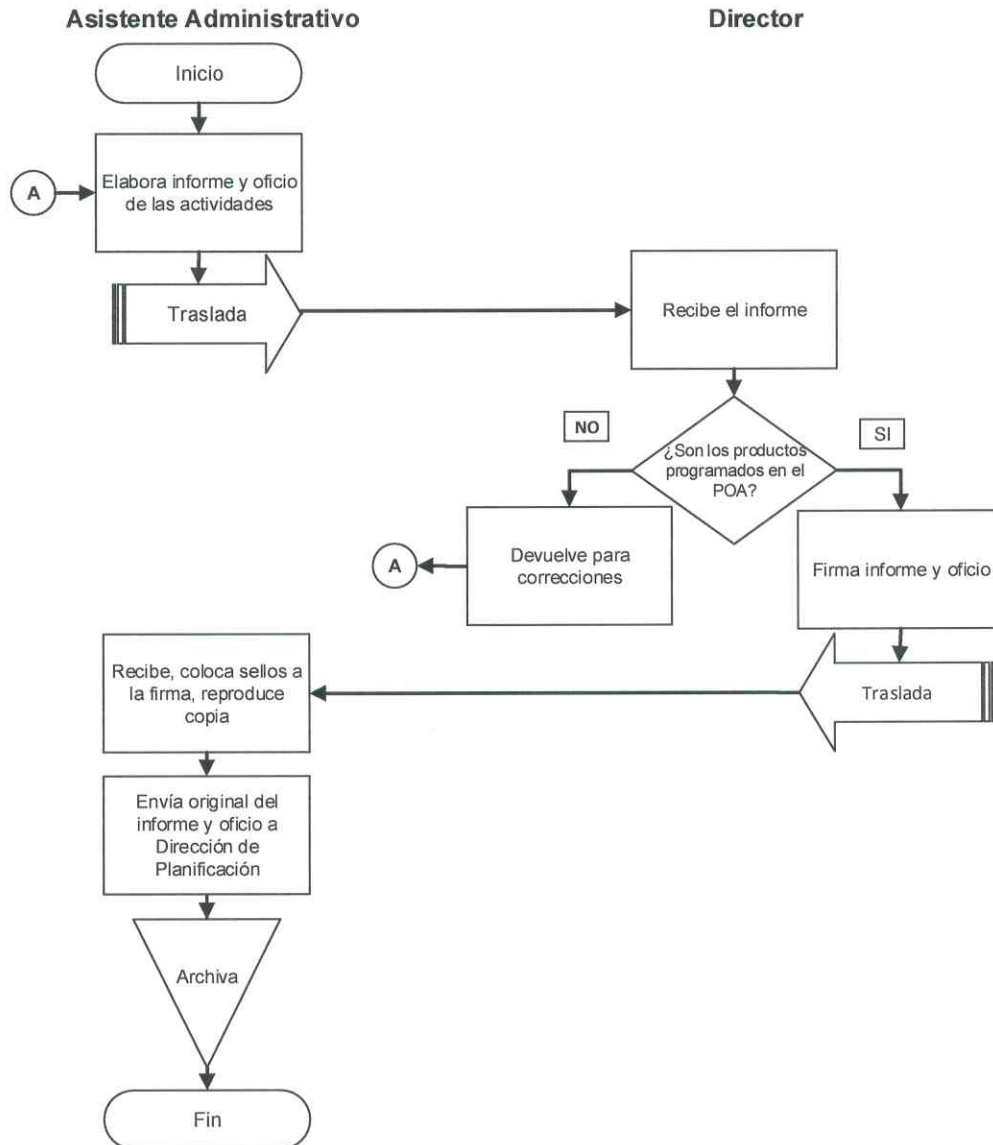
Autorizó:   
Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas



## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Informe Periódico del Avance y Cumplimiento del POA**

Hoja 1/1




**Procedimiento:** Recepción de Documentos Varios

**Objetivo:**

Definir los mecanismos que permita estandarizar la manera que debe recibirse la correspondencia.

**Normas:**

1. Se debe sellar de recibido toda la correspondencia que ingresa a la Dirección de Seguridad Integral, cuidando de colocar: fecha, hora y firma en el lugar correspondiente.
2. El Asistente Administrativo debe llevar el control interno de la documentación que ingresa a la Dirección.
3. Es obligatorio que el Asistente Administrativo registre en el Sistema de Auditoria Gubernamental -SAG- en la opción de "gestiones" la recepción u observaciones del documento.
4. El Asistente Administrativo debe escanear y archivar toda la documentación que ingrese a la Dirección.

	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Recepción de Documentos Varios</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	1	Recibe documentos provenientes de las Unidades Administrativas de la Institución
	2	Sella original y copia, asigna número interno y registra en el control respectivo <b>(ver normas 1 y 2)</b>
	3	Ingresa al SAG en la opción de gestiones para dar ingreso a la documentación <b>(ver norma 3)</b>
	4	Entrega la correspondencia al Director
Director	5	Recibe la correspondencia y margina
	6	Devuelve la correspondencia marginada al Asistente Administrativo
Asistente Administrativo	7	Recibe la correspondencia marginada y reproduce fotocopia
	8	Entrega la correspondencia a la persona que indica el marginado y le solicita que firme de recibido la fotocopia
Responsable	9	Firma copia de recibido y realiza el trámite correspondiente
Asistente Administrativo	10	Escanea y archiva la copia firmada de recibido <b>(ver norma 4)</b>
Fin del Procedimiento		

**Elaborado:**   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
**Analista**  
Departamento de Desarrollo Organizacional

**Revisó:**   
**Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón**  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

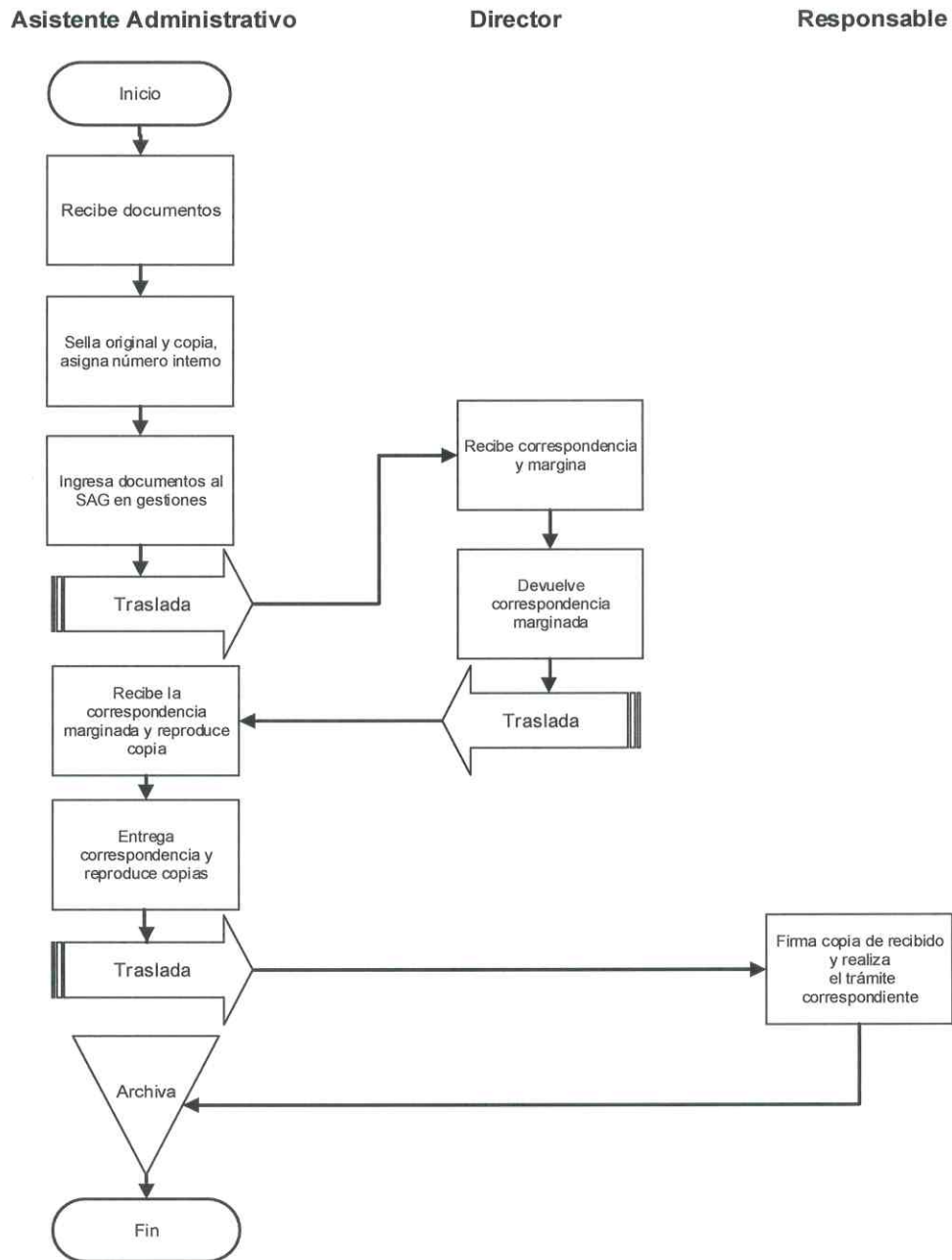
**Autorizó:**   
**Lic. Oscar Guillermo Cordero Roca**  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas



## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Recepción de Documentos Varios**

Hoja 1/1



**Procedimiento:** Envío de Documentos Internos o Externos

**Objetivo:**

Definir el mecanismo que permita estandarizar la manera que debe remitirse la correspondencia.

**Normas:**

1. Tanto el mensajero interno como el mensajero externo solicitan en las dependencias o unidades administrativas dos (2) o más veces al día los documentos por enviar, de lo contrario, el Asistente Administrativo debe comunicarse con el Departamento de Servicios Generales para informar que tiene documentos para enviar.
2. Los documentos tales como oficios, memorándum, circulares, providencias o cualquier otro que sea solicitado enviar por el Director, se debe registrar en Gestiones del Sistema de Auditoría Gubernamental -SAG-.
3. Para enviar correspondencia de una sede a otra es necesario utilizar la forma "Control de correspondencia" que funciona como un conocimiento con destinatario.



