



---

**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

## INDICE DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO .....</b>	<b>4</b>
<b>FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO .....</b>	<b>4</b>
1. DEFINICIÓN .....	4
2. OBJETIVOS .....	4
3. NORMAS.....	4
4. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO .....	5
5. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	6
<b>MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS.....</b>	<b>7</b>
1. DEFINICIÓN .....	7
2. OBJETIVOS .....	7
3. NORMAS.....	7
4. PROCEDIMIENTOS DE MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS (TRANSFERENCIAS) .....	8
5. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	9
<b>ADQUISICION DE BIENES O SUMINISTROS A PARTIR DE Q 1,000.00 .....</b>	<b>10</b>
1. DEFINICIÓN .....	10
2. OBJETIVOS .....	10
3. NORMAS.....	10
4. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE BIENES O SUMINISTROS A PARTIR DE Q. 1,000.00 .....	11
5. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	13
<b>PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y REGISTRO DE GASTOS POR SERVICIOS NO PERSONALES (GASTOS FIJOS) .....</b>	<b>14</b>
1. DEFINICIÓN .....	14
2. OBJETIVOS .....	14
3. NORMAS.....	14
4. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y REGISTRO DE GASTOS POR SERVICIOS NO PERSONALES .....	15
5. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	16
<b>LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO .....</b>	<b>17</b>
1. DEFINICIÓN .....	17
2. OBJETIVOS .....	17
3. NORMAS.....	17
4. PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO .....	18
5. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	19
<b>PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y REGISTRO DE LOS INGRESOS .....</b>	<b>20</b>
1. DEFINICIÓN .....	20
2. OBJETIVOS .....	20
3. NORMAS.....	20
4. PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y REGISTRO DE LOS INGRESOS .....	21
5. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	22
<b>ELABORACIÓN DE CAJA FISCAL .....</b>	<b>23</b>
1. DEFINICIÓN .....	23
2. OBJETIVOS .....	23
3. NORMAS.....	23
4. PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE CAJA FISCAL.....	24
5. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	26
<b>RETENCIONES Y PAGO A PERSONAL POR CONTRATO Y DIETAS .....</b>	<b>27</b>
1. DEFINICIÓN .....	27
2. OBJETIVOS .....	27
3. NORMAS.....	27

4.	PROCEDIMIENTO DE RETENCIONES Y PAGO A PERSONAL POR CONTRATO Y DIETAS .....	28
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	29
<b>RETENCIONES Y PAGO A PERSONAL BAJO LOS RENGLONES 011 Y 022 A TRAVÉS DE NÓMINA .....</b>		<b>30</b>
1.	DEFINICIÓN .....	30
2.	OBJETIVOS .....	30
3.	NORMAS.....	30
4.	PROCEDIMIENTO DE RETENCIONES Y PAGO A PERSONAL BAJO LOS RENGLONES 011 Y 022 A TRAVÉS DE NÓMINA.....	31
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	33
<b>REGISTRO DE ACTIVOS FIJOS .....</b>		<b>34</b>
1.	DEFINICIÓN .....	34
2.	OBJETIVOS .....	34
3.	NORMAS.....	34
4.	PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE ACTIVOS FIJOS.....	35
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	36
<b>BAJAS DEL INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS DE TARJETA DE RESPONSABILIDAD .....</b>		<b>37</b>
1.	DEFINICIÓN .....	37
2.	OBJETIVOS .....	37
3.	NORMAS.....	37
4.	PROCEDIMIENTO DE BAJAS DEL INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS DE TARJETA DE RESPONSABILIDAD .....	38
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	39
<b>BAJAS DEL INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS.....</b>		<b>40</b>
1.	DEFINICIÓN .....	40
2.	OBJETIVOS .....	40
3.	NORMAS.....	40
4.	PROCEDIMIENTO DE BAJAS DEL INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS .....	41
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	42
<b>PAGO DE SUELDOS POR MEDIO DE CHEQUES (011).....</b>		<b>43</b>
1.	DEFINICIÓN .....	43
2.	OBJETIVOS .....	43
3.	NORMAS.....	43
4.	PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SUELDOS POR MEDIO DE CHEQUES (011) .....	44
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	45
<b>PAGO DE SUELDOS POR MEDIO DE ACREDITAMIENTO (011) .....</b>		<b>46</b>
1.	DEFINICIÓN .....	46
2.	OBJETIVOS .....	46
3.	NORMAS.....	46
4.	PROCEDIMIENTO DE PAGO DE SUELDOS POR MEDIO DE ACREDITAMIENTO (011) .....	47
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	48
<b>PAGO DE DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN A DIRECTORES.....</b>		<b>49</b>
1.	DEFINICIÓN .....	49
2.	OBJETIVOS .....	49
3.	NORMAS.....	49
4.	PROCEDIMIENTO DE PAGO DE DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN A DIRECTORES.....	50
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	51
<b>REGISTRO DE INGRESOS DE INTERESES POR INVERSIÓN .....</b>		<b>52</b>
1.	DEFINICIÓN .....	52
2.	OBJETIVOS .....	52
3.	NORMAS.....	52
4.	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE INGRESOS DE INTERESES POR INVERSIÓN .....	53
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	54
<b>CONSTITUCIÓN DE FONDO ROTATIVO Y CAJA CHICA, REEMBOLSO Y .....</b>		<b>55</b>
<b>LIQUIDACIÓN .....</b>		<b>55</b>
1.	DEFINICIÓN .....	55
2.	OBJETIVOS .....	55
3.	NORMAS.....	55
4.	PROCEDIMIENTO DE CONSTITUCIÓN DE FONDO ROTATIVO Y CAJA CHICA, REEMBOLSO Y LIQUIDACIÓN .....	56

5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	58
<b>CONCILIACIÓN BANCARIA .....</b>		<b>59</b>
1.	DEFINICIÓN .....	59
2.	OBJETIVOS .....	59
3.	NORMAS.....	59
4.	PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN BANCARIA .....	60
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	61
<b>EMISION DE CHEQUES .....</b>		<b>62</b>
1.	DEFINICIÓN .....	62
2.	OBJETIVOS .....	62
3.	NORMAS.....	62
4.	PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE CHEQUES.....	63
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	64
<b>COMPRAS POR COTIZACIÓN .....</b>		<b>65</b>
1.	DEFINICIÓN .....	65
2.	OBJETIVOS .....	65
3.	NORMAS.....	65
4.	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS POR COTIZACIÓN .....	67
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	76
<b>EJECUCIÓN DEL GASTO POR MEDIO DE CAJA CHICA .....</b>		<b>80</b>
1.	DEFINICIÓN .....	80
2.	OBJETIVOS .....	80
3.	NORMAS.....	80
4.	PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL GASTO POR MEDIO DE CAJA CHICA .....	81
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	82
<b>INGRESOS AL ALMACÉN .....</b>		<b>83</b>
1.	DEFINICIÓN .....	83
2.	OBJETIVOS .....	83
3.	NORMAS.....	83
4.	PROCEDIMIENTO DE INGRESOS AL ALMACÉN.....	84
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	85
<b>EGRESOS DEL ALMACÉN .....</b>		<b>86</b>
1.	DEFINICIÓN .....	86
2.	OBJETIVOS .....	86
3.	NORMAS.....	86
4.	PROCEDIMIENTO DE EGRESOS DEL ALMACÉN .....	87
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	88
<b>AUDITORIA INTERNA .....</b>		<b>90</b>
<b>RECEPCION Y REVISION DE EXPEDIENTES POR COMPRAS Y OTRA DOCUMENTACION .....</b>		<b>90</b>
1.	DEFINICIÓN .....	90
2.	OBJETIVOS .....	90
3.	NORMAS.....	90
4.	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE EXPEDIENTES POR COMPRAS Y OTRA DOCUMENTACIÓN .....	91
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	92
<b>ASESORIA JURIDICA .....</b>		<b>94</b>
<b>DICTAMENES .....</b>		<b>94</b>
1.	DEFINICIÓN .....	94
2.	OBJETIVOS .....	94
3.	NORMAS.....	94
4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR DICTÁMENES DE JURÍDICO .....	95
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	96
<b>PROCEDIMIENTOS JUDICIALES ZOLIC COMO DEMANDANTE .....</b>		<b>97</b>
1.	DEFINICIÓN .....	97
2.	OBJETIVOS .....	97
3.	NORMAS.....	97

4.	PROCEDIMIENTOS JUDICIALES ZOLIC COMO DEMANDANTE .....	98
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	99
<b>PROCEDIMIENTOS JUDICIALES ZOLIC COMO DEMANDADO.....</b>		<b>100</b>
1.	DEFINICIÓN .....	100
2.	OBJETIVOS .....	100
3.	NORMAS.....	100
4.	PROCEDIMIENTOS JUDICIALES ZOLIC COMO DEMANDADO .....	101
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	102
<b>DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN .....</b>		<b>104</b>
<b>SOLICITUD Y AUTORIZACION DE CARNÉ PARA EMPLEADO TEMPORAL DE USUARIOS .....</b>		<b>104</b>
1.	DEFINICIÓN .....	104
2.	OBJETIVOS .....	104
3.	NORMAS.....	104
4.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN DE CARNÉ PARA EMPLEADO TEMPORAL DE USUARIOS.....	105
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	106
<b>SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN CARNE DE IDENTIFICACION PERSONAL.....</b>		<b>107</b>
1.	DEFINICIÓN .....	107
2.	OBJETIVOS .....	107
3.	NORMAS.....	107
4.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN DE CARNÉ PERSONAL .....	108
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	110
<b>ELABORACION DE CARTAS CUPO.....</b>		<b>111</b>
1.	DEFINICIÓN .....	111
2.	OBJETIVOS .....	111
3.	NORMAS.....	111
4.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN DE CARTA CUPO .....	112
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	113
<b>REPORTE DE NOVEDADES .....</b>		<b>114</b>
1.	DEFINICIÓN .....	114
2.	OBJETIVOS .....	114
3.	NORMAS.....	114
4.	PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE NOVEDADES .....	115
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	116
<b>CONTROL DE VEHICULOS QUE INGRESAN AL PREDIO FISCAL .....</b>		<b>117</b>
1.	DEFINICIÓN .....	117
2.	OBJETIVOS .....	117
3.	NORMAS.....	117
4.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL VEHICULAR QUE INGRESA AL PREDIO FISCAL .....	118
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	119
<b>CONTROL DE VEHICULOS QUE EGRESAN DEL PREDIO FISCAL.....</b>		<b>120</b>
1.	DEFINICIÓN .....	120
2.	OBJETIVOS .....	120
3.	NORMAS.....	120
4.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL VEHICULAR QUE EGRESAN DEL PREDIO FISCAL.....	121
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	122
<b>CONTROL DE OPERACIONES .....</b>		<b>124</b>
<b>IMPORTACION DE MERCANCÍAS .....</b>		<b>124</b>
1.	DEFINICIÓN .....	124
2.	OBJETIVOS .....	124
3.	NORMAS.....	124
4.	PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS.....	125
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	126
<b>INGRESO DE MERCADERÍAS NACIONALES O NACIONALIZADAS .....</b>		<b>127</b>
1.	DEFINICIÓN .....	127
2.	OBJETIVOS .....	127

3.	NORMAS.....	127
4.	PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MERCANCÍAS NACIONALES O NACIONALIZADAS.....	128
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	129
<b>IMPORTACIÓN DEFINITIVA DE MERCANCÍAS (DESPACHOS).....</b>		<b>130</b>
1.	DEFINICIÓN .....	130
2.	OBJETIVOS .....	130
3.	NORMAS.....	130
4.	PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN DEFINITIVA DE MERCANCÍAS (DESPACHOS) .....	131
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	133
<b>IMPORTACIÓN DEFINITIVA DE COMBUSTIBLES, DERIVADOS DEL PETRÓLEO, PRODUCTOS QUÍMICOS Y LÍQUIDOS EN GENERAL A TERRITORIO NACIONAL (DESPACHOS DE LÍQUIDO A GRANEL) .....</b>		<b>134</b>
1.	DEFINICIÓN .....	134
2.	OBJETIVOS .....	134
3.	NORMAS.....	134
4.	PROCEDIMIENTO DE DESPACHOS DE LÍQUIDO A GRANEL.....	135
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO.....	137
<b>REEXPORTACIÓN DE MERCANCÍAS.....</b>		<b>138</b>
1.	DEFINICIÓN .....	138
2.	OBJETIVOS .....	138
3.	NORMAS.....	138
4.	PROCEDIMIENTO DE RE-EXPORTACIÓN DE MERCANCÍAS .....	139
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	140
<b>EGRESO DE MERCANCÍAS PARA EXPORTACIÓN.....</b>		<b>141</b>
1.	DEFINICIÓN .....	141
2.	OBJETIVOS .....	141
3.	NORMAS.....	141
4.	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE MERCANCÍAS PARA EXPORTACIÓN .....	142
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	143
<b>TRASLADO DE MERCANCÍAS.....</b>		<b>144</b>
1.	DEFINICIÓN .....	144
2.	OBJETIVOS .....	144
3.	NORMAS.....	144
4.	TRASLADO DE MERCANCÍAS .....	145
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	146
<b>DEPARTAMENTO DE INGENIERIA.....</b>		<b>148</b>
<b>ELABORACIÓN DE PROYECTOS.....</b>		<b>148</b>
1.	DEFINICIÓN .....	148
2.	OBJETIVOS .....	148
3.	NORMAS.....	148
4.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PROYECTOS .....	149
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	150
<b>ELABORACIÓN DE REPORTE DE CONSUMO DE AGUA.....</b>		<b>151</b>
1.	DEFINICIÓN .....	151
2.	OBJETIVOS .....	151
3.	NORMAS.....	151
4.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN REPORTE DE CONSUMO DE AGUA.....	152
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	153
<b>ENTREGA DE AREAS ARRENDADAS A USUARIOS .....</b>		<b>154</b>
1.	DEFINICIÓN .....	154
2.	OBJETIVOS .....	154
3.	NORMAS.....	154
4.	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE ÁREAS ARRENDADAS A USUARIOS .....	155
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	156
<b>ELABORACIÓN DE DICTÁMENES (INFORMES) .....</b>		<b>157</b>
1.	DEFINICIÓN .....	157

2.	OBJETIVOS .....	157
3.	NORMAS.....	157
4.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DICTÁMENES .....	158
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	159
<b>SOLICITUDES DE USUARIOS.....</b>		<b>160</b>
1.	DEFINICIÓN .....	160
2.	OBJETIVOS .....	160
3.	NORMAS.....	160
4.	PROCEDIMIENTO A LA SOLICITUD DEL USUARIO.....	161
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	162
<b>DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y MERCADEO .....</b>		<b>164</b>
<b>INTEGRACIÓN DE CUADRO CONSOLIDADO .....</b>		<b>164</b>
1.	DEFINICIÓN .....	164
2.	OBJETIVOS .....	164
3.	NORMAS.....	164
4.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CUADRO CONSOLIDADO .....	165
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	166
<b>MEMORIA DE LABORES.....</b>		<b>167</b>
1.	DEFINICIÓN .....	167
2.	OBJETIVOS .....	167
3.	NORMAS.....	167
4.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE MEMORIA DE LABORES.....	168
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	169
<b>PLAN OPERATIVO ANUAL.....</b>		<b>170</b>
1.	DEFINICIÓN .....	170
2.	OBJETIVOS .....	170
3.	NORMAS.....	170
4.	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL.....	171
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	173
<b>SOLICITUDES DE ARRENDAMIENTO, RENOVACION Y TERMINACION DE CONTRATOS DE USUARIOS.....</b>		<b>174</b>
1.	DEFINICIÓN .....	174
2.	OBJETIVOS .....	174
3.	NORMAS.....	174
4.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE ARRENDAMIENTO, RENOVACIÓN Y TERMINACIÓN DE CONTRATOS DE USUARIOS.....	175
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	177
<b>ELABORACIÓN DE CARPETAS DE INFORMACION.....</b>		<b>178</b>
1.	DEFINICIÓN .....	178
2.	OBJETIVOS .....	178
3.	NORMAS.....	178
4.	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE CARPETAS DE INFORMACIÓN .....	179
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	180
<b>VISITA DE AGENCIAS ZOLIC.....</b>		<b>181</b>
1.	DEFINICIÓN .....	181
2.	OBJETIVOS .....	181
3.	NORMAS.....	181
4.	PROCEDIMIENTO DE VISITA A AGENCIA DE ZOLIC .....	182
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	183
<b>VISITAS A USUARIOS ZOLIC.....</b>		<b>184</b>
1.	DEFINICIÓN .....	184
2.	OBJETIVOS .....	184
3.	NORMAS.....	184
4.	PROCEDIMIENTO PARA VISITAS A USUARIOS.....	185
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	186
<b>VISITAS A DIFERENTES INSTITUCIONES .....</b>		<b>187</b>
1.	DEFINICIÓN .....	187
2.	OBJETIVOS .....	187