<p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

Envío de Documentos Internos o Externos		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente Administrativo	1	Registra en el control respectivo los datos de la información que se enviará a otras unidades administrativas ( <b>ver norma 2</b> )
	2	Requiere el apoyo de un mensajero para el envío de documentos a otras dependencias ( <b>ver norma 1</b> )
	3	Entrega al mensajero los documentos que se enviarán a otra dependencia en original y copia
Mensajero Departamento de Servicios Generales	4	Recibe documento y oficio en original y fotocopia para ser entregado ( <b>ver norma 3</b> )
	5	Entrega a donde corresponde según el destinatario de cada documento
	6	Verifica que al entregar los documentos coloquen el sello respectivo <b>6.1 Si tiene sello</b> , devuelve las fotocopias firmadas de recibido al Asistente Administrativo <b>6.2 No tiene sello</b> , regresa y solicita que lo coloquen
Asistente Administrativo	7	Recibe fotocopia del documento con el respectivo sello de recibido
	8	Escanea y archiva documento con sello de recibido para futuras consultas
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

Autorizó:   
Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas



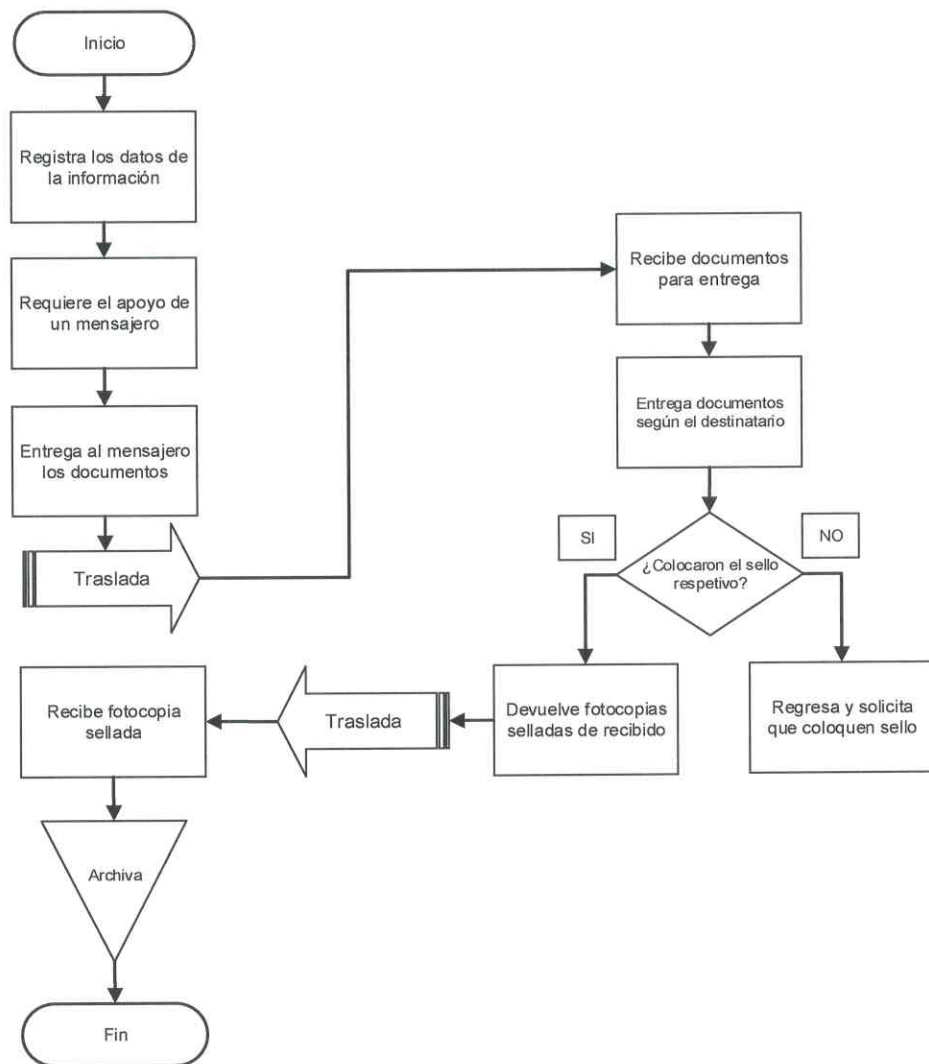
## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Envío de Documentos Internos o Externos**

Hoja 1/1

**Asistente Administrativo**  
Dirección de Seguridad Integral

**Mensajero**  
Departamento de Servicios Generales



**Procedimiento:** Elaboración de Solicitud de Bienes y Servicios

**Objetivo:**

Orientar a las personas responsables de gestionar los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de sus metas de los pasos a seguir para realizar el procedimiento en forma ágil y oportuna.

**Normas:**

1. Previo a llenar el formulario Solicitud del Gasto el Asistente Administrativo debe comunicarse con Almacén y Proveeduría para verificar la existencia o no del bien a solicitar.
2. Es obligatorio indicar especificaciones y características de lo que se va adquirir previo a realizar la solicitud del gasto por ejemplo: medidas, color, detalles, tiempo de entrega, entre otros.
3. La solicitud del gasto debe ir acompañada de un oficio de justificación firmada por el jefe inmediato superior.
4. El jefe inmediato debe firmar en la primera casilla con el visto bueno del Director en la segunda casilla.

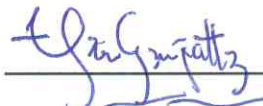
	Contraloría General de Cuentas	Fecha de Elaboración Julio 2021
	Dirección de Seguridad Integral	Fecha de Actualización
		Hoja 1 de 1

Elaboración de Solicitud Bienes y Servicios		
Responsable	Paso	Actividad
Asistente Administrativo	1	Llena el formulario Solicitud del Gasto ( <b>ver anexo 1</b> ) con los datos de los bienes o servicios a solicitar ( <b>ver norma 1</b> )
	2	Elabora oficio ( <b>ver normas 2 y 3</b> )
	3	Traslada oficio y el formulario de Solicitud de Gasto al Director
Director	4	Recibe el oficio y formulario de Solicitud del Gasto y verifica que este correcto <b>4.1 No está correcto</b> , la devuelve para correcciones <b>4.2 Si está correcto</b> , firma el oficio y la forma ( <b>ver norma 4</b> )
Asistente Administrativo	5	Recibe el oficio, la solicitud firmado y sella para su tramite
	6	Traslada la solicitud, oficio y copia a la Dirección Administrativa para trámite y solicita que se firme la copia de recibido
	7	Archiva copia de recibido para futuras consultas
Fin del Procedimiento		

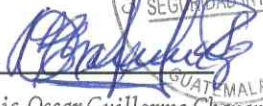
Elaborado:

  
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:

  
Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

Autorizó:

  
Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas

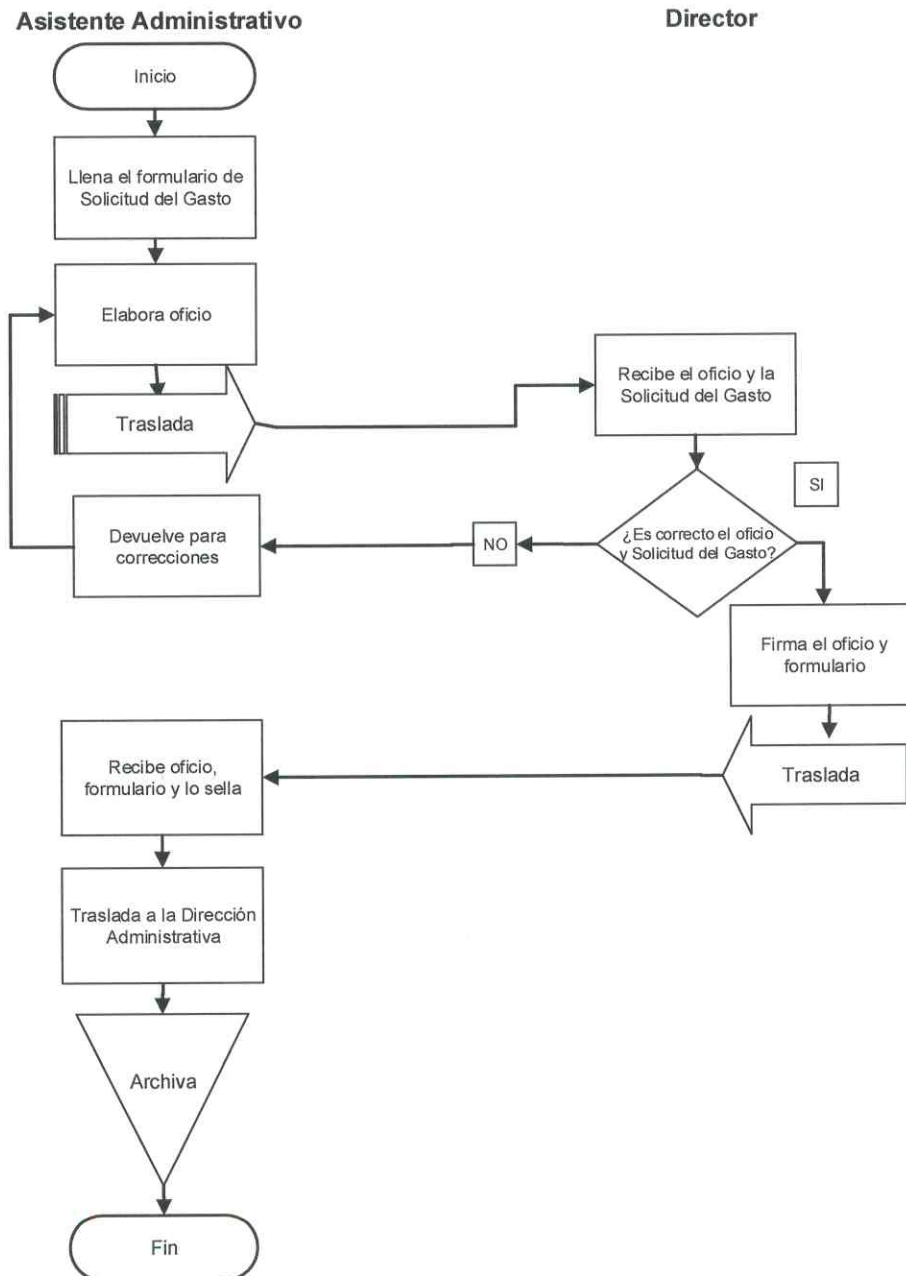


## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral

Hoja 1/1

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Solicitud de Bienes y Servicios**



**Procedimiento:** Elaboración y Solicitud de Pedido y Remesa

**Objetivo:**

Solicitar materiales y útiles de oficina para uso del personal de la Dirección de Seguridad Integral

**Normas:**


**1. Del inventario perpetuo de materiales y útiles de oficina**

El Asistente debe hacer un inventario con registros mensuales de los materiales y útiles de oficina que se utilizan en la Dirección, lo cual le servirá de base para hacer un pedido de materiales y útiles al Almacén y Proveeduría de la Contraloría General de Cuentas, de tal forma que garantice la despensa de los mismos de forma oportuna.

**2.** Previo a solicitar materiales y útiles de oficina, el Asistente Administrativo debe preguntar a todo el personal de la Dirección si necesita materiales y útiles de oficina para incluirlo en la solicitud.

**3.** Toda solicitud de pedido y remesa debe hacerse a través de la plataforma web de la Contraloría General de Cuentas, establecida por la Dirección Administrativa.

**4.** Para poder gestionar la solicitud de pedido y remesa debe solicitarse el número de PIN, el cual será generado automáticamente por el sistema. De esta forma quedará registro de la gestión y se podrá continuar con el trámite en el sistema.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Solicitud de Pedido y Remesa</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	1	Recibe el requerimiento de materiales y útiles de oficina del personal y verifica que tenga existencia en el almacén de la Dirección <b>(ver normas 1 y 2)</b> <b>1.1 Si hay existencia</b> , entrega lo solicitado y actualiza el inventario del almacén <b>1.2 No hay existencia</b> , elabora listado de los materiales y útiles de oficina a solicitar
	2	Ingresa al sistema la solicitud pedido y remesa <b>(ver norma 3)</b>
	3	Envía a través de la App Web la solicitud de pedido y remesa al Director
Director	4	Recibe el formulario de pedido y remesa a través del sistema, verifica que esté correcto <b>4.1 No está correcto</b> , cancela la solicitud, regresa a paso 2 <b>4.2 Si está correcto</b> , solicita el PIN para autorización <b>(ver norma 4)</b>
	5	Recibe el PIN por correo institucional o mensaje de texto y lo ingresa en la casilla respectiva
	6	Envía el formulario aprobado mediante el sistema a la Dirección Administrativa
Asistente Administrativo	7	Recibe correo institucional o mensaje de texto notificando que el pedido y remesa fueron autorizados
	8	Recoge y firma de recibido el pedido y remesa y obtiene una copia en el Almacén y Proveeduría
	9	Actualiza el inventario de útiles de oficina de la Dirección de seguridad Integral con base a la copia y la archiva
Fin del Procedimiento		

Elaborado: 

**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó: 

**Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón**  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

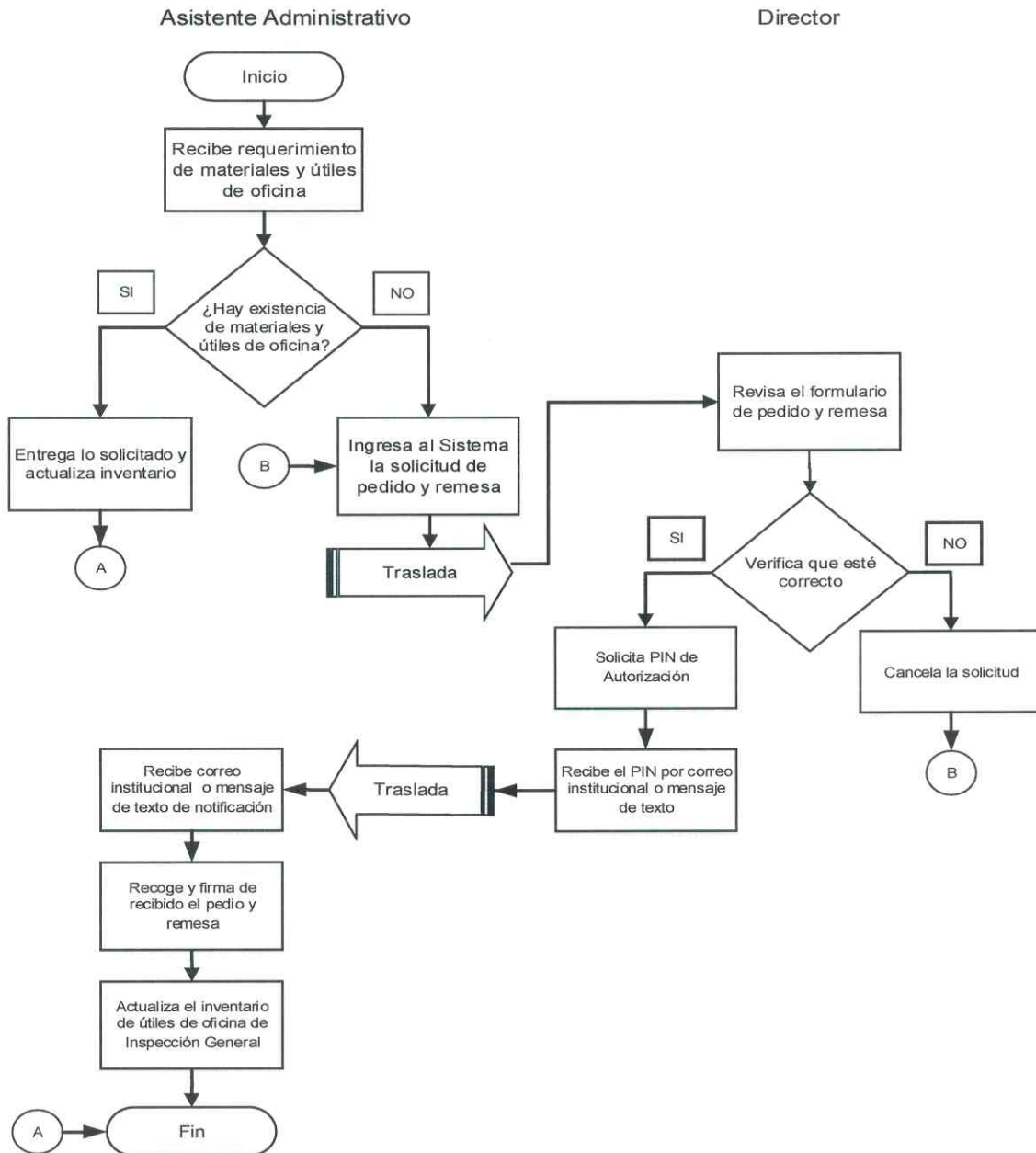
Autorizó: 

**Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz**  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas

## Diagrama de Flujo

Institución: Contraloría General de Cuentas  
Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Solicitud de Pedido y Remesa**

Hoja 1 de 1






**Procedimiento:** Control de Consumo de Materiales y Útiles de Oficina

**Objetivo:**

Orientar a las personas responsables del control de los materiales y útiles de oficina asignados a su Dependencia de los pasos a seguir para realizar un procedimiento uniforme y efectivo.

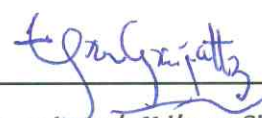
**Normas:**

1. Debe establecer un lugar para el resguardo de los materiales y útiles de oficina de Dirección.
2. Debe existir un estricto control del inventario de los materiales y útiles de oficina para mantener actualizadas las existencias de la Dirección.

	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Control de Consumo de Materiales y Útiles de Oficina</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	1	Recibe de Almacén y Proveeduría los materiales, los útiles de oficina y los anota en su registro respectivo
	2	Resguarda los materiales y útiles de oficina recibidos ( <b>ver norma 1</b> )
	3	Registra los materiales y útiles de oficina en el inventario existente de la Dirección de Seguridad Integral ( <b>ver norma 2</b> )
Personal	4	Solicita los materiales y/o papelería y útiles de oficina al Asistente Administrativo
Asistente Administrativo	5	Entrega materiales y/o útiles de oficina
	6	Descarga y actualiza el inventario
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
**Analista**  
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
**Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Girón**  
**Jefe**  
 Departamento de Desarrollo Organizacional  
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó:   
**Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz**  
**Director de Seguridad Integral**  
 Contraloría General de Cuentas

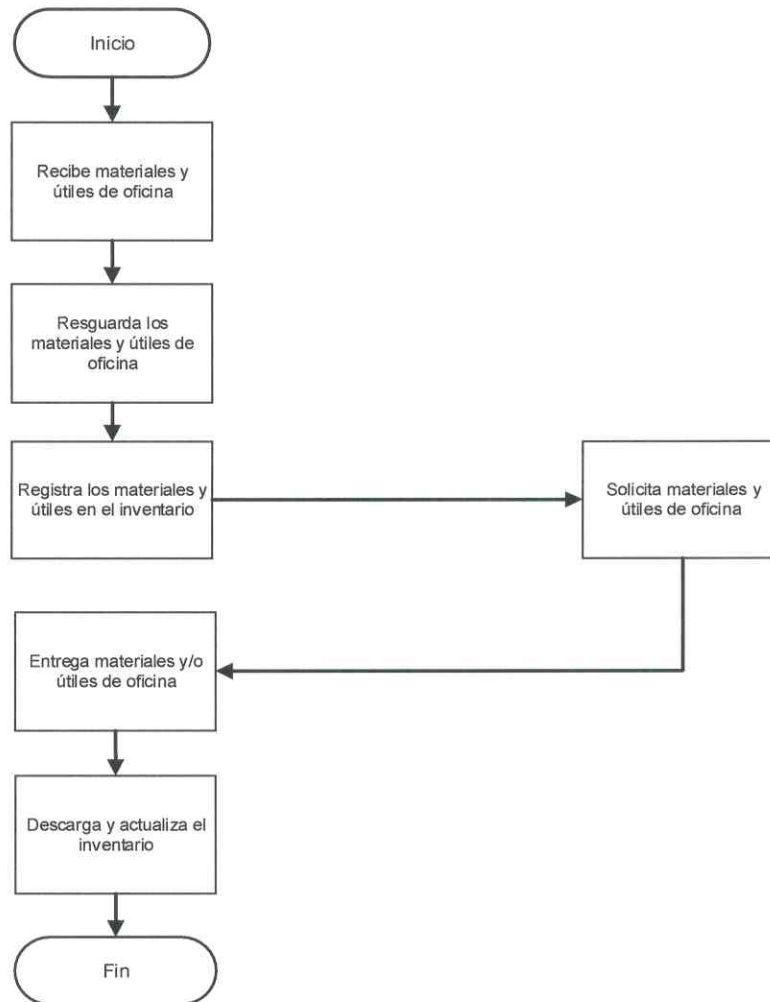
## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Control de Consumo de Materiales y Útiles de Oficina**

Hoja 1/1

**Asistente Administrativo**

**Personal de la Dirección**



**Procedimiento:** Elaboración de Oficios y Providencias

**Objetivo:**

Orientar a las personas responsables de la Elaboración de Oficios y Providencias de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva, eficiente y eficaz.

**Normas:**

1. El Asistente Administrativo debe llevar registro de los números correlativos asignados.
2. El Asistente Administrativo es responsable del control físico de oficios y providencias que se elaboran en la Dirección, archivando en el lugar correspondiente por número de correlativo, con el sello de recibido.
3. El Asistente Administrativo es el encargado de retroalimentar la base de control interno de la documentación de la Dirección.

<p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Elaboración de Oficios y Providencias</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Director	1	Solicita gestionar correspondencia
Asistente Administrativo	2	Agrega correlativo en formulario de control de oficios y providencias, según sea el caso ( <b>ver norma 1</b> )
	3	Prepara documento conforme a las instrucciones del Director y traslada para firma y sello
Director	4	Recibe y revisa que la correspondencia este correcta <b>4.1 Si está correcto</b> , firma y sella documento y lo devuelve para su trámite <b>4.2 No está correcto</b> , Lo devuelve para su corrección
Asistente Administrativo	5	Solicita mensajero para distribución de correspondencia
Mensajero/ Dirección Administrativa	6	Distribuye documento con expediente completo y devuelve al Asistente Administrativo, firmado y sellado de recibido
Asistente Administrativo	7	Recibe y archiva copia del documento con sello y firma de recibido ( <b>ver norma 2</b> )
	8	Opera el estado del expediente en el módulo secretarial en formato Excel, según corresponda ( <b>ver norma 3</b> )
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