3.	NORMAS.....	187
4.	PROCEDIMIENTO PARA VISITAS A DIFERENTES INSTITUCIONES .....	188
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	189
<b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA.....</b>		<b>191</b>
<b>SOLICITUD DE EQUIPO, DISPOSITIVOS, ACCESORIOS MAYORES DE HARDWARE Y SOFTWARE COMPUTACIONAL.....</b>		<b>191</b>
1.	DEFINICIÓN .....	191
2.	OBJETIVOS .....	191
3.	NORMAS.....	191
4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE EQUIPO, DISPOSITIVOS, ACCESORIOS MAYORES DE HARDWARE Y SOFTWARE COMPUTACIONAL .....	192
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	193
<b>SOLICITUD DE EQUIPO, DISPOSITIVOS, ACCESORIOS E INSUMOS MENORES DE HARDWARE DE CÓMPUTO.....</b>		<b>194</b>
1.	DEFINICIÓN .....	194
2.	OBJETIVOS .....	194
3.	NORMAS.....	194
4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES DE EQUIPO, DISPOSITIVOS, ACCESORIOS O INSUMOS MENORES DE HARDWARE DE CÓMPUTO .....	195
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	196
<b>REPARACIONES Y REPUESTOS DE EQUIPO DE COMPUTO .....</b>		<b>197</b>
1.	DEFINICIÓN .....	197
2.	OBJETIVOS .....	197
3.	NORMAS.....	197
4.	PROCEDIMIENTO PARA REPARACIONES Y REPUESTOS DE EQUIPO DE COMPUTO.....	198
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO.....	199
<b>RECLAMOS POR GARANTÍA DE HARDWARE Y SOFTWARE COMPUTACIONAL .....</b>		<b>200</b>
1.	DEFINICIÓN .....	200
2.	OBJETIVOS .....	200
3.	NORMAS.....	200
4.	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR RECLAMOS POR HARDWARE Y SOFTWARE COMPUTACIONAL.....	201
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	203
<b>CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE NUEVOS USUARIOS EN EL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL –SICOIN-.....</b>		<b>204</b>
1.	DEFINICIÓN .....	204
2.	OBJETIVOS .....	204
3.	NORMAS.....	204
4.	PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE NUEVOS USUARIOS EN EL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL –SICOIN- .....	205
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	206
<b>CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CREDENCIALES DE USUARIO EN LA RED DE COMPUTO DE ZOLIC.....</b>		<b>207</b>
1.	DEFINICIÓN .....	207
2.	OBJETIVOS .....	207
3.	NORMAS.....	207
4.	PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CREDENCIALES PARA USUARIO EN LA RED DE CÓMPUTO DE ZOLIC.....	208
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO.....	209
<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO .....</b>		<b>210</b>
1.	DEFINICIÓN .....	210
2.	OBJETIVOS .....	210
3.	NORMAS.....	210
4.	PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO.....	211
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	213
<b>TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN CUSTODIA A BODEGA INFORMÁTICA.....</b>		<b>214</b>
1.	DEFINICIÓN .....	214
2.	OBJETIVOS .....	214
3.	NORMAS.....	214



4.	PROCEDIMIENTO PARA TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO A CUSTODIA .....	215
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	216
<b>REASIGNACIÓN Y TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO .....</b>		<b>217</b>
1.	DEFINICIÓN .....	217
2.	OBJETIVOS .....	217
3.	NORMAS.....	217
4.	PROCEDIMIENTO PARA REASIGNACIÓN Y TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO.....	218
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	219
<b>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....</b>		<b>221</b>
<b>PAGO POR SERVICIOS AL PERSONAL CONTRATADO BAJO RENGLONES PRESUPUESTARIOS 029, 182, 183 Y 189 .....</b>		<b>222</b>
1.	DEFINICIÓN .....	222
2.	OBJETIVOS: .....	222
3.	NORMAS:.....	222
4.	PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE SERVICIOS AL PERSONAL CONTRATADO BAJO LOS RENGLONES PRESUPUESTARIOS 029, 182, 183 Y 189. ....	223
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	224
<b>SOLICITUD DE PERMISOS LABORALES.....</b>		<b>225</b>
1.	DEFINICIÓN .....	225
2.	OBJETIVOS .....	225
3.	NORMAS.....	225
4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE PERMISOS LABORALES .....	226
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	227
<b>NOTIFICACION DE CAMBIOS, ASCENSOS, SUSPENSIONES, NOMBRAMIENTOS, RENUNCIOS, RETORNOS Y CESE DE LABORES DEL PERSONAL .....</b>		<b>228</b>
1.	DEFINICIÓN .....	228
2.	OBJETIVOS .....	228
3.	NORMAS.....	228
4.	PROCEDIMIENTO PARA NOTIFICAR DE CAMBIOS, ASCENSOS, SUSPENSIONES, NOMBRAMIENTOS, RENUNCIAS, RETORNOS Y CESE DE LABORES DE LOS TRABAJADORES .....	229
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	231
<b>LLAMADAS DE ATENCION .....</b>		<b>232</b>
1.	DEFINICIÓN .....	232
2.	OBJETIVOS .....	232
3.	NORMAS.....	232
4.	PROCEDIMIENTO PARA LLAMADAS DE ATENCIÓN .....	233
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	235
<b>PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA PLAZAS VACANTES .....</b>		<b>236</b>
1.	DEFINICIÓN .....	236
2.	OBJETIVOS .....	236
3.	NORMAS.....	236
4.	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	237
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	241
<b>PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN A LA EMPRESA Y PUESTO DE TRABAJO DE PERSONAL DE NUEVO INGRESO .....</b>		<b>244</b>
1.	DEFINICIÓN .....	244
2.	OBJETIVOS .....	244
3.	NORMAS.....	244
4.	PROCEDIMIENTOS PARA INDUCCIÓN A LA EMPRESA Y PUESTOS DE TRABAJO A PERSONAL DE NUEVO INGRESO.....	245
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	247
<b>CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL .....</b>		<b>249</b>
1.	DEFINICIÓN .....	249
2.	OBJETIVOS .....	249
3.	NORMAS.....	249
4.	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE INGRESO Y SALIDAS DEL PERSONAL .....	250

5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	251
<b>PROGRAMACION DE CAPACITACIONES AL PERSONAL .....</b>		<b>252</b>
1.	DEFINICIÓN .....	252
2.	OBJETIVOS .....	252
3.	NORMAS.....	252
4.	PROCEDIMIENTOS PARA PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES.....	253
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	255
<b>SOLICITUD DE COMPRA DE MEDICAMENTOS .....</b>		<b>256</b>
1.	DEFINICIÓN .....	256
2.	OBJETIVOS .....	256
3.	NORMAS.....	256
4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR COMPRA DE MEDICAMENTOS .....	257
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	258
<b>ENTREGA O DESPACHO DE MEDICAMENTOS A LA CLINICA DE ENFERMERIA.....</b>		<b>259</b>
1.	DEFINICIÓN .....	259
2.	OBJETIVOS .....	259
3.	NORMAS.....	259
4.	PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA O DESPACHO DE MEDICAMENTOS DE LA CLÍNICA DE ENFERMERÍA .....	260
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS.....	262
<b>ELABORACION DE NÓMINAS .....</b>		<b>263</b>
1.	DEFINICIÓN .....	263
2.	OBJETIVOS .....	263
3.	NORMAS.....	263
4.	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE NOMINAS .....	264
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	266
<b>EMISION DE BOLETAS DE PAGO .....</b>		<b>267</b>
1.	DEFINICIÓN .....	267
2.	OBJETIVOS .....	267
3.	NORMAS.....	267
4.	PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE BOLETAS DE PAGO .....	268
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	269
<b>AUTORIZACIÓN Y PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO .....</b>		<b>270</b>
1.	DEFINICIÓN .....	270
2.	OBJETIVOS .....	270
3.	NORMAS.....	270
4.	PROCEDIMIENTO PARA AUTORIZACIÓN Y PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO.....	271
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	273
<b>SOLICITUD DE CONSTANCIAS LABORALES.....</b>		<b>274</b>
1.	DEFINICIÓN .....	274
2.	OBJETIVOS .....	274
3.	NORMAS.....	274
4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CONSTANCIAS LABORALES .....	275
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	276
<b>ELABORACION DE PLANILLA PARA CUOTA IGSS .....</b>		<b>277</b>
1.	DEFINICIÓN .....	277
2.	OBJETIVOS .....	277
3.	NORMAS.....	277
4.	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PLANILLA PARA PAGO CUOTA IGSS .....	278
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	279
<b>ELABORACION DE PLANILLAS BANTRAB .....</b>		<b>280</b>
1.	DEFINICIÓN .....	280
2.	OBJETIVOS .....	280
3.	NORMAS.....	280
4.	ELABORACIÓN DE PLANILLAS BANTRAB .....	281
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	282
<b>ELABORACION DE PLANILLA DE FIANZA .....</b>		<b>283</b>

1.	DEFINICIÓN .....	283
2.	OBJETIVOS .....	283
3.	NORMAS.....	283
4.	ELABORACIÓN DE PLANILLA DE FIANZA.....	284
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	285
<b>ELABORACION DE PLANILLA SIT-ZOLIC .....</b>		<b>286</b>
1.	DEFINICIÓN .....	286
2.	OBJETIVOS .....	286
3.	NORMAS.....	286
4.	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PLANILLA SIT-ZOLIC .....	287
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	288
<b>ELABORACION DE PLANILLA PLAN MORTUORIO .....</b>		<b>289</b>
1.	DEFINICIÓN .....	289
2.	OBJETIVOS .....	289
3.	NORMAS.....	289
4.	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR PLANILLA PLAN MORTUORIO .....	290
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	291
<b>ELABORACION DE BOLETA PARA DESCUENTOS JUDICIALES (PENSION ALIMENTICIA Y CREDITOS BANCARIOS) .....</b>		<b>292</b>
1.	DEFINICIÓN .....	292
2.	OBJETIVOS .....	292
3.	NORMAS.....	292
4.	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE BOLETAS DESCUENTOS JUDICIALES (PENSIÓN ALIMENTICIA Y CRÉDITOS BANCARIOS).....	293
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	294
<b>REPORTE DE MOVIMIENTO DE PLAZAS .....</b>		<b>295</b>
1.	DEFINICIÓN .....	295
2.	OBJETIVOS .....	295
3.	NORMAS.....	295
4.	PROCEDIMIENTO PARA REPORTE MENSUAL DE MOVIMIENTO DE PLAZAS .....	296
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	297
<b>PROVISIONES PASIVO LABORAL .....</b>		<b>298</b>
1.	DEFINICIÓN .....	298
2.	OBJETIVOS .....	298
3.	NORMAS.....	298
4.	PROCEDIMIENTO PARA PROVISIONES PASIVO LABORAL .....	299
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	300
<b>ELABORACION NÓMINA BONO 14 .....</b>		<b>301</b>
1.	DEFINICIÓN .....	301
2.	OBJETIVOS .....	301
3.	NORMAS.....	301
4.	ELABORACIÓN NÓMINA BONO 14.....	302
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	304
<b>ELABORACION NÓMINA DE AGUINALDO.....</b>		<b>305</b>
1.	DEFINICIÓN .....	305
2.	OBJETIVOS .....	305
3.	NORMAS.....	305
4.	ELABORACIÓN PLANILLA DE AGUINALDO.....	306
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	307
<b>ELABORACION PLANILLA DE DESCUENTO BOLETO DE ORNATO.....</b>		<b>308</b>
1.	DEFINICIÓN .....	308
2.	OBJETIVOS .....	308
3.	NORMAS.....	308
4.	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR PLANILLA DE DESCUENTO DE BOLETO DE ORNATO .....	309
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	310
<b>ELABORACION DE PLANILLA DE FONDO RECREATIVO .....</b>		<b>311</b>
1.	DEFINICIÓN .....	311

2.	OBJETIVOS .....	311
3.	NORMAS.....	311
4.	ELABORACIÓN PLANILLA DE FONDO RECREATIVO .....	312
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	314
<b>ELABORACION PLANILLA DE UTILIDADES .....</b>		<b>315</b>
1.	DEFINICIÓN .....	315
2.	OBJETIVOS .....	315
3.	NORMAS.....	315
4.	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE PLANILLA UTILIDADES. ....	316
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	318
<b>SOLICITUD DE EXPEDIENTES DE ARCHIVO GENERAL.....</b>		<b>320</b>
1.	DEFINICIÓN .....	320
2.	OBJETIVOS .....	320
3.	NORMAS.....	320
4.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EXPEDIENTES DEL ARCHIVO GENERAL. ....	321
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	322
<b>RECEPCION Y ENTREGA DE EXPEDIENTES AL ARCHIVO GENERAL.....</b>		<b>323</b>
1.	DEFINICIÓN .....	323
2.	OBJETIVOS .....	323
3.	NORMAS.....	323
4.	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y ENTREGA DE EXPEDIENTES AL ARCHIVO GENERAL.....	324
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	325
<b>SUBGERENCIA GENERAL .....</b>		<b>327</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN Y ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLE .....</b>		<b>327</b>
1.	DEFINICIÓN .....	327
2.	OBJETIVOS .....	327
3.	NORMAS.....	327
4.	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN Y ASIGNACIÓN PARA EL COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS Y MAQUINARIA DE ZOLIC.....	330
5.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO .....	332
<b>ANEXOS .....</b>		<b>335</b>

## PRESENTACION

El manual de procedimientos de la Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla “ZOLIC”, contiene actualizaciones que de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los diferentes puestos y departamentos se hace necesario e importante realizar, siendo una herramienta de trabajo básica que contiene la descripción de las diferentes actividades que deben seguirse para la realización de las funciones de las diferentes unidades administrativas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen en cada uno precisando su participación y responsabilidad dentro del procedimiento. Permitiendo con ello el conocimiento del funcionamiento interno con respecto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables del mismo. Sirviendo asimismo de auxiliar en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe en forma detallada las actividades más frecuentes de cada puesto o departamento.

El manual permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

## INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos de acuerdo a los criterios administrativos debe ser actualizado de manera constante, derivado de las diferentes leyes, acuerdos, resoluciones emitidas dentro del país y asimismo por las autoridades de la institución, con el fin de dar cumplimiento a las mismas, redefinir y mejorar las actividades que se realizan, optimizando cada día el trabajo y tiempos de ejecución.

Para la elaboración del presente manual se procedió a recabar información por medio de análisis del manual anterior, puestos, departamentos, cuestionarios y entrevistas realizadas a los diferentes encargados de las Unidades Administrativas, habiendo elaborado los procedimientos de las actividades principales, diagramas de flujo, conjuntamente con las referidas unidades, permitiendo con ello conocer, orientar y corregir acciones de los empleados y funcionarios de ZOLIC.

Siendo una guía para todos los empleados, rediseñado y definido de acuerdo a las normas, leyes y procedimientos sobre las cuales se rige la institución. Los cuales pueden variar debido a las reformas que las mismas tienen.

# **DEPARTAMENTO FINANCIERO**

## DEPARTAMENTO FINANCIERO FORMULACIÓN DEL PRESUPUESTO

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos que deben seguirse para la elaboración del Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos Anual de la Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla "ZOLIC", en forma técnica, apegado a lo que establece el Manual de Planificación y Programación Presupuestaria y las normas que anualmente emita la Dirección Técnica del Presupuesto.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos necesarios para la elaboración del Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos Anual de la institución.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe regir la elaboración del Proyecto de Presupuesto de Ingresos y Egresos de ZOLIC.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar el Proyecto del Presupuesto de Ingresos y Egresos de ZOLIC.

### 3. Normas

- a. La formulación del presupuesto se realizará en base a la Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 y su reglamento, del Manual de Planificación y Programación Presupuestaria y las normas que anualmente emita la Dirección Técnica del Presupuesto.



## 4. Procedimiento para la formulación del Presupuesto

Responsable	Paso No.	Actividad
Dirección Técnica del Presupuesto	1	Entrega Normas Generales, Orientaciones Presupuestarias y formularios en medio magnéticos.
Sección de Presupuesto	2	Traslada a unidades administrativas, las disposiciones entregadas por la Dirección Técnica de Presupuesto.
Unidades Administrativas	3	Definen metas y volúmenes de trabajo.
Sección de Presupuesto	4	Consolida metas y volúmenes de trabajo.
Sección de Presupuesto	5	Con base en metas y volúmenes de trabajo, propone monto de asignaciones solicitadas.
Jefatura Financiera	6	Analiza metas, volúmenes de trabajo, monto del presupuesto solicitado, ajusta y equilibra ingresos y egresos y traslada anteproyecto a Gerencia.
Gerencia General	7	Revisa, autoriza y traslada a Junta Directiva.
Junta Directiva	8	Conoce y aprueba.
Sección de Presupuesto	9	Ingresa los montos en el SICOIN.
Sección de Presupuesto	10	Imprime documento oficial de Anteproyecto de Presupuesto y envía a la Dirección Técnica del Presupuesto.
Dirección Técnica del Presupuesto	11	Recibe información y la incorpora al Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la Nación.
Dirección Técnica del Presupuesto	12	En el marco del Presupuesto General de la Nación aprobado por la Zona Libre de Industria y Comercio, notifica a ZOLIC de la aprobación.
Sección de Presupuesto	13	Enterado de la aprobación, carga información en el SICOIN.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

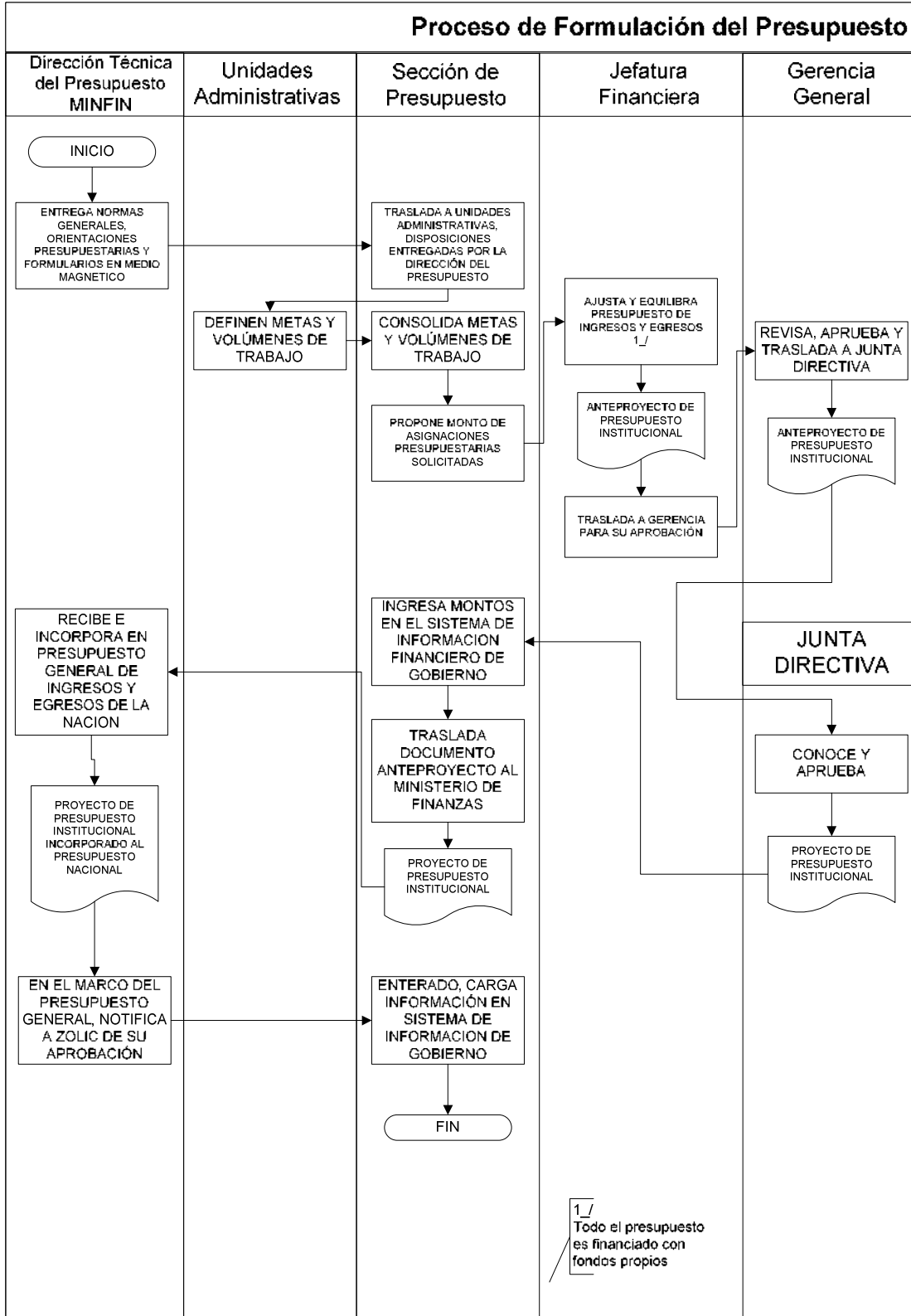
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

## 5. Diagrama de Procedimiento



## MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS

### 1. Definición

Este procedimiento define las modificaciones que se pueden realizar en el presupuesto como consecuencia de la ejecución presupuestaria. El procedimiento inicia con el requerimiento del Encargado de Presupuesto y finaliza con la autorización de Junta Directiva si es transferencia interna, o en la Dirección Técnica del Presupuesto si es una transferencia externa.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para las modificaciones realizadas al Presupuesto de Egresos Anual de la institución.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir las modificaciones al Presupuesto de Ingresos y Egresos de ZOLIC.
- c. Proporcionar una guía general para realizar modificaciones en el Presupuesto de Ingresos y Egresos de ZOLIC.

### 3. Normas

- a. Los requerimientos para modificación deben de darse de acuerdo a una necesidad determinada por el Encargado de Presupuesto.
- b. El Departamento Financiero es el encargado de proponer las modificaciones.
- c. El Departamento Financiero basará su funcionamiento en la Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto 101-97 y su reglamento, el Manual de Planificación y Programación Presupuestaria y las normas que anualmente emita la Dirección Técnica del Presupuesto.

## 4. Procedimientos de Modificaciones Presupuestarias (Transferencias)

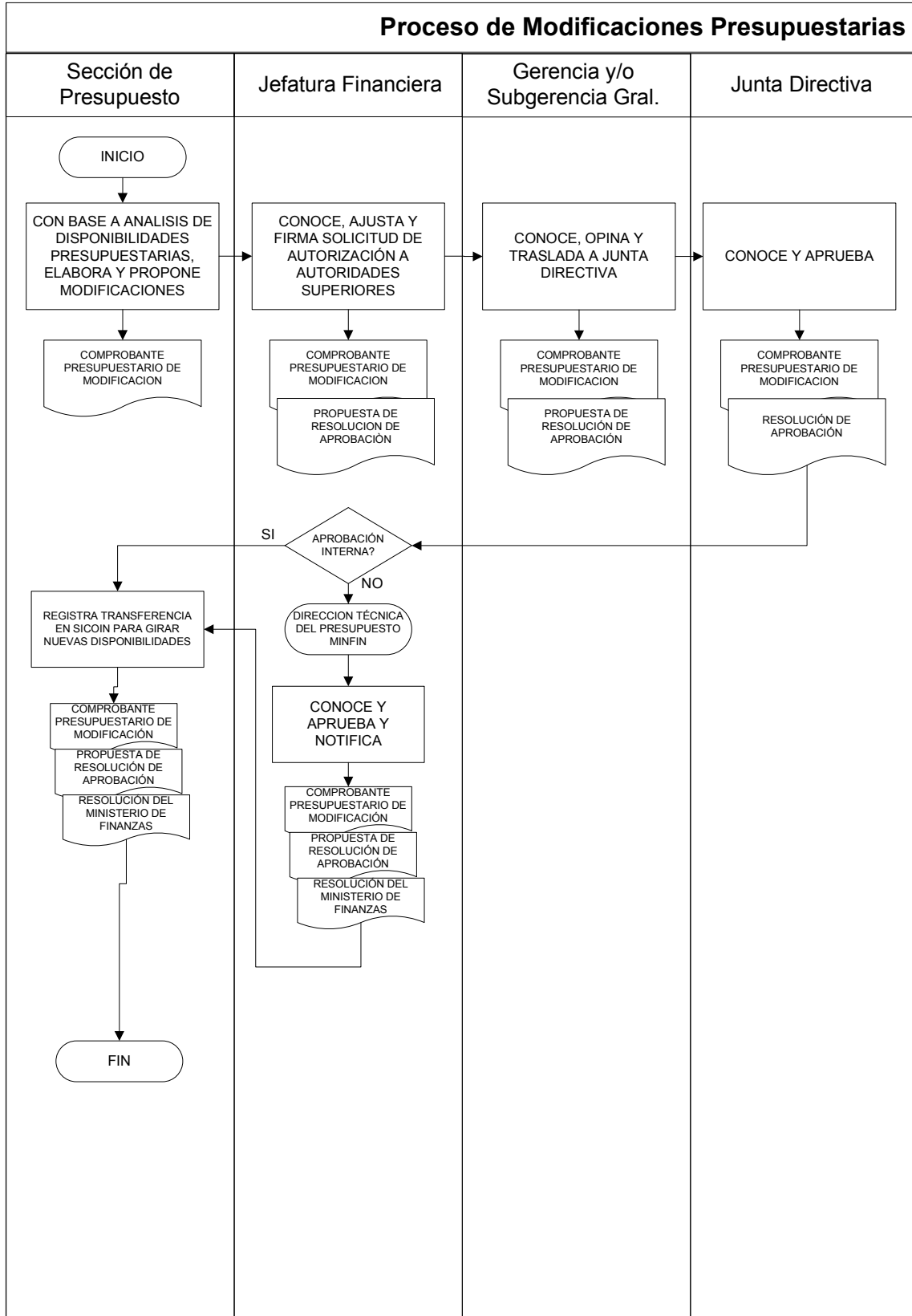
Responsable	Paso No.	Actividad
Sección de Presupuesto	1	Con base en las revisiones periódicas de las disponibilidades presupuestarias, elabora y propone modificaciones presupuestarias.
Jefe Financiero	2	Conoce, analiza, ajusta y firma la solicitud de autorización de transferencia.
Gerencia General	3	Conoce, elabora propuesta de Resolución y traslada a Junta Directiva.
Junta Directiva	4	Conoce y aprueba.
Sección de Presupuesto	5	Si la transferencia es de aprobación interna, opera en el SICOIN para girar nuevas disponibilidades.
Jefe Financiero	6	Si la transferencia es de aprobación externa, envía a la Dirección de Presupuesto para su aprobación.
Dirección Técnica del Presupuesto	7	Conoce, aprueba y notifica.
Sección de Presupuesto	8	Procede el paso 5.

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:  
Jefe Departamento Financiero

Vo.Bo.  
Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



### ADQUISICION DE BIENES O SUMINISTROS A PARTIR DE Q 1,000.00

#### 1. Definición

Este procedimiento establece cada una de las actividades que deben realizarse para adquisición de bienes o suministros a partir de Q.1,000.00.

#### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la adquisición de bienes o suministros a partir de Q.1,000.00.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la adquisición de bienes o suministros a partir de Q.1,000.00.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar la adquisición de bienes o suministros a partir de Q.1,000.00.

#### 3. Normas

- a. Los requerimientos para la adquisición de bienes o suministros a partir de Q.1,000.00 deben de darse de acuerdo a las actividades programadas y de conformidad con las necesidades y grados de avance de los proyectos a ejecutarse.
- b. La Jefatura Financiera es la encargada de verificar que existan disponibilidades presupuestarias para la adquisición de bienes o suministros.
- c. La Jefatura Financiera se basará en la Ley de Compras y Contrataciones del Estado.

**4. Procedimiento de Adquisición de Bienes o suministros a partir de Q. 1,000.00**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Unidad Solicitante	1	Elabora pedido de bienes y suministros.
Encargado de Almacén	2	Verifica existencia.
Encargado de Almacén	3	Si tiene existencia, notifica que tiene existencia y devuelve el pedido.
Encargado de Almacén	4	Si no tiene existencia, firma, sella y traslada a Sección de Compras, el pedido.
Sección de Compras	5	Realiza la cotización correspondiente, analiza las ofertas y traslada a presupuesto.
Sección de Presupuesto	6	Codifica disponibilidad presupuestaria, sella y firma pedido.
Gerencia General	7	Con base en el proceso de cotización y tomando en cuenta la propuesta del Encargado de Compras, autoriza la realización de la compra.
Sección de Compras	8	Se traslada a la unidad solicitante solicitud de pedido para que elabore solicitud de pago.
Sección de Compras	9	Notifica a la empresa que fue favorecida con la compra y lo remite al contador general.
Contador General	10	Recibe expediente para su revisión y desglose de IVA o de retenciones si fuera el caso. Lo traslada a la Sección Compras.
Sección de Compras	11	Recibe el expediente y lo ingresa a SIGES para elaborar la orden de Compra. Lo traslada al Jefe Financiero.
Jefe Financiero	12	Revisa el expediente y solicita la O.C., lo traslada a Sección de Presupuesto. Siges

Sección de Presupuesto	13	Crea un Cur de compromiso, ingresa partida y solicita el Cur. Lo traslada a Contador General. Siges.
Contador General	14	Aprueba el Cur en Sicoin, lo traslada a la Sección de Compras.
Sección de Compras	15	Registra la liquidación de la O.C., Siges, lo traslada al Jefe Financiero.
Jefe Financiero	16	Revisa el expediente y aprueba la liquidación de la O.C. en Siges. Lo traslada a Sección de Presupuesto.
Sección de Presupuesto	17	Realiza Cur de devengando y se solicita el Devengado. Siges, lo traslada a Contador General.
Contador General	18	Aprueba el Cur del devengado en el Sicoin y lo traslada a Jefe Financiero.
Jefe Financiero	19	Solicita el pago e imprime el Cur en Sicoin, lo traslada al Encargado de Tesorería.
Encargado de Tesorería	20	Recibe expediente completo e imprime cheque, lo traslada a Jefe Financiero para firma.
Jefe Financiero	21	Recibe expediente con cheque lo firma, y lo Traslada a Tesorería.
Encargado de Tesorería	22	Recibe expediente con cheque firmado y lo traslada a Gerencia General.
Gerencia General	23	Recibe expediente con cheque firmado por jefe financiero lo firma y lo traslada al encargado de Tesorería.
Encargado de Tesorería	24	Recibe expediente con cheque firmado y procede a entrega a proveedores.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo.