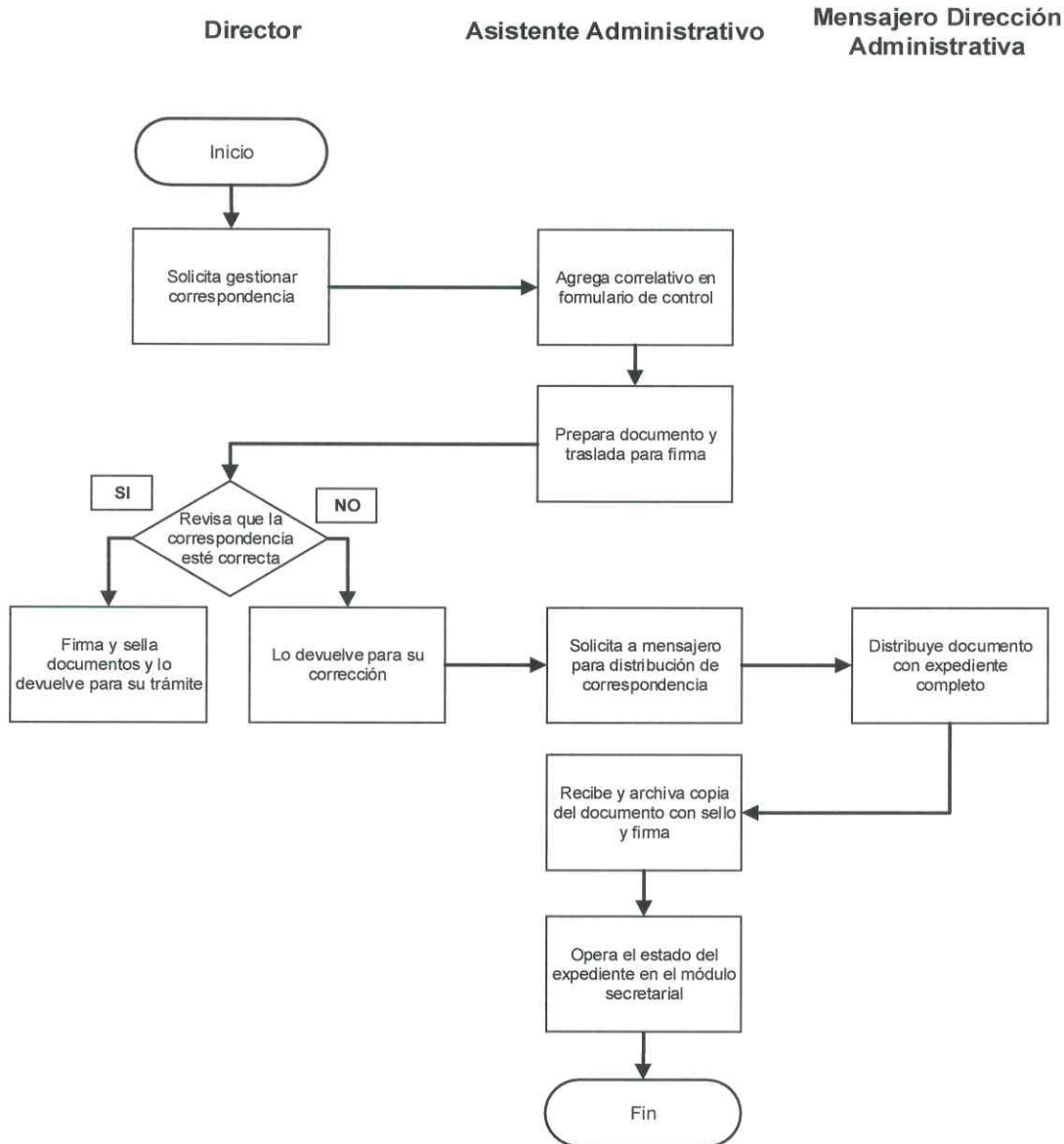
Autorizó:   
Lic. Oscar Guillermo Chavarria Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas



## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Oficios y Providencia**

Hoja 1/1




**Procedimiento:** Escaneo de Documentos que Genera la Dirección

**Objetivo:**

Orientar a las personas responsables del Escaneo de Documentos que Genera la Dirección respecto de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva, eficiente y eficaz.

**Normas:**

1. El Asistente Administrativo es responsable de llevar el control del correlativo y resguardo físico de oficios, providencias, conocimientos, actas y cualquier tipo de documento que ingrese a la Dirección.
2. El Asistente Administrativo es el encargado de escanear todos los documentos que genera la Dirección, en los primeros cinco días de cada mes para grabar un archivo en medio digital que debe estar debidamente identificado.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Escaneo de Documentos que Genera la Dirección</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	1	Verifica el correlativo de la correspondencia según sea el caso de forma mensual: Actas, oficios, providencias, etc., comprobando que se encuentren completos ( <b>ver normas 1 y 2</b> )
	2	Genera carpeta digital escaneando todos los documentos por tipo de correspondencia en los primeros cinco días del mes ( <b>ver norma 2</b> )
	3	Graba la información en medio de almacenamiento digital, debidamente rotulado y en forma mensual ( <b>ver norma 2</b> )
	4	Resguarda copia de archivo digital que genera la Dirección
Fin del Procedimiento		

**Elaborado:**   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
 Analista  
 Departamento de Desarrollo Organizacional

**Revisó:**   
**Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Girón**  
 Jefe  
 Departamento de Desarrollo Organizacional  
 Contraloría General de Cuentas

**Autorizó:**   
**Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz**  
 Director de Seguridad Integral  
 Contraloría General de Cuentas



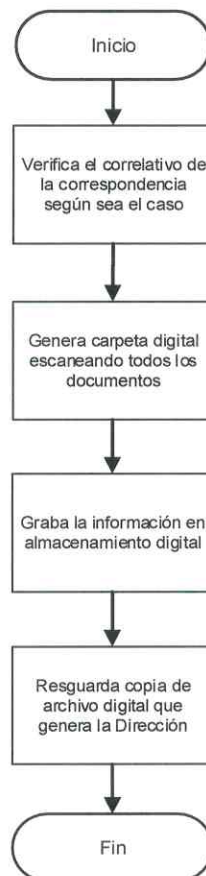
## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral

Hoja 1/1

Nombre del Procedimiento: **Escaneo de Documentos que Genera la Dirección**

### Asistente Administrativa



**Procedimiento:** Control de Ingreso y Egreso de Visitantes y Colaboradores a los Edificios de la Contraloría General de Cuentas


**Objetivo:**

Orientar a las personas responsables del Control de Ingreso y Egreso de Visitantes y Colaboradores a los Edificios de la Contraloría General de Cuentas de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva, eficiente y eficaz.


**Normas:**

1. El Agente de Seguridad debe mostrar un trato cortés y amable a los visitantes y colaboradores que ingresen y egresen a los edificios de la Institución.
2. El Agente de Seguridad es el encargado de informar al visitante o colaborador que está prohibido ingresar al edificio con arma de fuego o arma blanca. Indicándole que existen casillas de seguridad y que él mismo debe depositarla tomando la llave respectiva, al retirarse debe recoger el arma y colocar la llave en la casilla asignada.
3. Todo colaborador de la institución, previo a ingresar y durante su permanencia dentro de los edificios de la Contraloría General de Cuentas debe portar de forma visible el gafete de identificación; caso contrario, el agente de seguridad podrá solicitar que se lo coloque.
4. Si por alguna razón, algún colaborador se negare a portar el gafete, el agente de seguridad lo reportará a la Dirección de Seguridad Integral, quienes informarán mediante oficio al Director del área del colaborador que no acate la instrucción, para su respectiva amonestación.

5. El Agente de Seguridad es el encargado de revisar maletines, bolsas, mochilas, etc., para evitar el ingreso y egreso a la institución de productos y artefactos prohibidos.
  
6. El Agente de Seguridad es el responsable que todo visitante que se dirija a cualquiera de los edificios de la institución para realizar algún trámite, debe presentar un documento de identificación y le será entregado un gafete con el número del nivel a donde se dirige. Al retirarse se le devolverá el documento de identificación previo a la entrega del gafete proporcionado.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 2</b>

<b>Control de Ingreso y Egreso de Visitantes y Colaboradores a los Edificios de la Contraloría General de Cuentas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Seguridad	1	Autoriza el ingreso al edificio para realizar su gestión y pregunta al Visitante o Colaborador si porta arma de fuego o blanca ( <b>ver norma 1</b> )
	2	Informa al Visitante o Colaborado que no puede ingresar con el arma de fuego o blanca ( <b>ver norma 2</b> )
	3	Informa al visitante que existen casillas de seguridad para el arma de fuego o blanca
	4	Verifica si trae pertenencias <b>4.1 Sí</b> , sigue a paso 5 ( <b>ver norma 3</b> ) <b>4.2 No</b> , sigue a paso 6
	5	Solicita a los colaboradores y visitantes permiso para revisar sus pertenencias ( <b>ver norma 5</b> )
	6	Utiliza indistintamente el detector de metales para verificar que no porta armas <b>6.1 Si porta arma</b> , le indica que debe colocarla en el casillero respectivo y retirarla cuando salga de las instalaciones <b>6.2 No porta arma</b> , sigue a paso siguiente

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración</b> <b>Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 2 de 2</b>

<b>Control de Ingreso y Egreso de Visitantes y Colaboradores a los Edificios de la Contraloría General de Cuentas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Seguridad	7	Indica al visitante que debe identificarse y dejar documento en la recepción, donde se le entrega gafete de visitante ( <b>ver norma 6</b> )
	8	Verifica que todo el material y/o equipo ingrese o egrese con la autorización correspondiente <b>8.1 No</b> , solicita a la persona que documente el material según los mecanismos establecidos <b>8.2 Si</b> , autoriza que proceda
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
**Analista**  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

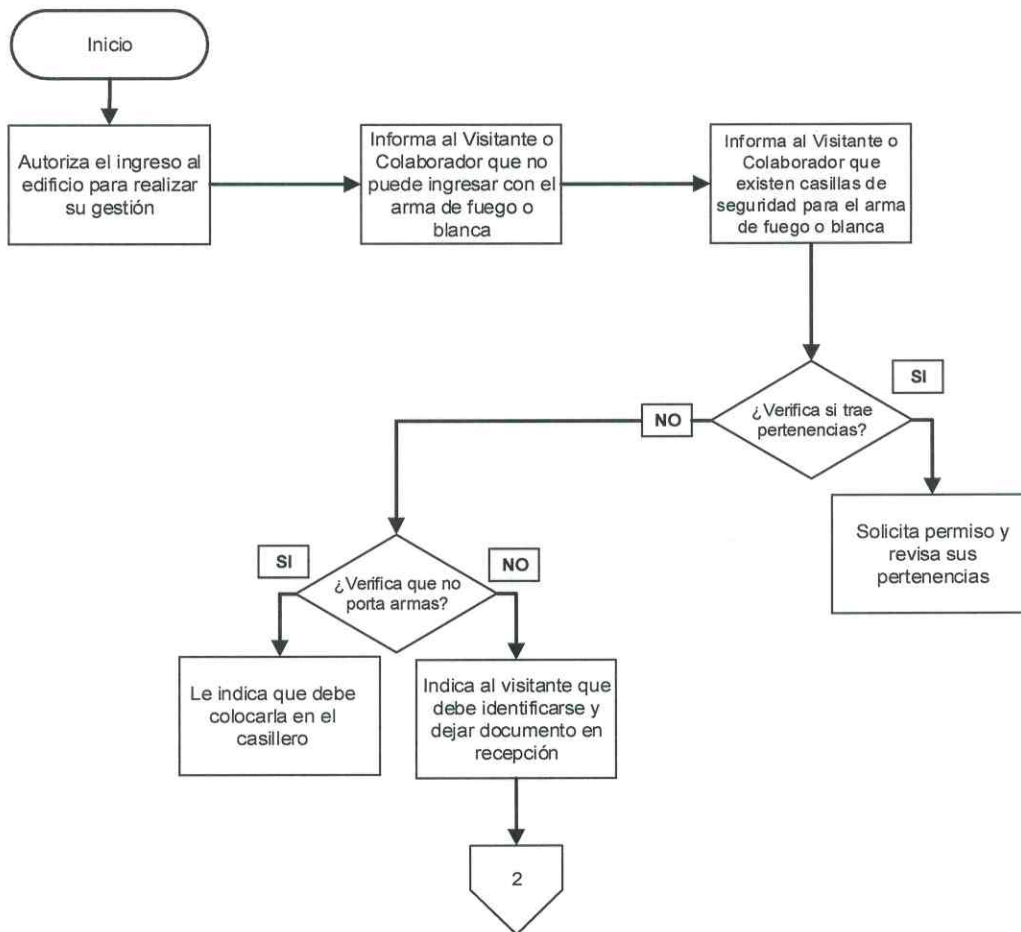
Autorizó:   
Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas