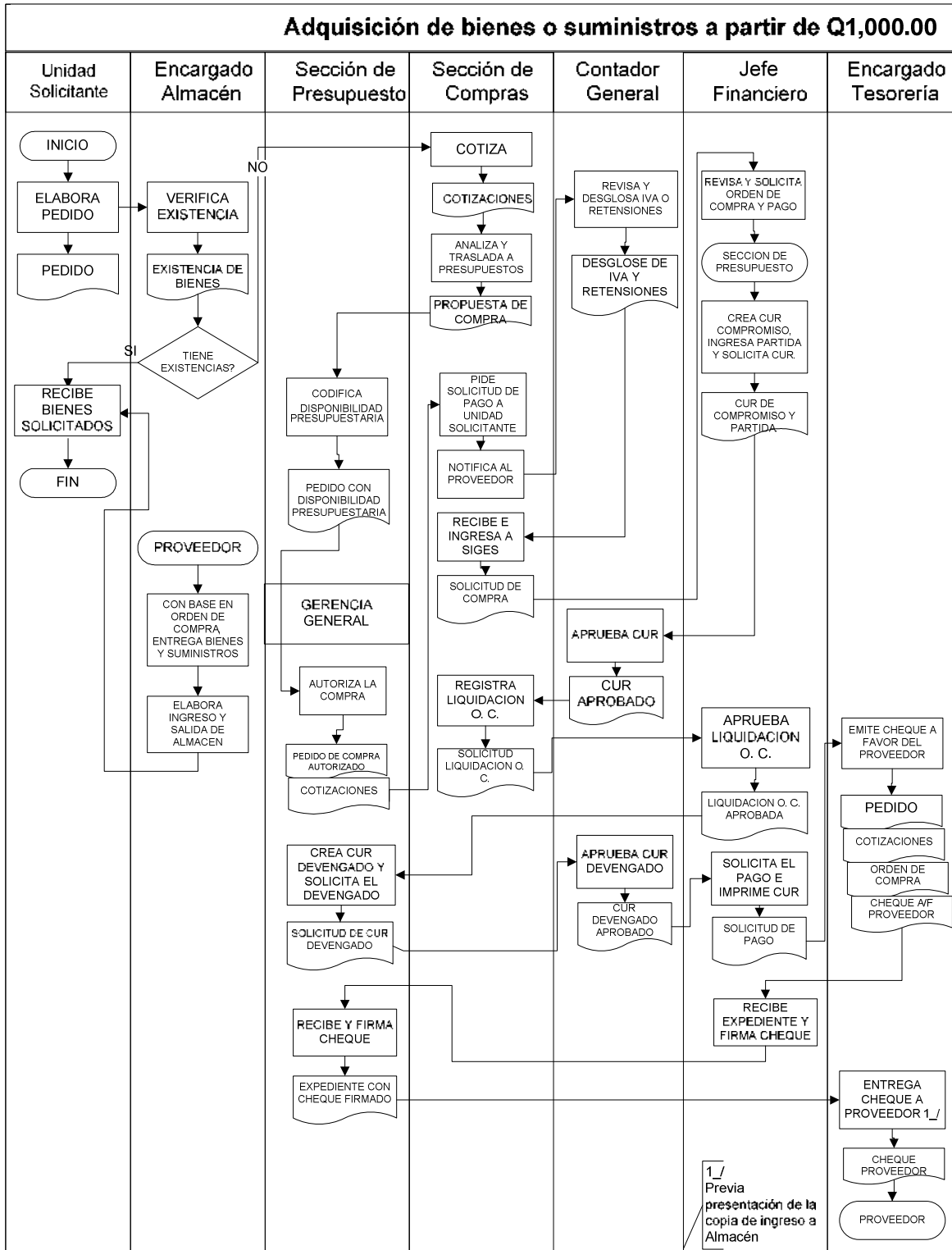
Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero



## 5. Diagrama de Procedimiento



## PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y REGISTRO DE GASTOS POR SERVICIOS NO PERSONALES (GASTOS FIJOS)

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos que deben seguirse para ejecutar y registrar los gastos por servicios no personales.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la ejecución y registro de gastos por servicios no personales.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la ejecución y registro de gastos por servicios no personales.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar la ejecución y registro de gastos por servicios no personales.

### 3. Normas

- a. Los requerimientos para la ejecución del gasto deben de darse de acuerdo a las actividades programadas y de conformidad con la planificación respectiva.
- b. Las Jefaturas Administrativas verificarán que todos estos gastos sean pagados de acuerdo con el trabajo efectivamente realizado.
- c. Las Jefaturas Administrativas son las encargadas de verificar que existan disponibilidades presupuestarias y financieras para la ejecución del gasto.
- d. El Departamento Financiero se basará en la Ley de Compras y Contrataciones del Estado y demás leyes aplicables.

## 4. Procedimiento de Ejecución y Registro de Gastos por Servicios No Personales

Responsable	Paso No.	Actividad
Unidad solicitante	1	Recibe facturación de servicios.
Unidad solicitante	2	Verifica que el servicio se haya recibido de conformidad con el contrato y elabora pedido y solicitud de pago.
Sección de Presupuesto	3	Codifica asignación presupuestaria y firma solicitud de pedido.
Sección de Compras	4	Recibe e inicia proceso para trámite de pago.
Sección de Compras	5	Remite al Contador General para que proceda con el tramite del mismo el cual se lleva a cabo a partir del paso No. 10 del procedimiento de Adquisición de Bienes y Suministros a partir de Q1,000.00. que aplica de igual manera.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

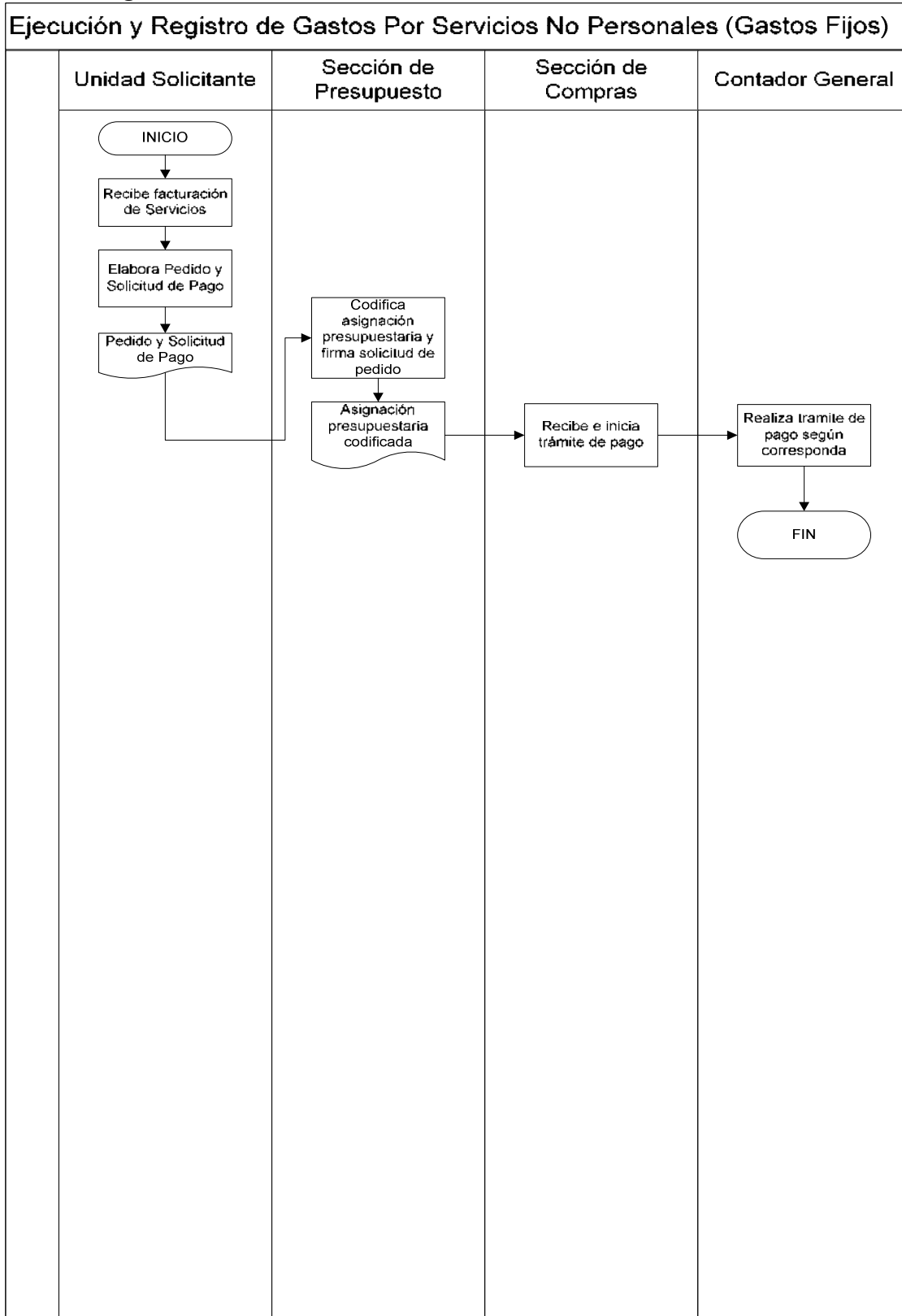
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



## LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

### 1. Definición

Este procedimiento establece los mecanismos sobre los cuales se debe de realizar la liquidación presupuestaria anual, inicia en el Departamento Financiero y termina en el mismo.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de la Liquidación Presupuestaria de Ingresos y Egresos anual de la Zona Libre de Industria y Comercio.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Zona Libre de Industria y Comercio.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar la Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos.

### 3. Normas

- a. Se debe cumplir con lo contenido en el manual de clasificación presupuestaria para el Sector Público, Ley orgánica del presupuesto y demás leyes o disposiciones emitidas por las autoridades correspondientes.

**4. Procedimiento de Liquidación del Presupuesto**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Jefe Financiero	1	Fija fecha límite por escrito para presentación de documentación de soporte para registrar los gastos presupuestariamente.
Encargado de Presupuesto	2	Recibe documentación final y opera en el sistema de módulo de presupuesto.
Encargado de Presupuesto	3	Emite reportes de la ejecución y cuadra información conjuntamente con el Encargado de Tesorería y Encargado de Créditos y Cobranzas.
Encargado de Presupuesto	4	Elabora informe de liquidación presupuestaria de ingresos y gastos; y lo presenta al Jefe Financiero.
Jefe Financiero	5	Recibe, revisa, analiza información, firma y remite a Gerencia General.
Gerencia General	6	Recibe información y traslada a Junta Directiva para su aprobación.
Junta Directiva	7	Aprueba e instruye a Gerencia General para que lo traslade a Contraloría General de Cuentas y al Ministerio de Finanzas Públicas, y archiva copia sellada.
Gerencia General	8	Remite a Contraloría General de Cuentas y al Ministerio de Finanzas Públicas, y archiva copia.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

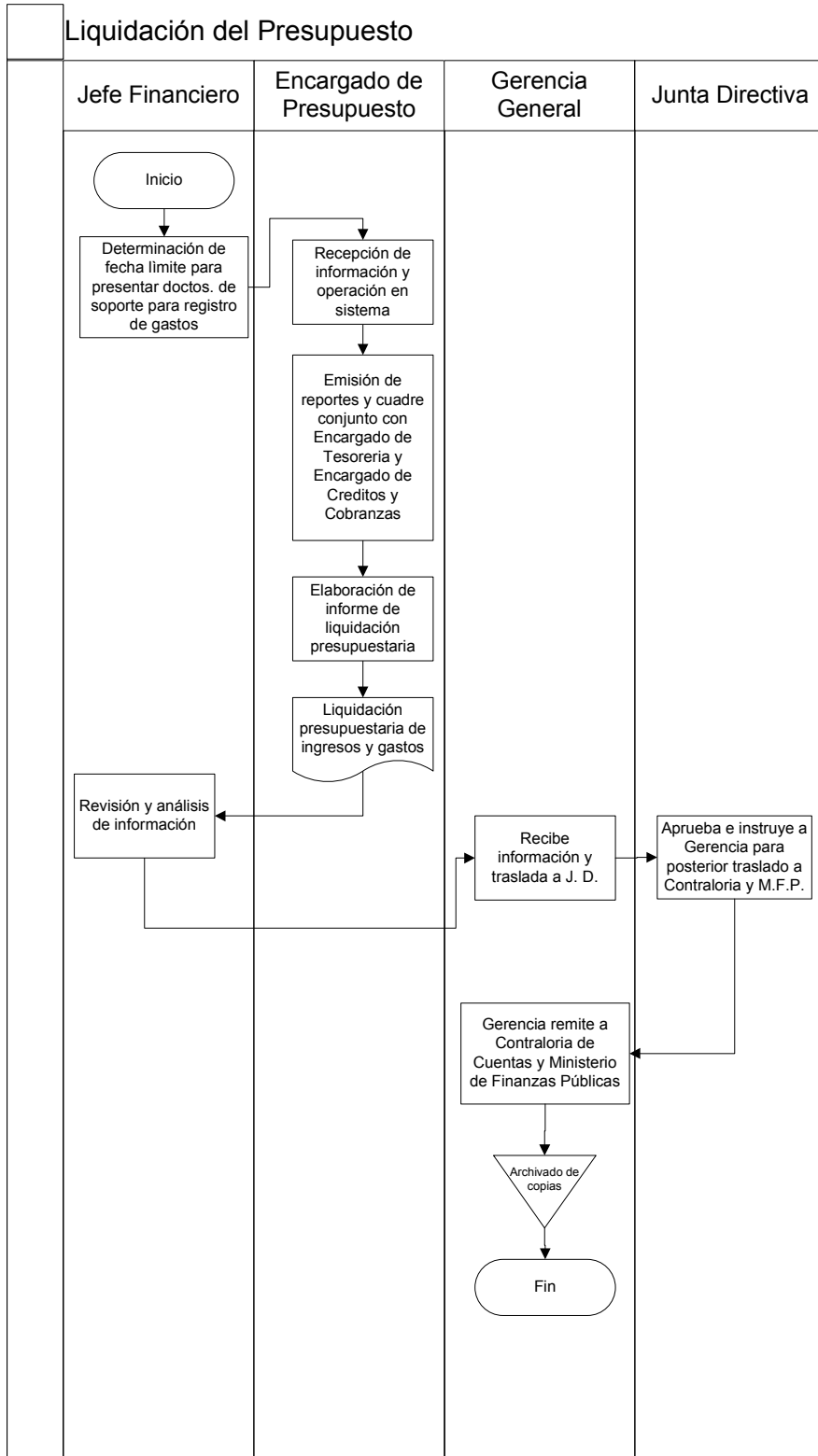
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



## PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y REGISTRO DE LOS INGRESOS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los mecanismos sobre los cuales se debe de realizar el registro de los ingresos, inicia con el Encargado de Créditos y Cobranzas y termina en la Sección de Presupuesto.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la ejecución y registro de los ingresos.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la ejecución y registro de los ingresos.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar la ejecución y registro de los ingresos.

### 3. Normas

- a. Se debe de cumplir con lo contenido en el manual de clasificación presupuestaria para el Sector Público, Ley orgánica del presupuesto y demás leyes o disposiciones emitidas por las autoridades correspondientes.



**4. Procedimiento de Ejecución y Registro de los Ingresos**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Créditos y Cobranzas	1	Con base en contratos y tarifas correspondientes, establece monto de cobro mensual a usuarios.
Encargado de Créditos y Cobranzas	2	Elabora forma "Estado de Cuenta" traslada a usuarios y a la Sección de Tesorería.
Sección de Tesorería	3	Con base en Estado de Cuenta, emite factura y realiza el cobro correspondiente. El pago del usuario puede ser en efectivo, cheque y electrónico.
Sección de Tesorería	4	Realiza Depósitos Bancarios de todos los cobros realizados.
Sección de Tesorería	5	Diariamente registra los depósitos en el Libro de Bancos.
Sección de Tesorería	6	Traslada copia de facturas al Contador General.
Encargado de Créditos y Cobranzas	7	Registra y solicita facturas de ingresos en el SICOIN y traslada facturas a contabilidad.
Contador General	8	Aprueba las facturas de ingreso en el SICOIN.
Auxiliar de Contabilidad (caja fiscal)	9	Elabora el registro de ingresos del día.
Encargado de Créditos y Cobranzas	10	A fin de mes, elabora resumen mensual de facturas por usuario y tipo de servicio cobrado, envía copia a la Sección de Presupuesto, y registra en el SICOIN facturas cobradas.
Sección de Presupuesto	11	A fin de cada mes, con base en resumen mensual diario de facturas cobradas, y previa verificación contra facturas físicas, registra los ingresos presupuestarios.

Elaborado por:

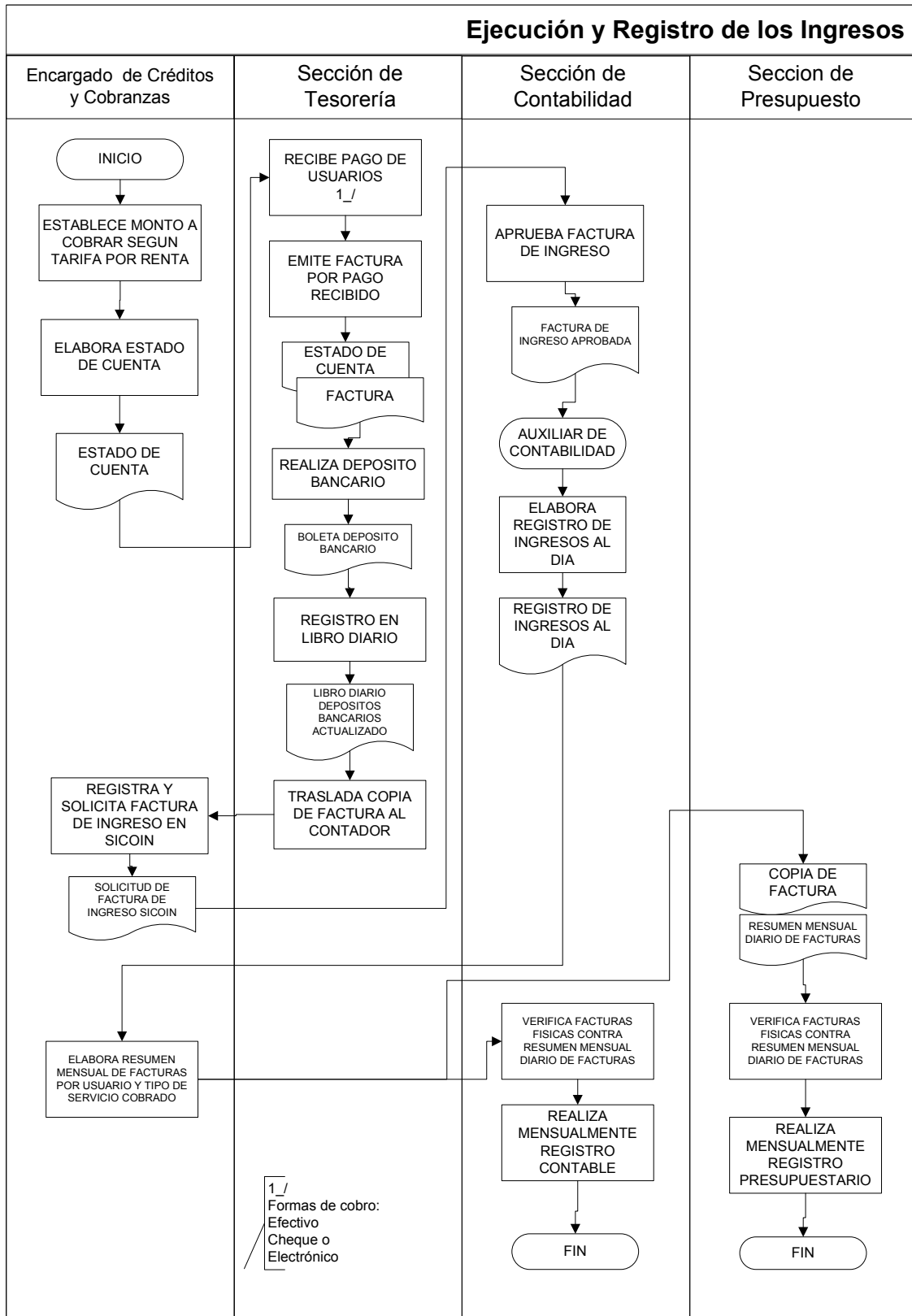
 Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento



## ELABORACIÓN DE CAJA FISCAL

### 1. Definición

Este procedimiento establece el mecanismo sobre el cual se debe de elaborar la Caja Fiscal. El procedimiento inicia con el Auxiliar de Contabilidad y finaliza en el mismo.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de la caja fiscal
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la elaboración de la Caja Fiscal
- c. Proporcionar una guía general para elaborar la Caja Fiscal.

### 3. Normas

- a. La operación de Caja Fiscal es responsabilidad directa del Departamento Financiero a través de la Sección de Contabilidad.
- b. Mensualmente se debe imprimir la Caja Fiscal, registrando los ingresos y egresos del período, estableciendo en la misma la integración de saldo de caja y bancos y existencia de formularios.
- c. La rendición de cuentas se realizará mediante formularios autorizados por la Contraloría General de Cuentas hasta que se tenga la autorización de implementación del SIAF.

**4. Procedimiento para Elaboración de Caja Fiscal**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Auxiliar de Contabilidad	1	Recibe expedientes de pago realizados por la Sección de Tesorería
Auxiliar de Contabilidad	2	Ordena, clasifica y enumera la documentación para verificación de los gastos que se encuentren debidamente operados con su documentación de soporte y de acuerdo a la ley.
Auxiliar de Contabilidad	3	Verifica formas enumeradas utilizadas y que los saldos de bancos coincidan con las conciliaciones bancarias.
Auxiliar de Contabilidad	4	Accede a base de datos del control de la ejecución presupuestaria para preparar la impresión de los registros de caja fiscal.
Auxiliar de Contabilidad	5	Imprime caja fiscal después de haber cuadrado.
Contador General	6	Revisa y verifica información de caja fiscal.
Contador General, Auxiliar y Jefe Financiero	7	Firman caja fiscal.

Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de Contabilidad	8	Remite documentos originales a la delegación de la Contraloría Gral. de Cuentas con triplicado de la caja fiscal para su glosa. Duplicado de la caja fiscal se remite a la Sección de Talonarios de la Contraloría General de Cuentas y el original de Caja Fiscal para archivo.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

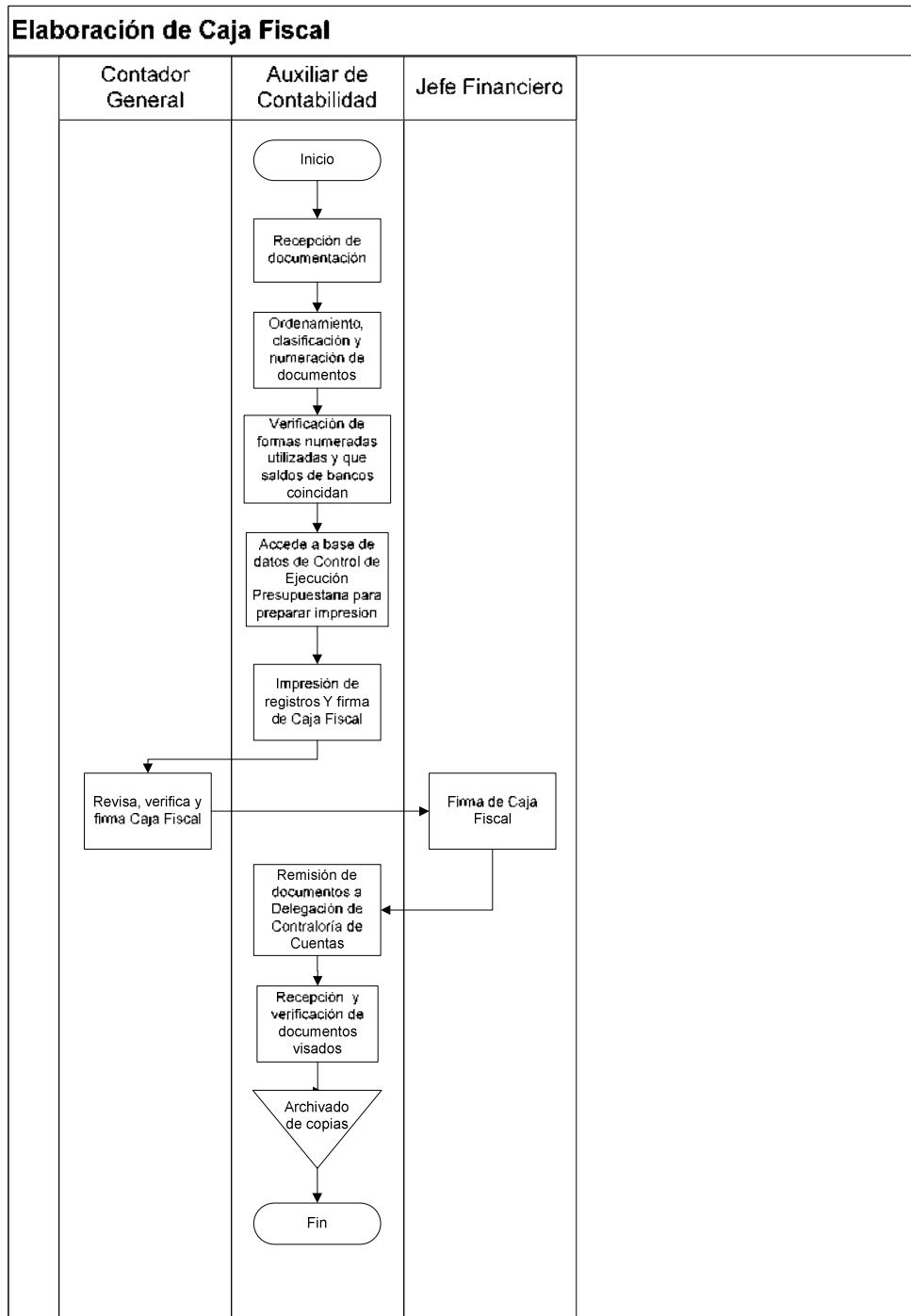
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



## RETENCIONES Y PAGO A PERSONAL POR CONTRATO Y DIETAS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los mecanismos sobre los cuales se debe llevar a cabo la retención y pago a personal por contrato y dietas.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la retención y pago a personal por contrato y dietas.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de hacer la retención y pago a personal por contrato y dietas.
- c. Proporcionar una guía general para la retención y pago a personal por contrato y dietas.

### 3. Normas

- a. El contador general debe realizar los descuentos correspondientes a la (s) persona (s) o empresas que prestan servicios a ZOLIC que como consecuencia de lo que establece la Ley se deben retener.
- b. La Sección de Tesorería debe emitir la constancia de retención respectiva para cada pago que realice por prestación de servicios.

## 4. Procedimiento de Retenciones y Pago a Personal por Contrato y Dietas.

Responsable	Paso No.	Actividad
Contador General	1	Recibe documentación de respaldo, realiza las retenciones respectivas traslada a la persona que le efectuó la retención.
Contador General	2	Elabora los formularios de retención y traslada a tesorería.
Encargado de Tesorería	3	Emite y tramita cheque para el pago de las retenciones al fisco.
Encargado de Tesorería	4	Realiza el pago a la SAT de las retenciones, de acuerdo a lo establecido en ley y traslada a contabilidad.
Auxiliar de Contabilidad	5	Opera en Caja Fiscal y archiva documentación.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo.

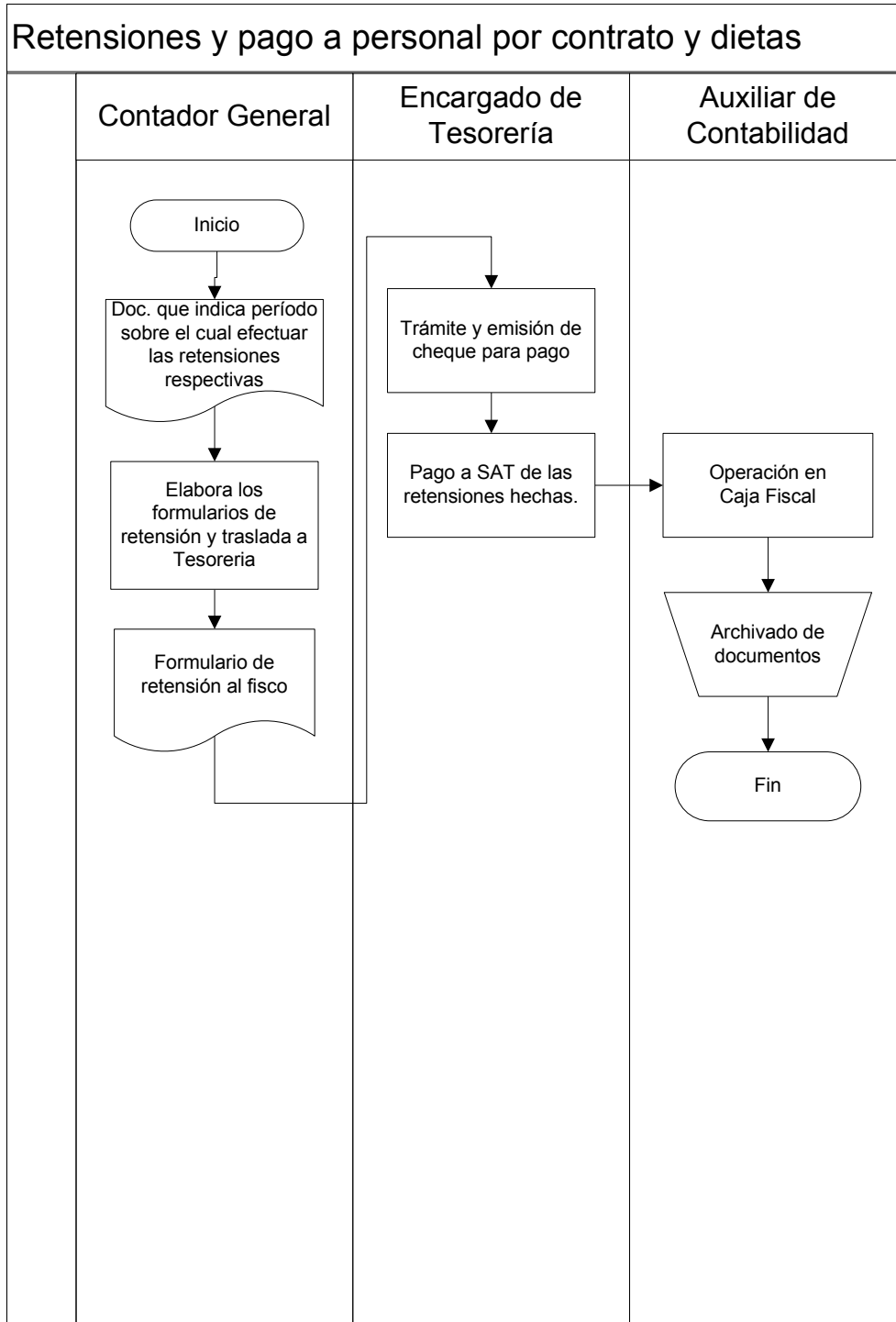
Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero



**5. Diagrama de Procedimiento**



## RETENCIONES Y PAGO A PERSONAL BAJO LOS RENGLONES 011 Y 022 A TRAVÉS DE NÓMINA

### 1. Definición

Este procedimiento establece los mecanismos sobre los cuales se debe llevar a cabo la retención y pago a personal bajo los renglones 011 y 022 a través de nómina.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la retención y pago a personal bajo los renglones 011 y 022 a través de nómina.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de hacer la retención y pago a personal bajo los renglones 011 y 022 a través de nómina.
- c. Proporcionar una guía general para la retención y pago a personal bajo los renglones 011 y 022 a través de nómina.

### 3. Normas

- a. El Contador General de manera conjunta con el Encargado de Nominas y Salarios deben establecer el listado de personas afectas a realizar la retención respectiva a través del pago de nomina.
- b. El Encargado de Nominas y Salarios debe realizar los descuentos correspondientes a la (s) persona (s) que prestan servicios a ZOLIC, a través de nómina según cálculos, instrucciones y detalle de las retenciones que según el Contador General debe realizarse que como consecuencia de lo que establece la Ley se deben retener a través de nomina.
- c. El Encargado de Nominas y Salarios deberá remitir al Contador General de manera mensual dentro de los 3 primeros días de cada mes reporte de los descuentos realizados para que el mismo proceda según corresponda.
- d. El Contador General deberá realizar las gestiones correspondientes ante las autoridades o instituciones que de acuerdo a la ley corresponda para tramitar o remitir las retenciones realizadas a los trabajadores.