**Diagrama de Flujo**

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas Hoja 1/2  
 Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
 Nombre del Procedimiento: **Control de Ingreso y Egreso de Visitantes y Colaboradores a los Edificios de la Contraloría General de Cuentas**

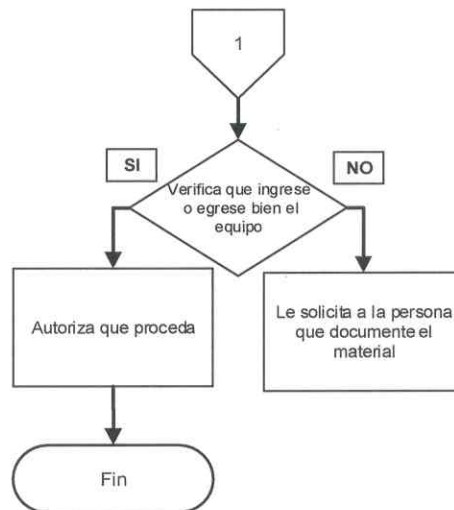
**Agente de Seguridad**



Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Control de Ingreso y Egreso de Visitantes y Colaboradores a los Edificios de la Contraloría General de Cuentas**

Hoja 2/2

**Agente de Seguridad**



## **Procedimiento:** Control de Ingreso de Visitantes al Despacho Superior


### **Objetivo:**

Orientar a las personas responsables del Control de Ingreso de Visitantes al Despacho Superior de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva, eficiente y eficaz

### **Normas:**

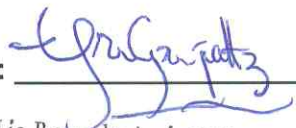
1. El visitante o colaborador debe presentarse en la puerta de entrada al Despacho Superior solicitando el ingreso: por audiencia, entrega de documentos y otros con el Señor Contralor General de Cuentas, Asesores Específicos o Dirección de Seguridad Integral. Para lo cual debe esperar en la sala de espera mientras se permite su ingreso.
2. El Agente de Seguridad o PNC en el Ingreso al Despacho coordinará el ingreso del visitante o colaborador conjuntamente con el encargado respectivo.
3. El Agente de Seguridad del Despacho Superior o PNC es el responsable de verificar que el visitante o colaborador pase el arco detector de metales y/o utilizará el garret o detector de metales, con excepción de mujeres en estado de gestación y debe verificar la portación del gafete respectivo.
4. El Agente de Seguridad del Despacho Superior o PNC informa que está prohibido el ingreso de celulares, cámaras, grabadoras u otro objeto magnético, tecnológico y bolsos de mano al Despacho Superior, a excepción de quien tenga la autorización respectiva, utilizando los casilleros destinados para el resguardo de los mismos tomando la llave correspondiente.



 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración</b> Julio 2021
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		Hoja 1 de 1

<b>Control de Ingreso de Visitantes y Colaboradores al Despacho Superior</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Visitantes/ Colaboradores	1	Solicita ingreso en la puerta de entrada al Despacho Superior ( <b>ver norma 1</b> )
Asistente Administrativo del Despacho Superior	2	Coordina el ingreso del visitante o colaborador al Despacho Superior ( <b>ver norma 2</b> )
Agente de Seguridad y/o PNC	3	Verifica que el visitante o colaborador pase las medidas de seguridad respectivas ( <b>ver norma 3</b> )
	4	Informa al visitante o colaborador que debe depositar en el casillero respectivo los objetos no autorizados ( <b>ver norma 4</b> )
	5	Conduce al visitante o colaborador al lugar a donde se dirige
	6	Debe velar porque el visitante tome sus pertenencias del casillero asignado y deje la llave en el lugar correspondiente al retirarse
Fin del Procedimiento		

**Elaborado:**   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
 Analista  
 Departamento de Desarrollo Organizacional

**Revisó:**   
**Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón**  
 Jefe  
 Departamento de Desarrollo Organizacional  
 Contraloría General de Cuentas

**Autorizó:**   
**Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz**  
 Director de Seguridad Integral  
 Contraloría General de Cuentas



## Diagrama de Flujo

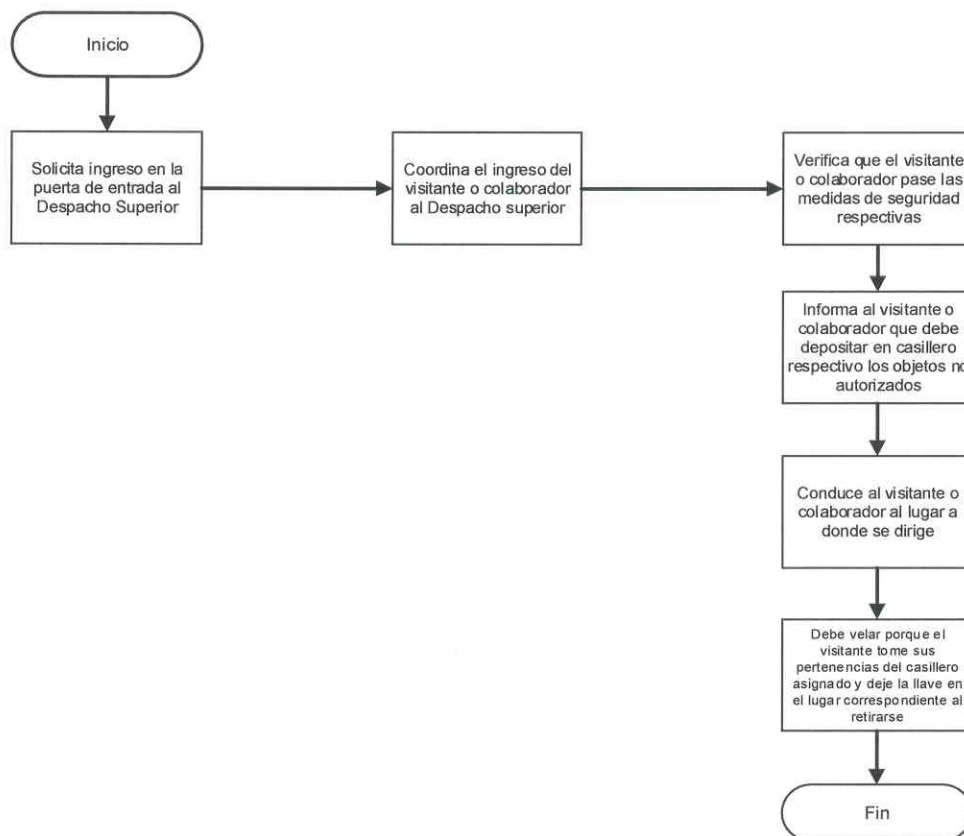
Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas

Hoja 1/1

Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral

Nombre del Procedimiento: **Control de Ingreso de Visitantes al Despacho Superior**

**Visitante / Colaboradores**      **Asistente Administrativo del Despacho Superior**      **Agente de Seguridad y/o PNC**



**Procedimiento:** Nombramiento para los Agentes de Seguridad de los Edificios zonas 1, 2 y 13 de la Contraloría General de Cuentas

**Objetivo:**

Orientar a las personas responsables del Nombramiento para los Agentes de Seguridad de los Edificios zonas 1, 2 y 13 de la Contraloría General de Cuentas de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva, eficiente y eficaz

**Normas:**

1. El Director de Seguridad Integral es el encargado de programar y asignar el lugar de acuerdo a los turnos y horarios que cubrirá cada Agente de Seguridad, tomando en cuenta feriados, suspensiones de IGSS, vacaciones y otros.
2. Los turnos de los Agentes de Seguridad de Comitiva pueden ser de dos formas: de 48 horas de servicio por 48 horas de descanso alterno los fines de semana; o bien, 7 días de servicio por 7 días de descanso, dependiendo la necesidad del servicio.
3. Los turnos de Agente de Seguridad en Garita de Control serán de 8 días de servicios por 8 días de descanso de 7:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.
4. El monitoreo no cubre fines de semana y si surge una eventualidad, se revisarán cámaras el día lunes.

	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Nombramiento para los Agentes de Seguridad de los Edificios zona 1, 2 y 13 de la Contraloría General de Cuentas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Director/Jefe de Seguridad	1	Programa y asigna a los Agentes de Seguridad de acuerdo a los turnos y horarios y traslada la programación a la Asistente Administrativo para su gestión <b>(ver norma 1)</b>
Asistente Administrativo	2	Recibe la programación, elabora nombramientos y solicita la firma correspondiente
	3	Recibe los nombramientos con firma de autorización y entrega a los Agentes de Seguridad
Agentes de Seguridad de Comitiva y Monitoreo de Cámaras	4	Realizan sus labores y descansos en jornadas de trabajo establecidas <b>(ver norma 2)</b>
Agente de Seguridad en Garita de Control	5	Realizan sus labores y descansos en jornadas de trabajo establecidas <b>(ver norma 2)</b>
	6	Realizan sus labores de trabajo en los horarios establecidos <b>(ver normas 3 y 4)</b>
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
 Analista  
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
**Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón**  
 Jefe  
 Departamento de Desarrollo Organizacional  
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó:   
**Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz**  
 Director de Seguridad Integral  
 Contraloría General de Cuentas

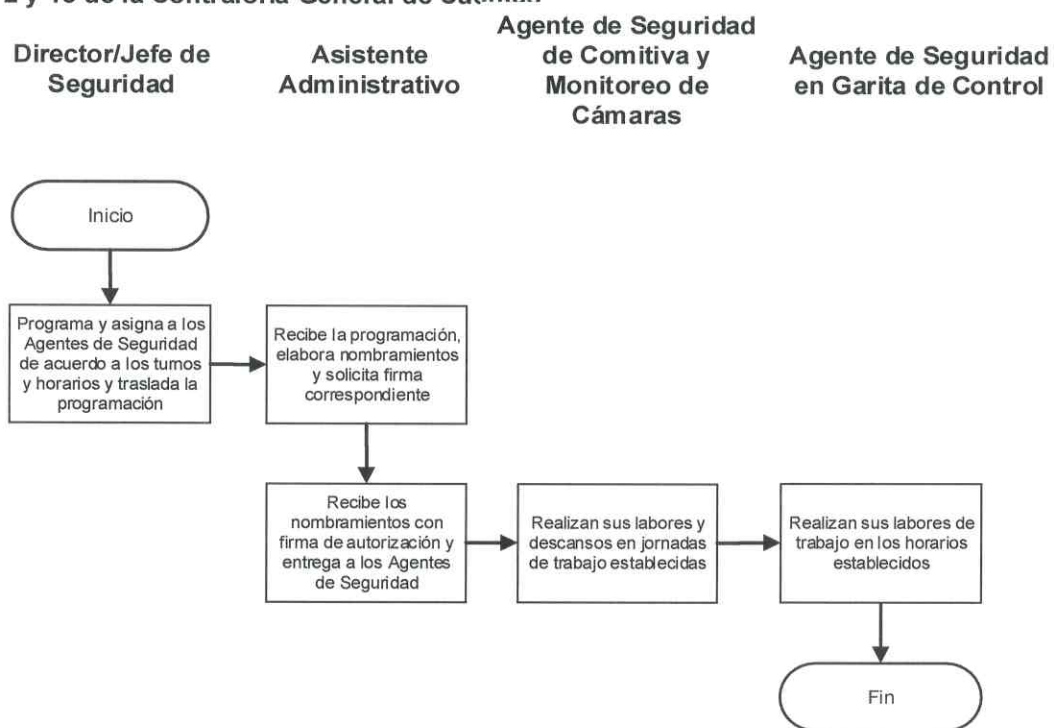


### Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral

Hoja 1/1

Nombre del Procedimiento: **Nombramiento para los Agentes de Seguridad de los Edificios zona 1, 2 y 13 de la Contraloría General de Cuentas**




**Procedimiento:** Cambio de Turno de Agente de Seguridad

**Objetivo:**

Orientar a las personas responsables del Cambio de Turno de Agente de Seguridad de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva, eficiente y eficaz.

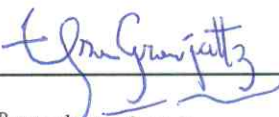
**Normas:**


1. Para reportar alguna anomalía durante el servicio de turno de vigilancia de un edificio, se debe contactar al Jefe o Director para informar de inmediato; posteriormente, se debe realizar informe por escrito para ser entregado en la oficina de seguridad.
2. El Agente de turno al momento de retirarse, debe informar de lo actuado y entregar consignas al agente que recibe el nuevo turno.
3. El Agente de turno previo a retirarse del mismo, debe revisar que el vehículo bajo su responsabilidad (en caso tuviere vehículo a cargo) esté limpio, abastecido de combustible, cuente con botiquín completo y agua pura.
4. Algunos agentes no registran ingreso o egreso al sistema, puesto que el relevo lo realiza fuera de las instalaciones de la CGC.

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración</b> Julio 2021
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		Hoja 1 de 1

<b>Cambio de Turno de Agente de Seguridad</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Seguridad de la Sección de Seguridad	1	Entrega el equipo (garret, radio, espejo de seguridad para vehículos, consignas del puesto y llaves) al finalizar su jornada laboral al Agente de Seguridad que recibe el turno <b>(ver normas 1 y 2)</b>
	2	Debe firmar el libro de entrega y recepción de novedades <b>(ver norma 3)</b>
	3	Marca en el sistema la hora de salida <b>(ver norma 4)</b>
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
 Analista  
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
**Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Girón**  
 Jefe  
 Departamento de Desarrollo Organizacional  
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó:   
**Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz**  
 Director de Seguridad Integral  
 Contraloría General de Cuentas

## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Cambio de Turno de Agente de Seguridad**

Hoja 1/1

### Agente de Seguridad de la Sección de Seguridad





**Procedimiento:** Control de Cámaras y Alarmas en los Edificios de la Contraloría General de Cuentas

**Objetivo:**


Orientar a las personas responsables del Control de Cámaras y Alarmas en los Edificios de la Contraloría General de Cuentas de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva.

**Normas:**

Está prohibido que personas ajenas al área de monitoreo se encuentren en dicha oficina, por lo que la misma debe permanecer cerrada.

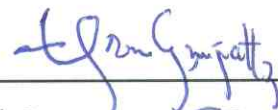
1. El Agente de Seguridad de turno es el encargado de revisar diariamente el funcionamiento de las cámaras, alarmas y luces de los edificios de la Contraloría General de Cuentas.
2. El Agente de Seguridad de turno es el encargado de reportar alguna anomalía durante el servicio y debe contactar al Jefe o Director para informarle de inmediato el problema en forma verbal y posteriormente, debe realizar el informe por escrito.
3. El Agente de Seguridad de turno al momento de retirarse del mismo, debe informar de lo actuado y entregar consignas al Agente que recibe el nuevo turno.

4. El Agente de Seguridad de turno será el encargado de efectuar revisiones y grabaciones cuando sea requerido. Las únicas personas autorizadas para solicitar grabaciones son: Contralor General de Cuentas, Inspección General, Ministerio Público o a solicitud del Director de Seguridad Integral.
  
5. El Agente de Seguridad de Turno efectúa control permanente del sistema eléctrico para la iluminación y fuerza de las cámaras y alarmas de los edificios de la Contraloría.

	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Control de Cámaras y Alarmas en los Edificios de la Contraloría General de Cuentas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Seguridad de Turno	1	Revisa diariamente las cámaras, alarmas y luces ( <b>ver norma 1</b> )
	2	Elabora el reporte de las anomalías durante su servicio ( <b>ver norma 2</b> )
	3	Informa sobre lo actuado al agente que recibe, cuando haya concluido su turno ( <b>ver norma 3</b> )
	4	Efectúa revisiones y grabaciones requeridas por Autoridades Superiores y Ministerio Público ( <b>ver norma 4</b> )
	5	Efectúa control permanente de sistema eléctrico en cámaras y alarmas ( <b>ver norma 5</b> )
	6	Informa de cualquier desperfecto que se detecte en el sistema eléctrico de cámaras, luces y alarmas
Director	7	Reporta por escrito a la Dirección Administrativa desperfectos en el sistema eléctrico de cámaras, luces y alarmas
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
 Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez  
 Analista  
 Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
 Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón  
 Jefe  
 Departamento de Desarrollo Organizacional  
 Contraloría General de Cuentas

Autorizó:   
 Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz  
 Director de Seguridad Integral  
 Contraloría General de Cuentas

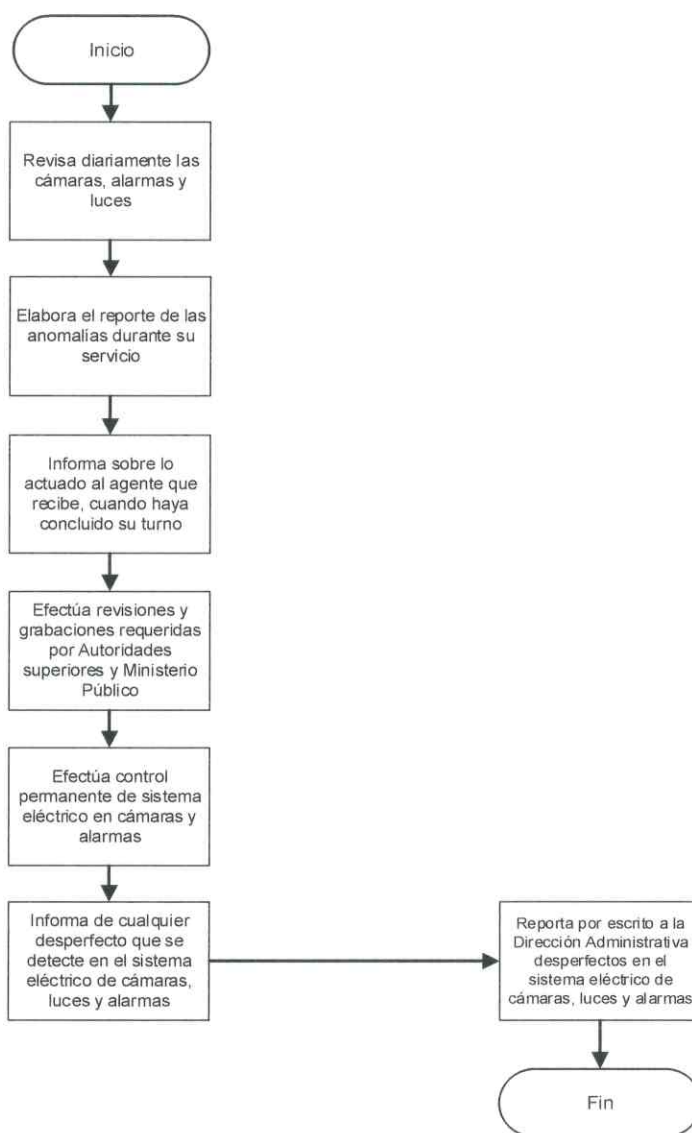


## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas Hoja 1/1  
 Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
 Nombre del Procedimiento: **Control de Cámaras y Alarmas en los Edificios de la Contraloría General de Cuentas**

**Agente de Seguridad de Turno**

**Director**



## **Procedimiento:** Recibo y Liquidación de Caja Chica


### **Objetivo:**

Orientar a las personas responsables de recibir y liquidar Caja Chica de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva.


### **Normas:**

Está prohibida la utilización de los fondos de Caja Chica para consumos ajenos a los destinados en la Comitiva de Seguridad.

1. Todo gasto de la comitiva debe ser soportado mediante factura contable y en cumplimiento con los requisitos de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-.
2. El Agente que efectúe el consumo, previo a retirarse del establecimiento debe cerciorarse que la factura tenga consignados correctamente los datos de la institución; de lo contrario, deberá solicitar su reemplazo.
3. Si el gasto se realizó por desperfecto o necesidad de alguno de los vehículos de la comitiva (parqueo, pinchazo, etc.) el Agente que efectúe la compra debe consignar en la parte posterior de la factura, el número de placa del vehículo sobre el cual recae el gasto con firma del Director.
4. Si el consumo es por concepto de alimentación, el o los Agentes deben consignar su nombre y firma en la parte posterior de la factura.