**4. Procedimiento de Retenciones y Pago a Personal bajo los renglones 011 y 022 a través de nómina.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Contador General y Encargado de Nominas y Salarios	1	Revisan y determinan listado de personal afecto a retenciones de ISR a través de nomina.
Contador General	2	Realiza los cálculos correspondientes a las personas afectas a retención de ISR de acuerdo a la ley y remite detalle del mismo por trabajador al Encargado de Nominas y Salarios para que proceda a realizar descuento en nomina según corresponda.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Recibe, verifica con el listado de las personas afectas y realiza los descuentos correspondientes según corresponda en nomina de pago.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Remite dentro de los 3 primeros días de cada mes reporte mensual de descuentos realizados al Contador General, para que proceda según corresponda.
Contador General	5	Recibe reporte, revisa, verifica los datos y descuentos realizados que correspondan según cálculos por él remitidos.
Contador General	6	Registra en sus archivos y formatos los descuentos realizados para control interno y lleva registro y archivo de todos los

		descuentos realizados.
Contador General	7	Elabora los formularios de retención y traslada a Tesorería.
Encargado de Tesorería	8	Tramita y emite cheque para el pago de las retenciones al fisco.
Contador General	9	Realiza el pago a la SAT de las retenciones, de acuerdo a lo establecido en ley y traslada a Auxiliar de Contabilidad.
Auxiliar de Contabilidad	10	Opera en Caja Fiscal y archiva documentación.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

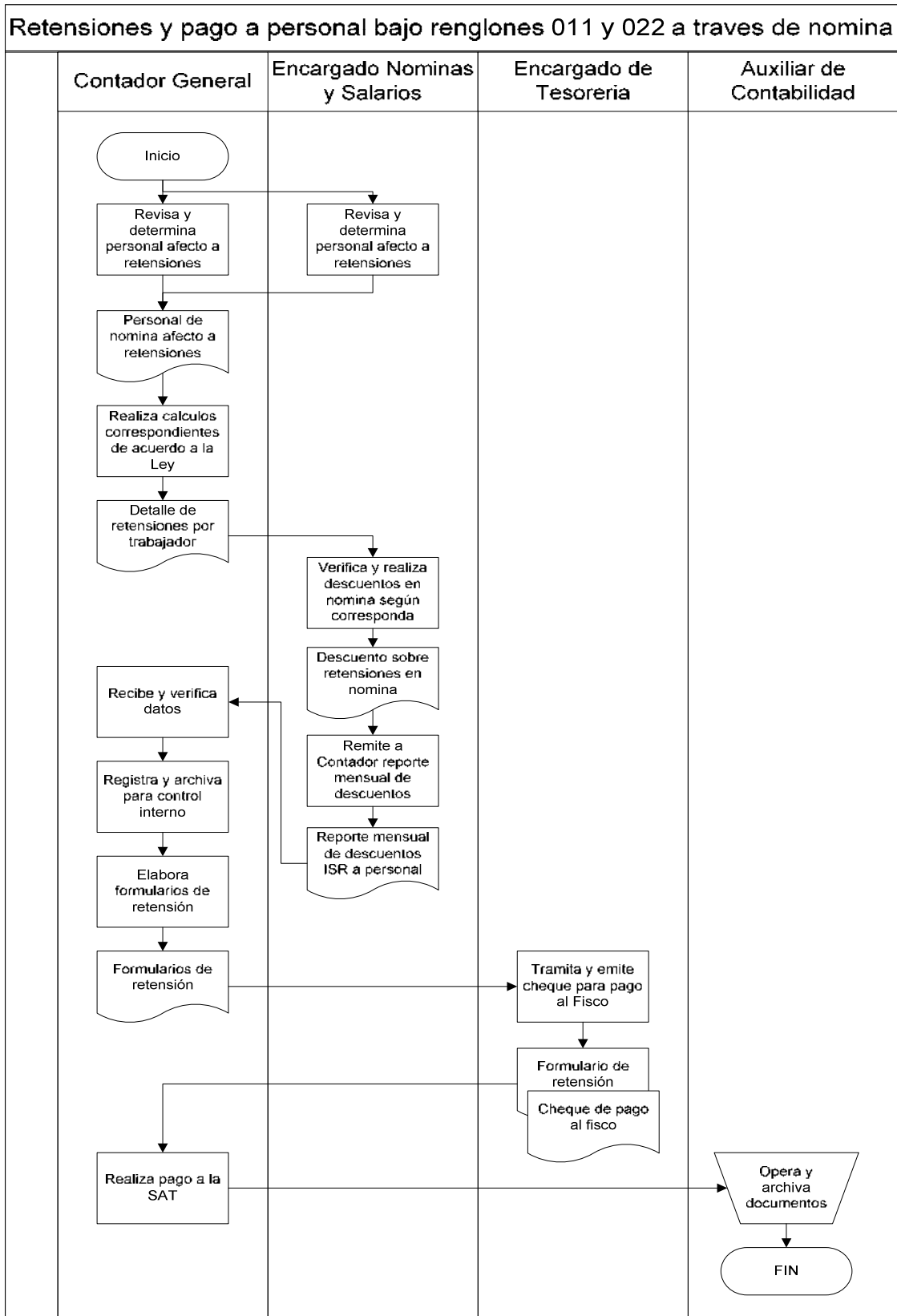
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



## REGISTRO DE ACTIVOS FIJOS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos a seguir para el registro de activos fijos.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para el registro de activos fijos.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir el registro de activos fijos.
- c. Proporcionar una guía general para el registro de activos fijos.

### 3. Normas

- a. A todo activo fijo debe dársele ingreso en el libro de inventarios y en las tarjetas de responsabilidad, y trasladarlo al empleado responsable.
- b. La persona encargada de recibir los activos fijos es responsable de entregarlos al empleado en buena forma así como lo recibió del proveedor.
- c. Al momento de recibir los bienes de parte del Encargado de Inventarios, la persona que recibe deberá firmar la tarjeta de responsabilidad respectiva, y deberá devolverlos de la misma manera al retirarse de la institución.

## 4. Procedimiento para Registro de Activos Fijos

Responsable	Paso No.	Actividad
Encargado de Almacén	1	Traslada expediente completo a inventarios.
Encargado de Inventarios	2	Recibe expediente completo y verifica que el bien este en almacén.
Encargado de Inventarios	3	Verifica si las características del bien coinciden con la factura y expediente completo.
Encargado de Inventarios	4	Registra ingreso en el libro de inventarios y en el sistema para establecer código de inventariado.
Encargado de Inventarios	5	Codifica el bien.
Encargado de Inventarios	6	Realiza registro en la tarjeta de responsabilidad de la persona responsable.
Encargado de Inventarios	7	Certifica los bienes con el código de inventario, fecha de la factura y el valor del bien recibido.
Contador General	8	Revisa y firma la certificación elaborada por el Encargado de Inventarios.
Encargado de Inventarios	9	Envía certificación con firmas a Contabilidad del Estado y a la Sección de Contraloría para finalizar el ingreso a inventario.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

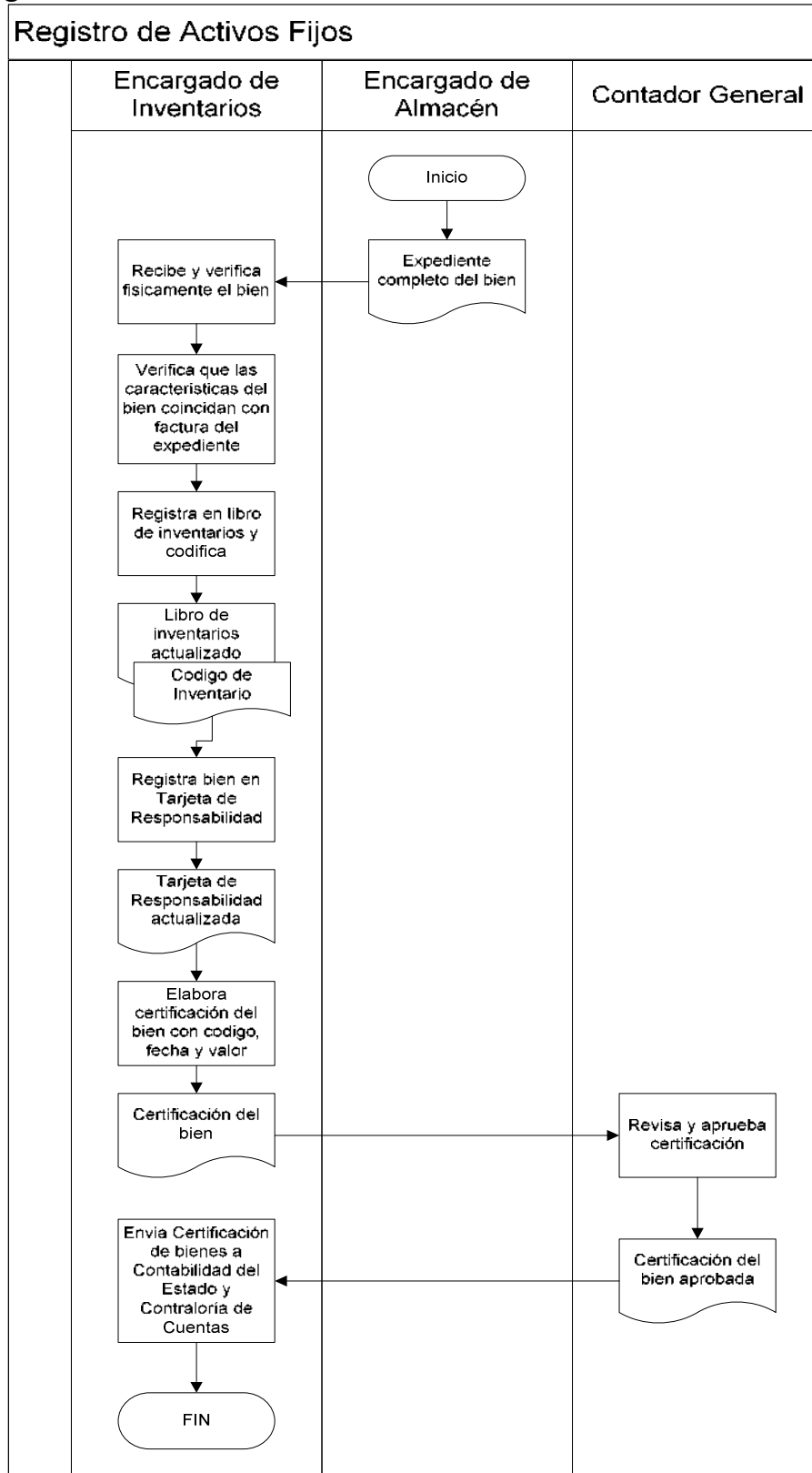
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento





### BAJAS DEL INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS DE TARJETA DE RESPONSABILIDAD

#### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos a seguir para darle de baja a los activos fijos de tarjeta de responsabilidad, Inicia en la unidad interesada y finaliza en inventarios.

#### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para dar de baja de inventario a los activos fijos de tarjeta de responsabilidad que ya no utilizarán los empleados de la Zona Libre de Industria y Comercio.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la baja de inventarios de activos fijos de tarjeta de responsabilidad.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar las bajas del inventario de activos fijos de tarjeta de responsabilidad.

#### 3. Normas

- a. Todo trámite debe iniciar con una solicitud de la unidad interesada.
- b. Para dar de baja equipo electrónico debe de llevar el visto bueno y dictamen del Departamento de Informática.

## 4. Procedimiento de Bajas del Inventario de Activos Fijos de Tarjeta de Responsabilidad

Responsable	Paso No.	Actividad
Unidad Interesada	1	Remite bienes en mal estado a inventarios para que se inicie baja y se descargue de la tarjeta de responsabilidad, según solicitud con Visto Bueno del Jefe de Departamento.
Encargado de Inventarios	2	Verifica si los bienes se encuentran en mal estado, corrobora según solicitud y recibe.
Encargado de Inventarios	3	Descarga de la tarjeta de responsabilidad.
Encargado de Inventarios	4	Carga el bien de baja a la tarjeta de responsabilidad del encargado de la bodega de inventarios.
Encargado de inventarios	5	Actualiza en el sistema la operación realizada.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

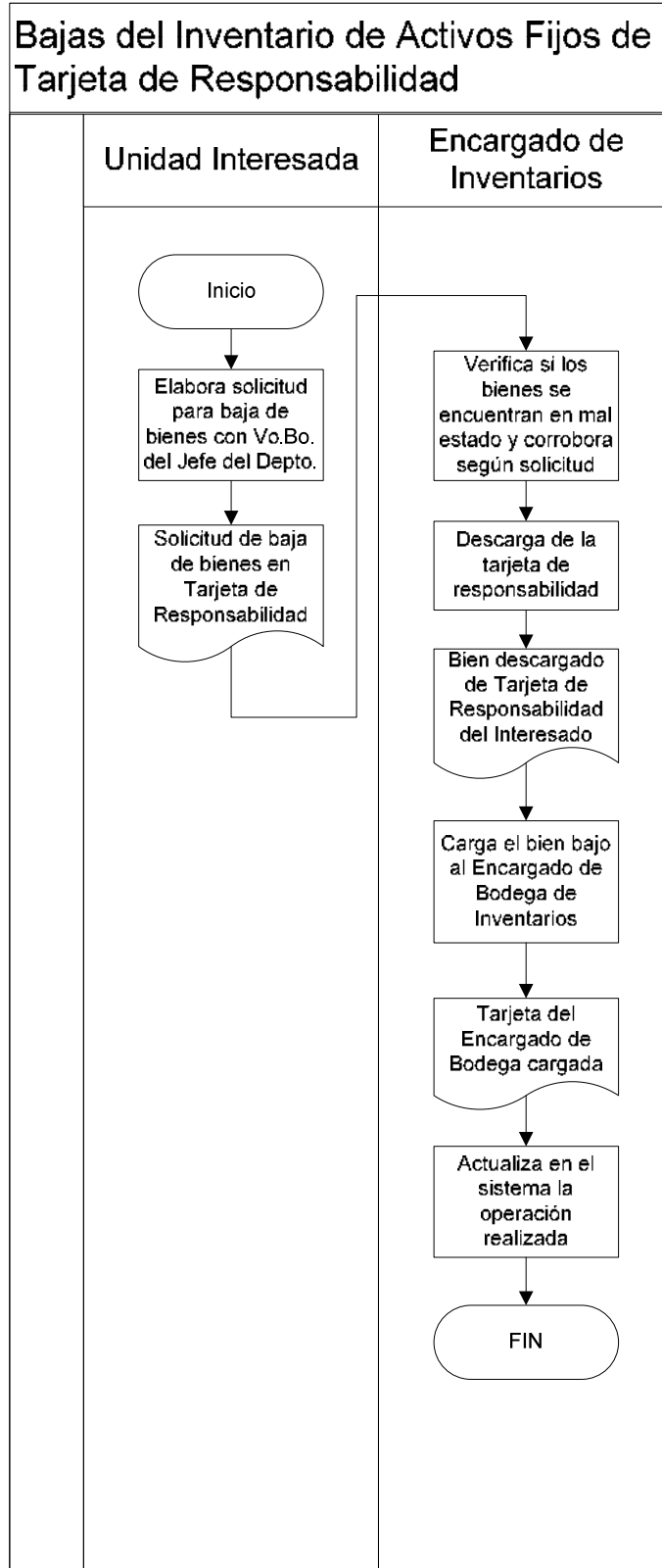
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



## BAJAS DEL INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos a seguir para darle de baja a los activos fijos, Inicia en la unidad interesada y finaliza en inventarios.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para dar de baja de inventario a los activos fijos que ya no utilizarán en la Zona Libre de Industria y Comercio.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la baja de inventarios de activos fijos.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar las bajas del inventario de activos fijos.

### 3. Normas

- a. A más tardar el 30 de septiembre de cada año se debe practicar un inventario general de los activos fijos en mal estado y trasladarlo a la Junta Directiva.
- b. Para dar de baja equipo electrónico debe llevar el Visto Bueno y dictamen del Departamento de Informática.
- c. Para el efecto se debe proceder de acuerdo con la circular 3-57, Decreto 103-97 y Acuerdo Gubernativo 217-94 Reglamento de Inventario de los Bienes Muebles de la Administración Pública.