	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 2</b>

<b>Recibo y Liquidación de Caja Chica</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Director	1	Solicita por medio de oficio el Cheque correspondiente para atender los gastos de la Comitiva de Seguridad
	2	Solicita en ventanilla de Agencia Bancaria, el cambio de cheque a efectivo
	3	Entrega efectivo para los gastos concernientes a la Comitiva de Seguridad
Jefe de Comitiva	4	Recibe el efectivo y traslada al Jefe de turno para los gastos correspondientes de la Comitiva de Seguridad
Agente de Seguridad	5	Recibe el efectivo, realiza el gasto que debe ser comprobado con factura contable llenando los requisitos solicitados por la -SAT- ( <b>ver norma 1</b> )
	6	Solicita la factura del gasto por consumo y revisa que cumpla con los requisitos correspondientes haciendo el pago únicamente en efectivo ( <b>ver norma 2</b> )
	7	Realiza el cuadro de los gastos pagados y lo traslada para su trámite al Asistente Administrativo ( <b>ver normas 3 y 4</b> )
Asistente Administrativo	8	Realiza la liquidación de gastos con los documentos adjuntos
	9	Traslada a firma las facturas y la liquidación correspondiente
Director	10	Revisa liquidación, firma de autorizado y traslada

 INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 2 de 2</b>

<b>Recibo y Liquidación de Caja Chica</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	11	Recibe liquidación, facturas firmadas y autorizadas, reintegra el efectivo sobrante para su liquidación en la ventanilla de caja central y adjunta el recibo de ingresos varios a la liquidación
	12	Entrega en el Departamento de Contabilidad la liquidación correspondiente y solicita firma y sello de recibido
	13	Recibe copia firmada y sellada de la liquidación e informa telefónicamente a la Dirección Financiera para la emisión del nuevo cheque de gastos
	14	Archiva copia de liquidación y facturas
Fin del Procedimiento		

**Elaborado:**   
**Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez**  
 Analista  
 Departamento de Desarrollo Organizacional

**Revisó:**   
**Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón**  
 Jefe  
 Departamento de Desarrollo Organizacional  
 Contraloría General de Cuentas

**Autorizó:**   
**Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz**  
 Director de Seguridad Integral  
 Contraloría General de Cuentas



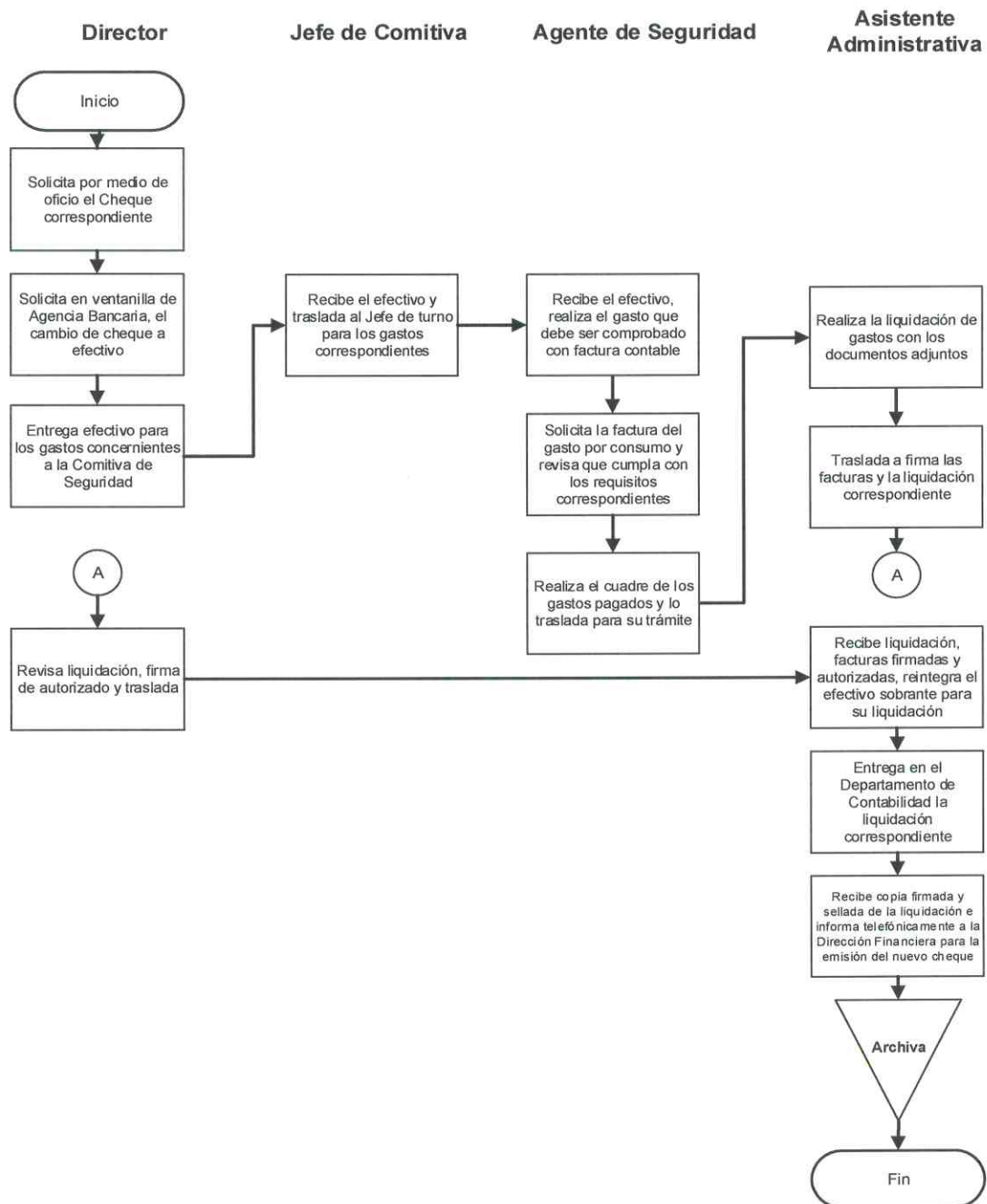
## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas

Hoja 1/1

Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral

Nombre del Procedimiento: **Recibo y Liquidación de Caja Chica**





## **Procedimiento:** Solicitud y Administración de Cupones de Combustible

### **Objetivo:**


Orientar a las personas responsables de Solicitud y Administración de Cupones de Combustible de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva, eficiente y eficaz.

### **Normas:**


Los cupones de combustible serán utilizados única y exclusivamente para los vehículos de la comitiva de seguridad del Señor Contralor General de Cuentas.

1. La solicitud debe hacerse con autorización del Director de Seguridad Integral a la Dirección Administrativa indicando la cantidad de combustible necesaria.
2. El Jefe de comitiva es el encargado de solicitar a la Dirección, la cantidad de cupones que a su criterio se necesitarán de abastecimiento en combustible para los vehículos que se encuentren en servicio durante su turno y debe trasladar comprobantes de consumo y los cupones sobrantes al jefe de comitiva del turno de relevo.
3. El Jefe de comitiva es el encargado de distribuir los cupones a los conductores de vehículos y solicita el comprobante respectivo para la liquidación correspondiente.
4. El Piloto es el responsable de utilizar los cupones de combustible, consignando en el comprobante el número del o los cupones que utilizó, el número de placa del vehículo que fue abastecido y el nombre del responsable para el control respectivo.

5. El Jefe de Comitiva de turno, debe liquidar en la Dirección los cupones de combustible que le fueron entregados por medio de facturas y/o comprobantes emitidos en los establecimientos destinados para el efecto.
  
6. Debe realizarse un cuadro de registro con los datos del cupón, vehículo y piloto.

 <p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 2</b>

<b>Solicitud y Administración de Cupones de Combustible</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	1	Solicita a la Dirección Administrativa los cupones de combustible según necesidad, previa instrucción del Director de Seguridad Integral ( <b>ver norma 1</b> )
	2	Realiza conteo de los cupones y revisión contra constancia de entrega de los mismos
	3	Realiza el traslado al Director de Seguridad para firma de la constancia de entrega de cupones
Director	4	Recibe, firma la constancia de entrega de cupones y devuelve a donde corresponda
	5	Entrega cupones a los Jefes de Comitiva según los requerimientos de combustible para los vehículos ( <b>ver norma 2</b> )
Jefe de Comitiva	6	Recibe cupones de combustible y distribuye a los conductores de vehículos ( <b>ver norma 3</b> )
Piloto	7	Utiliza los cupones necesarios para el abastecimiento del vehículo a su cargo ( <b>ver norma 4</b> )
Jefe de Comitiva	8	Presenta comprobantes para liquidar los cupones de combustibles recibidos ( <b>ver norma 5</b> )

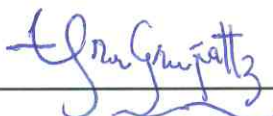
 <p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 2 de 2</b>

<b>Solicitud y Administración de Cupones de Combustible</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Asistente Administrativo	9	Recibe comprobantes para liquidar, revisa y anota cupones de combustibles con sus comprobantes ( <b>ver norma 6</b> ) <b>9.1 No</b> , regresa a paso 8 <b>9.2 Si</b> , Sigue a paso 10
	10	Elabora reporte de cuadro, firma y traslada para revisión y firma de autorizado
Director	11	Revisa el reporte de liquidación firma de autorizado y devuelve
Asistente Administrativo	12	Recibe copias firmadas de recibido y archiva
Fin del Procedimiento		

Elaborado: 

Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:



Lic. Bounceltz Aarón Velásquez Girón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

Autorizó:



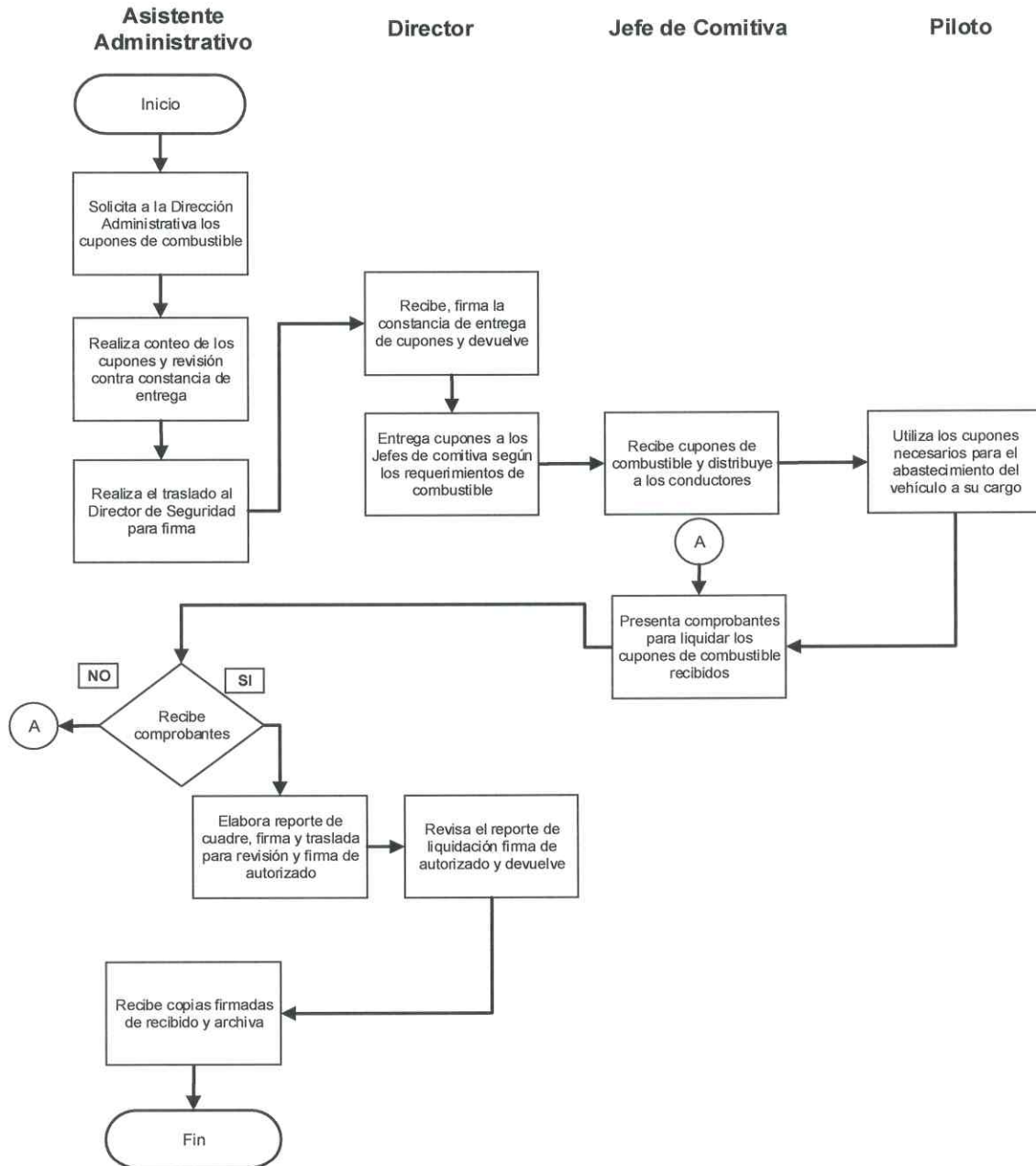
Lic. Oscar Guillermo Chavarría Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas



## Diagrama de Flujo

Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
Nombre del Procedimiento: **Solicitud y Administración de Cupones de Combustible**

Hoja 1/1




**Procedimiento:** Salida de Equipo, Suministros, Muebles y Papelería de los Edificios de la Contraloría General de Cuentas

**Objetivo:**


Orientar a las personas responsables de la Salida de Equipo, Suministros, Muebles y Papelería de los Edificios de la Contraloría General de Cuentas de los pasos a seguir para realizar esta actividad de una forma efectiva.

**Normas:**

1. El Director, Subdirector o Jefe inmediato del colaborador debe autorizar la salida de equipo, suministros, muebles y papelería por medio de oficio, formulario de pedido y remesa o formulario de salida, siempre y cuando el documento esté firmado por el solicitante; además debe llevar la firma y sello del Director o asistente de la Dirección de Seguridad Integral.
2. El Agente de Seguridad debe solicitar el documento de autorización en original y copia para la salida del equipo, suministros, muebles y papelería correspondiente, revisando que no existan anomalías y permite la salida de los mismos. Caso contrario, será retenido el insumo por el Agente de Seguridad y debe reportarlo inmediatamente.

 <p>INTEGRIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA</p>	<b>Contraloría General de Cuentas</b>	<b>Fecha de Elaboración Julio 2021</b>
	<b>Dirección de Seguridad Integral</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
		<b>Hoja 1 de 1</b>

<b>Salida de Equipo y Suministros, Muebles y Papelería de los Edificios de la Contraloría General de Cuentas</b>		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Actividad</b>
Colaborador	1	Solicita autorización para la salida de equipo, suministros, muebles y papelería con el documento respectivo ( <b>ver norma 1</b> )
Jefe de Seguridad/ Asistente Administrativo	2	Revisa la salida de equipo, suministros, muebles y papelería con el documento respectivo <b>2.1 Si</b> , firma y sella de autorizado y devuelve <b>2.2 No</b> , regresa a paso 1
Colaborador	3	Recibe el documento autorizado, reproduce una fotocopia del mismo y se dirige a la salida; entrega original y copia del mismo y permite la revisión de los insumos
Agente de Seguridad	4	Verifica la salida de equipo, suministros, muebles y papelería con el documento e insumos permitiendo la salida y conserva la fotocopia ( <b>ver norma 2</b> ) <b>4.1 Si</b> , sigue a paso 5 <b>4.2 No</b> , regresa a paso 1
	5	Entrega las fotocopias ordenadas y otros documentos que permitieron la salida de insumos del edificio
Asistente Administrativo	6	Recibe y archiva los documentos correspondientes
Fin del Procedimiento		

Elaborado:   
Licda. Wendy Janeth Santizo Vasquez  
Analista  
Departamento de Desarrollo Organizacional

Revisó:   
Lic. Bounceltz Aaron Velásquez Grón  
Jefe  
Departamento de Desarrollo Organizacional  
Contraloría General de Cuentas

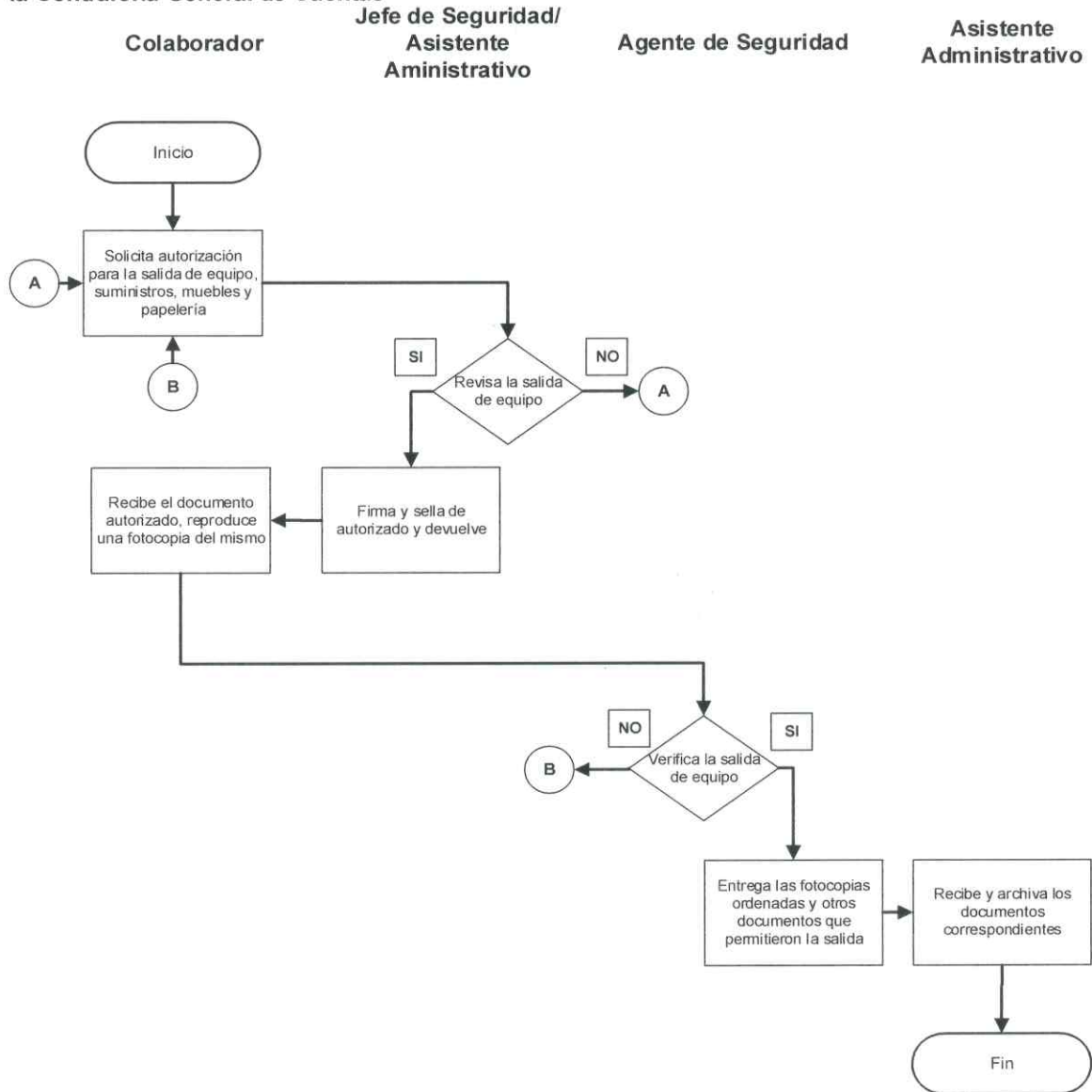
Autorizó:   
Lic. Oscar Guillermo Chavarria Paz  
Director de Seguridad Integral  
Contraloría General de Cuentas



## Diagrama de Flujo



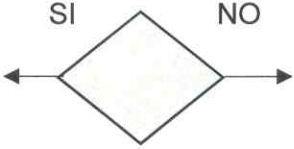
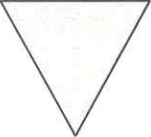
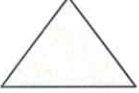
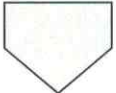

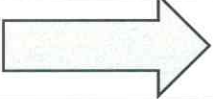
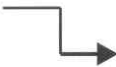
Nombre de la Institución: Contraloría General de Cuentas  
 Nombre de la Dependencia: Dirección de Seguridad Integral  
 Nombre del Procedimiento: **Salida de Equipo y Suministros, Muebles y Papelería de los Edificios de la Contraloría General de Cuentas**

Hoja 1/1





## SIMBOLOGÍA BÁSICA

	<p><b>Inicio y Final:</b> Indica el principio o el fin del diagrama de flujo, se representa por medio de la figura elíptica.</p>
	<p><b>Actividad:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento, es decir, hay acción, se invierte esfuerzo físico y mental.</p>
	<p><b>Decisión:</b> Al representar la decisión por medio del rombo, hay que tener presente que hay dos rutas a seguir.</p>
	<p><b>Archivo Permanente:</b> El símbolo del triángulo invertido, representa el archivo definitivo y aparece cuando se guarda algo (un papel, formulario o una fase del procedimiento se frena o detiene totalmente).</p>
	<p><b>Archivo Temporal:</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal.</p>
	<p><b>Conector de Página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.</p>
	<p><b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.</p>
	<p><b>Flecha:</b> Los traslados, tanto de un documento como el paso de una actividad de una unidad administrativa a otra.</p>
	<p><b>Conector Dinámico o Línea:</b> Establece de forma automática la ruta entre las formas.</p>

## GLOSARIO

**POA** = Plan Operativo Anual

**SAG** = Sistemas de Auditoría Gubernamental

**PNC** = Policía Nacional Civil

**CGC** = Contraloría General de Cuentas

ANEXO I

SOLICITUD DEL GASTO

Nº 129470

DENOMINACIÓN ENTIDAD-UNIDAD EJECUTORA	FECHA						
<b>CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS</b>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:33%; height: 20px;"></td> <td style="width:33%; height: 20px;"></td> <td style="width:33%; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">DÍA</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">MES</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">AÑO</td> </tr> </table>				DÍA	MES	AÑO
DÍA	MES	AÑO					
FINANCIAMIENTO							
CÓDIGO Y DESCRIPCIÓN FUENTE DE FINANCIAMIENTO							

TIPO DE SOLICITUD	BIENES	SERVICIOS	OTROS GASTOS	TRANSFERENCIAS												
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:100%; height: 20px;"></td></tr> </table>		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:100%; height: 20px;"></td></tr> </table>		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:100%; height: 20px;"></td></tr> </table>		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:100%; height: 20px;"></td></tr> </table>									
	CÓDIGO PROGRAM. PROG	SUBP.	PROY.	ACT/OBRA	UB. GEO.											
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:50%; height: 20px;"></td><td style="width:50%; height: 20px;"></td></tr> </table>			<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:100%; height: 20px;"></td></tr> </table>		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:50%; height: 20px;"></td><td style="width:50%; height: 20px;"></td></tr> </table>			<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:33%; height: 20px;"></td><td style="width:33%; height: 20px;"></td><td style="width:33%; height: 20px;"></td></tr> </table>				<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:33%; height: 20px;"></td><td style="width:33%; height: 20px;"></td><td style="width:33%; height: 20px;"></td></tr> </table>			

REGLÓN	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
TOTALES:				
SOLICITANTE:				

FIRMA	FIRMA	FIRMA

ORIGINAL: BLANCO - EXPEDIENTE DE PAGO  
 DUPLICADO: ROSADO - SOLICITANTE  
 TRIPLICADO: CELESTE - ARCHIVO