**4. Procedimiento de Bajas del Inventario de Activos Fijos**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Inventarios	1	Elabora listado de bienes para baja y solicitud de trámite a Gerencia General.
Gerencia General	2	Analiza, evalúa, autoriza y eleva el expediente de baja ante Junta Directiva para que emita resolución sobre el expediente.
Junta Directiva	3	Recibe expediente conoce y resuelve, por medio de punto de acta e instruye a Gerencia General para que proceda.
Gerencia General	4	Recibe expediente y designa al Encargado de Inventarios para que realice el trámite de baja de bienes ante el Ministerio de Finanzas Públicas en la Dirección de Bienes del Estado y Contraloría General de cuentas.
Contraloría General de Cuentas	5	Recibe, analiza y emite dictamen autorizando la baja y traslada a Contabilidad del Estado.
Departamento de Contabilidad del Estado	6	Autoriza la baja y notifica a Zolic.
Encargado de Inventarios	7	Procede a darle de baja al bien en mal estado, certifica los bienes a que se le dio de baja del libro de inventarios y traslada equipo a bodega de bienes del estado.
Sección de Contabilidad	8	Registra los ajustes contables derivados de la baja de inventarios.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

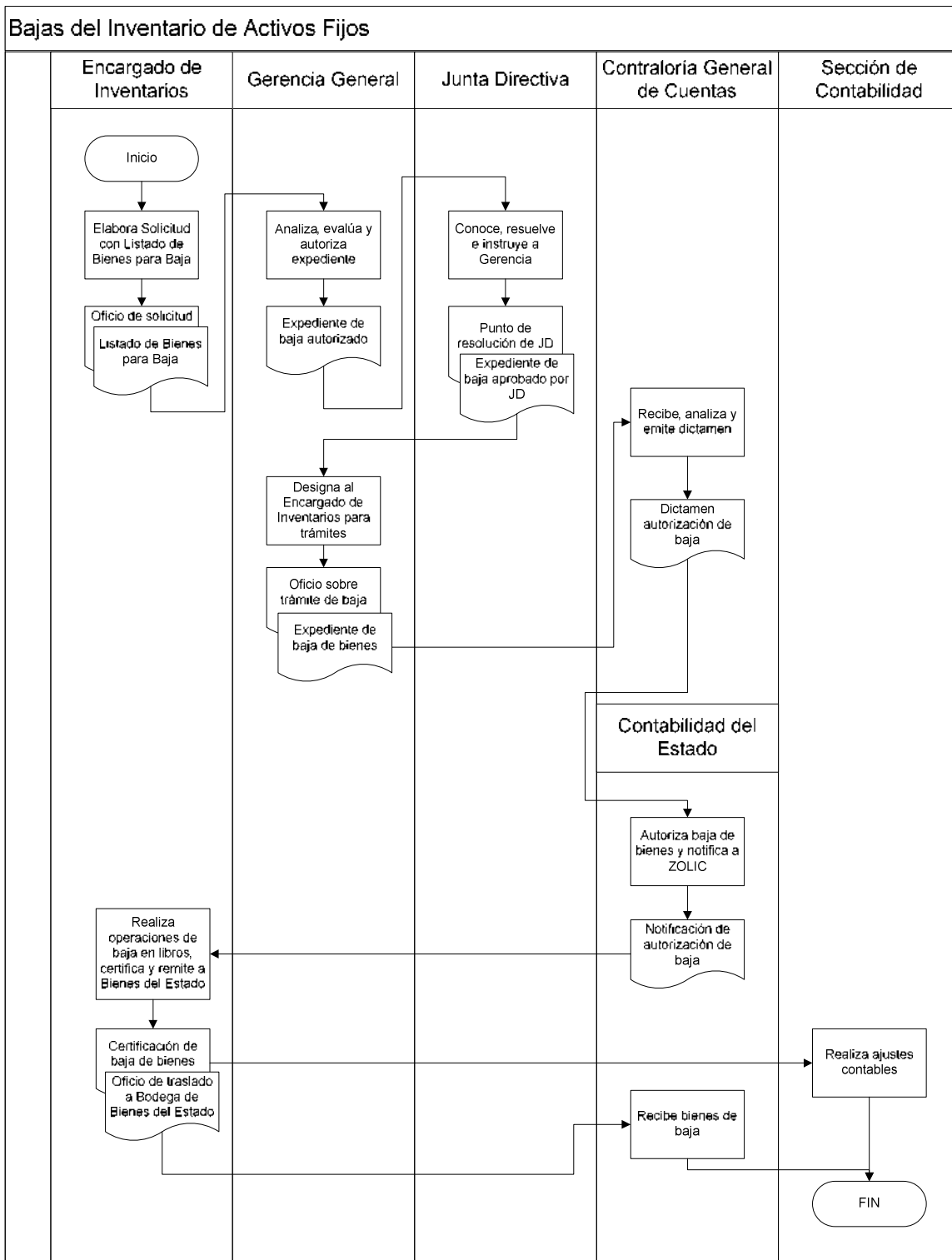
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

## 5. Diagrama de Procedimiento



## PAGO DE SUELDOS POR MEDIO DE CHEQUES (011)

### 1. Definición

Este procedimiento establece el conjunto de actividades necesarias para el pago de sueldos, por medio de cheques, a los empleados de la Zona Libre de Industria y Comercio. El proceso inicia en el Departamento de Recursos Humanos y finaliza en el Departamento Financiero, luego que se han efectuado los pagos correspondientes, con el archivo de la información que se considere conveniente para posteriores consultas.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos necesarios para el pago de sueldos mediante cheques.
- b. Proporcionar una guía general para el pago de sueldos mediante cheques.
- c. Definir las normas que deben cumplirse para el pago de sueldos mediante cheques.

### 3. Normas

- a. Todo pago de sueldo debe realizarse en base a los datos consignados en las actas de autorización de nombramiento de Junta Directiva o Gerencia General y en los contratos suscritos oportunamente con los empleados.
- b. Los descuentos a los cuales se encuentre afecto el empleado, deben realizarse automáticamente a través de la nómina emitida para el pago de sueldos.

## 4. Procedimiento de Pago de Sueldos por medio de Cheques (011)

Responsable	Paso No.	Actividad
Encargado de Nominas y Salarios	1	Elabora nomina para efectos de pago.
Recursos Humanos	2	Elabora solicitud de Pago y remite al Departamento Financiero.
Secretaria de Financiero	3	Recibe y remite a Compras para iniciar proceso de pago.
Sección de Compras	4	Recibe el expediente, revisa y remite a Contador General para que continúe con el proceso de pago respectivo a partir del paso No. 10 del procedimiento de adquisición de Bienes y Suministros a partir de Q.1,000.00 que se aplica de igual manera.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo.

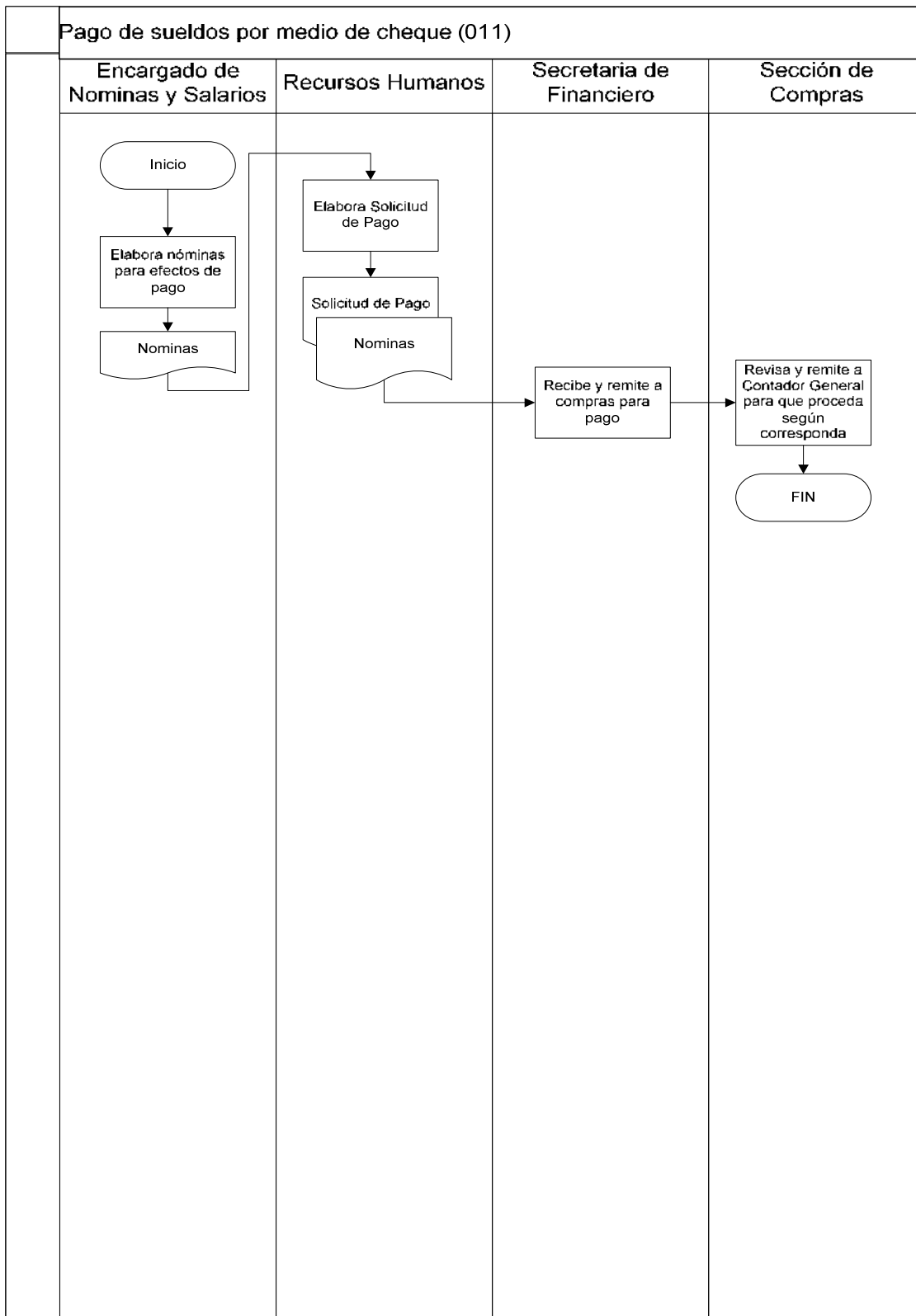
Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero



## 5. Diagrama de Procedimiento



### PAGO DE SUELDOS POR MEDIO DE ACREDITAMIENTO (011)

#### 1. Definición

Este procedimiento establece el conjunto de actividades necesarias para el pago de sueldos por medio de acreditamiento a los empleados de la Zona Libre de Industria y Comercio. El proceso inicia en el Departamento de Recursos Humanos y finaliza en Departamento Financiero, luego que se han efectuado los pagos correspondientes, con el archivo de la información que se considere conveniente para posteriores consultas y el acreditamiento a las cuentas en los casos correspondientes.

#### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para el acreditamiento en cuenta de los sueldos correspondientes a los renglones 011.
- b. Proporcionar una guía general para el pago de sueldos mediante acreditamiento.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el pago de sueldos por medio de acreditamiento.

#### 3. Normas

- a. Los acreditamientos son realizados a todos aquellos empleados, bajo los renglones 011, que así lo soliciten de manera escrita.
- b. Los acreditamientos son realizados únicamente en los bancos previamente acordados con la Zona Libre de Industria y Comercio.
- c. La fecha en que son realizados los acreditamientos por el banco correspondiente, se encuentra sujeta a confirmación por parte de la ZOLIC.

## 4. Procedimiento de Pago de Sueldos por medio de Acreditamiento (011)

Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría de Financiero	1	Recibe y revisa el expediente si se encuentra completo y remite a Compras para efectos de pago.
Sección de Compras	2	Recibe el expediente, revisa y remite a Contador General para que continúe con el proceso de pago respectivo a partir del paso No. 10 del procedimiento de adquisición de Bienes y Suministros a partir de Q.1,000.00 que se aplica de igual manera.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

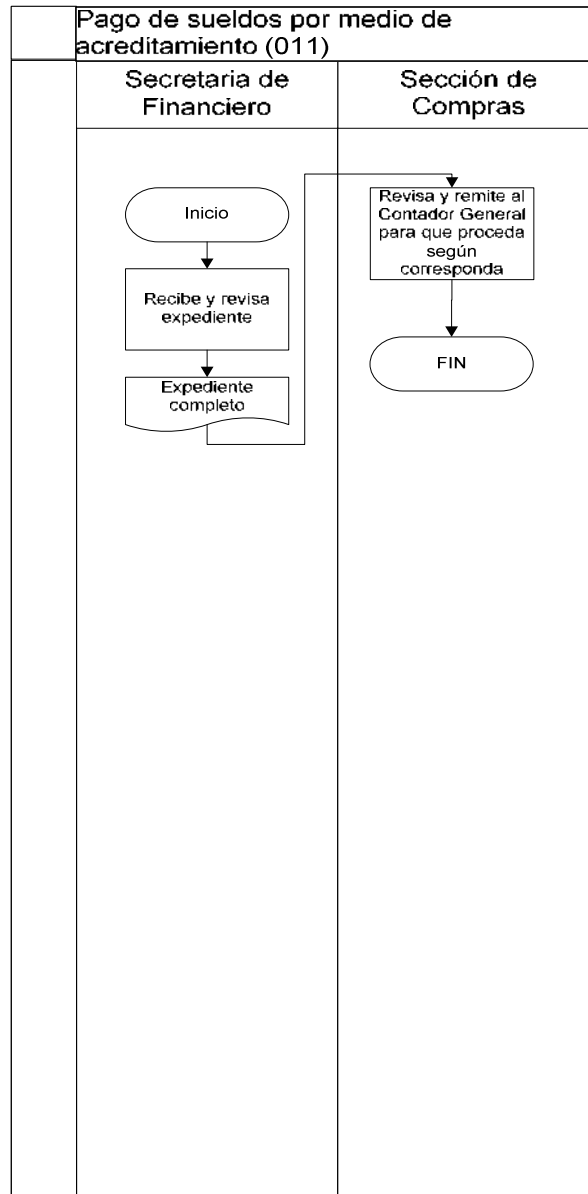
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



### PAGO DE DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN A DIRECTORES

#### 1. Definición

El presente procedimiento establece los pasos que deben seguirse para el pago de dietas a los señores funcionarios que asisten a las sesiones convocadas por Junta Directiva.

#### 2. Objetivos

- a. Establecer los requisitos que deben cumplirse para cancelar dietas.
- b. Llevar controles sobre los montos pagados mensualmente a cada uno de los funcionarios.

#### 3. Normas

- a. Todo pago debe realizarse en base a los reportes de asistencia presentados por el funcionario responsable.
- b. Los descuentos a los cuales se encuentren afectos los funcionarios, deben realizarse automáticamente a través de la nómina emitida para el pago de dietas.

## 4. Procedimiento de Pago de Dietas y Gastos de Representación a Directores

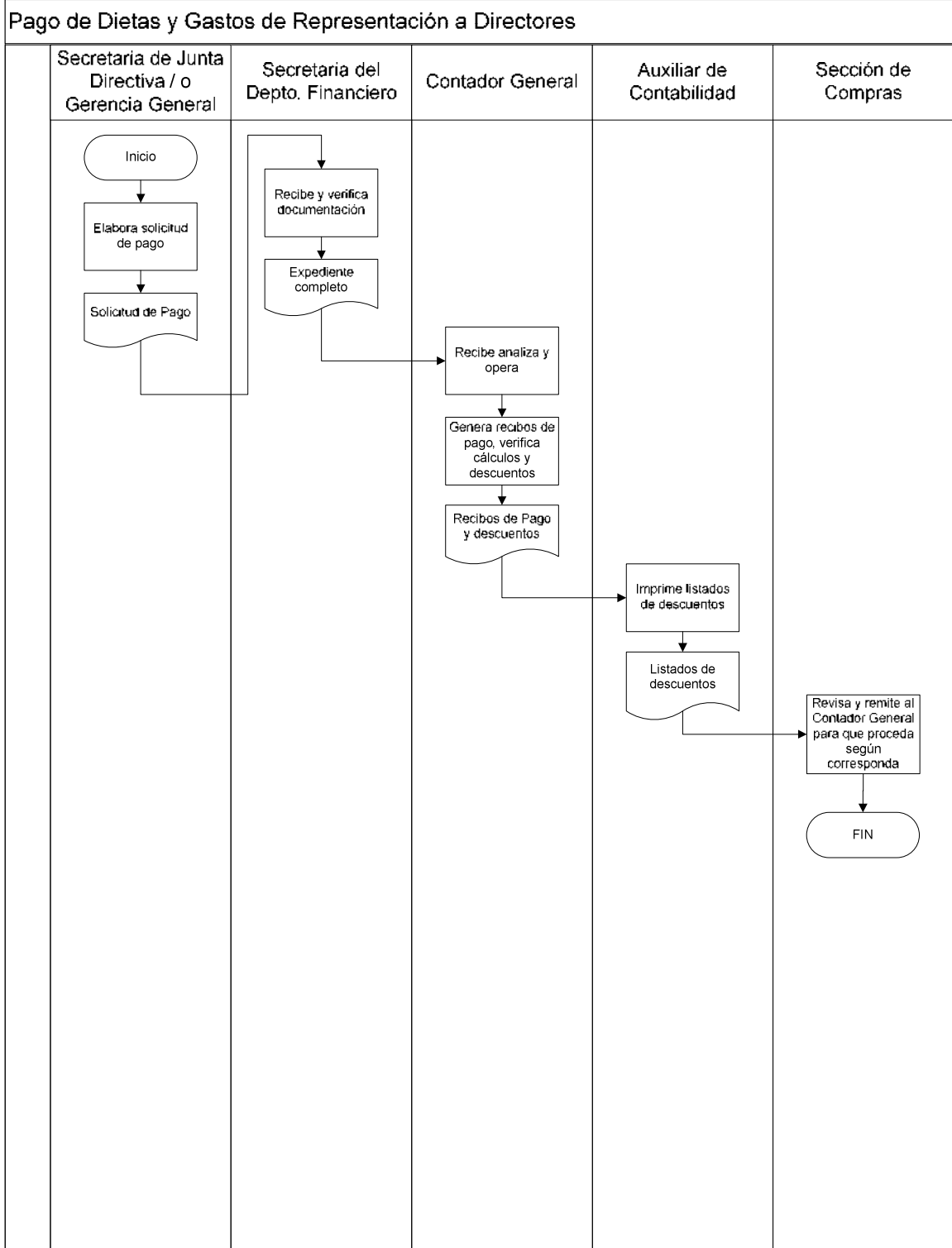
Responsable	Paso No.	Actividad
Secretario de Junta Directiva /o Gerencia General	1	Elabora solicitud de pago y traslada al Departamento Financiero la información referente a las actividades de los funcionarios, necesaria para la elaboración de las diferentes nóminas.
Secretaria del Departamento Financiero	2	Recibe y verifica que la documentación este completa y traslada al Contador General.
Contador General	3	Recibe, analiza y opera información.
Contador General	4	Genera recibos de pago, verifica cálculos y descuentos a los que se encuentren afectas las diferentes nóminas de conformidad a la Ley.
Auxiliar de Contabilidad	5	Imprime listados de descuentos y remite a presupuesto recibo de pago.
Auxiliar de Contabilidad	6	Traslada a Compras para proceso de pago.
Sección de Compras	7	Recibe el expediente, revisa y remite a Contador General para que continúe con el proceso de pago respectivo a partir del paso No. 10 del procedimiento de adquisición de Bienes y Suministros a partir de Q.1,000.00 que se aplica de igual manera.

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:  
Jefe Departamento Financiero

**5. Diagrama de Procedimiento**



## REGISTRO DE INGRESOS DE INTERESES POR INVERSIÓN

### 1. Definición

Este procedimiento establece la forma en que se debe llevar a cabo el Ingreso por Intereses de Inversión. El procedimiento inicia con el Encargado de Tesorería y Bancos finalizando con el mismo.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para registrar los ingresos por intereses de inversiones.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de registrar el ingreso de intereses por inversiones.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar el ingreso de intereses por inversiones.

### 3. Normas

- a. Toda inversión de recursos financieros en el sistema bancario es aprobada por Junta Directiva.
- b. Junta Directiva decide el Banco en el cual se debe de invertir de acuerdo a propuesta elaborada por la Gerencia General.
- c. Los intereses deben ser acreditados en la cuenta de la Zona Libre de Industria y Comercio en el Banco donde se realiza la transacción.
- d. Todo ingreso por intereses de inversiones financieras debe figurar dentro del Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Zona Libre de Industria y Comercio.



**4. Procedimiento de Registro de Ingresos de Intereses por Inversión**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Banco del Sistema	1	Con base al contrato de inversión financiera realiza acreditamiento de interés en la cuenta especial a nombre de ZOLIC.
Encargado de Tesorería	2	Verifica acreditamiento de intereses en la cuenta y realiza los cálculos para determinar si el monto acreditado es correcto. Informa a Encargado de Contabilidad.
Encargado de Tesorería	3	Opera en el libro de bancos el valor de los intereses y elabora recibo de ingresos varios forma 63A por el total de intereses acreditados.
Encargado de Tesorería	4	Emite nota de crédito por valor de intereses acreditados. Traslada a Encargado de Presupuesto Encargado de Contabilidad y Encargado de Créditos y Cobranzas.
Encargado de Contabilidad	5	Recibe documentación y opera en Caja Fiscal el ingreso.
Encargado de Créditos y Cobranzas	6	Recibe información y opera en el sistema.

Elaborado por:

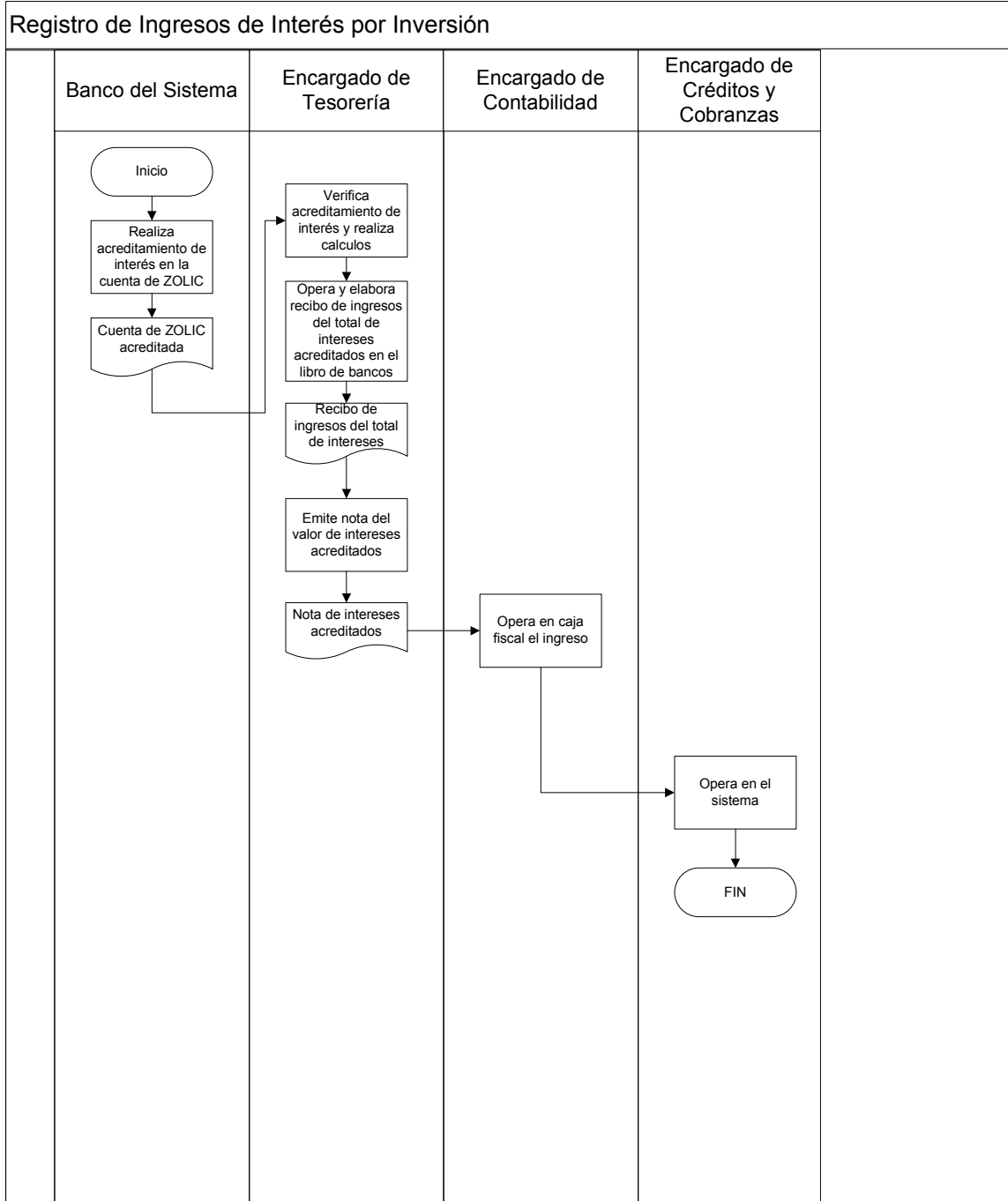
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento



### CONSTITUCIÓN DE FONDO ROTATIVO Y CAJA CHICA, REEMBOLSO Y LIQUIDACIÓN

#### 1. Definición

Este procedimiento establece la forma en que debe desarrollarse el proceso de constitución de fondo rotativo y caja chica, reembolso y liquidación.

#### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración del procedimiento de constitución de fondo rotativo y caja chica, así como su reembolso y liquidación.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe regir la elaboración del procedimiento de constitución de fondo rotativo y caja chica, así como su reembolso y liquidación.
- c. Proporcionar una guía general para la elaboración del procedimiento de constitución de fondo rotativo y caja chica, así como su reembolso y liquidación.

#### 3. Normas

- a. Junta Directiva autoriza la asignación para cada unidad que manejará fondos rotativos y de caja chica, mediante acuerdo.
- b. Toda persona autorizada para el manejo de fondos rotativos y de caja chica, deben pagar fianza de fidelidad.
- c. La persona responsable del manejo de fondos, deberá emitir vale por la cantidad asignada cuando se le emite cheque.
- d. A más tardar el 15 de diciembre de cada año, deben liquidarse los fondos rotativos y de caja chica, atendiéndose a lo establecido en el acuerdo emitido por Junta Directiva.

**4. Procedimiento de Constitución de Fondo Rotativo y Caja Chica, Reembolso y Liquidación**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Jefe Financiero	1	Solicita a Gerencia General la constitución de caja chica y/o fondo rotativo.
Gerencia General	2	Analiza y eleva a Junta Directiva para su aprobación.
Junta Directiva	3	Emite acuerdo donde se indica a que oficinas se autoriza el uso de caja chica o fondo rotativo.
Jefe Financiero	4	Recibe acuerdo de Junta Directiva y Traslada a Tesorería.
Encargado de Tesorería	5	Emite cheque a favor de los beneficiarios (personas responsables del manejo de la cuenta), tramita las firmas para los fondos y paga cheque a compras y auxiliar de tesorería de Zolic Ciudad Capital.
Responsable del manejo de los Fondos de caja chica	6	Recibe cheque y entrega vale, efectúa gastos, razona facturas, firma y sella. Elabora listado de gastos para reembolso de los fondos y traslada a Presupuesto.
Encargado de Presupuesto	7	Recibe, y codifica el gasto y traslada a Compras.
Encargado de Compras	8	Recibe y liquida caja chica en el SICOIN y traslada al Contador General.
Contador General	9	Recibe, revisa solicitud y aprueba en el SICOIN y traslada a Jefe Financiero.
Jefe Financiero	10	Recibe solicitud de pago e imprime cur y lo traslada a

		Tesorería.
Encargado de Tesorería	11	Recibe y emite cheque. Obtiene firmas, reembolsa y traslada expediente a Encargado de Caja Fiscal.
Encargado de Caja Fiscal	12	Recibe expediente, opera en caja fiscal y archiva documentación.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

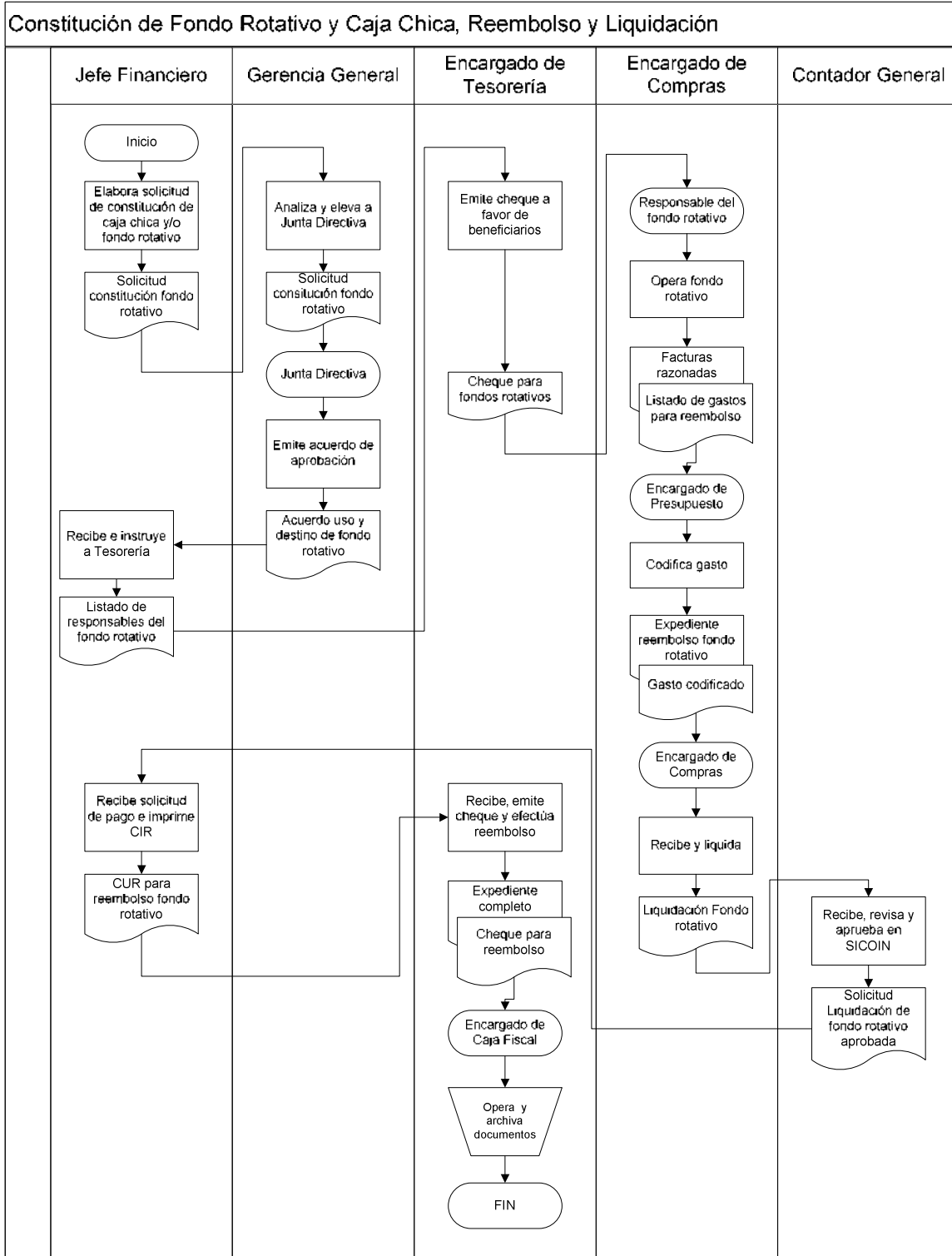
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

## 5. Diagrama de Procedimiento



## CONCILIACIÓN BANCARIA

### 1. Definición

Establece el proceso para verificar que las operaciones bancarias realizadas se encuentren debidamente registradas en los libros de control correspondientes y que los saldos coincidan con los reportados por los bancos.

### 2. Objetivos

- a. Proporcionar una guía general para elaborar conciliaciones bancarias.
- b. Establecer los pasos adecuados para elaborar las conciliaciones bancarias.
- c. Definir las normas que se deben cumplir en la elaboración de conciliaciones bancarias.

### 3. Normas

- a. Llevar a cabo mensualmente las conciliaciones bancarias de todas las cuentas de depósitos monetarios que tiene la Zona Libre de Industria y Comercio en los bancos del sistema.
- b. Determinar los cheques que se encuentran en circulación.
- c. Cuadrar mensualmente los saldos de los libros de bancos con los estados de cuenta remitidos por los bancos, para la rendición de cuentas correspondientes.
- d. Informar a las autoridades superiores sobre las disponibilidades de recursos financieros que se tienen en las diferentes cuentas bancarias.

**4. Procedimiento de Conciliación Bancaria**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Tesorería	1	Recibe estado de cuenta enviado por institución bancaria, registra libro de bancos, traslada al Contador libro y estados de cuenta.
Contador General	2	Establece saldo bancario según libro de cuenta corriente y procede a quitar de circulación los cheques que han sido pagados por el banco, registra libro de bancos.
Contador General	3	Después de efectuar las operaciones conciliatorias respectivas, verifica que el saldo reportado por la institución bancaria y el saldo establecido en el libro de cuenta corriente, sean iguales.
Contador General	4	Procede a imprimir el libro de control bancario y conciliación bancaria en los folios del libro de bancos autorizados por la Contraloría de Cuentas.
Contador General	5	Firma los folios del libro de bancos y traslada al Jefe Financiero para autorización.
Jefe Financiero	6	Firma y autoriza los folios del libro de bancos y traslada a Tesorería.
Encargado de Tesorería	7	Recibe libro de control bancario y procede a su archivo para su empaste posterior.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo.

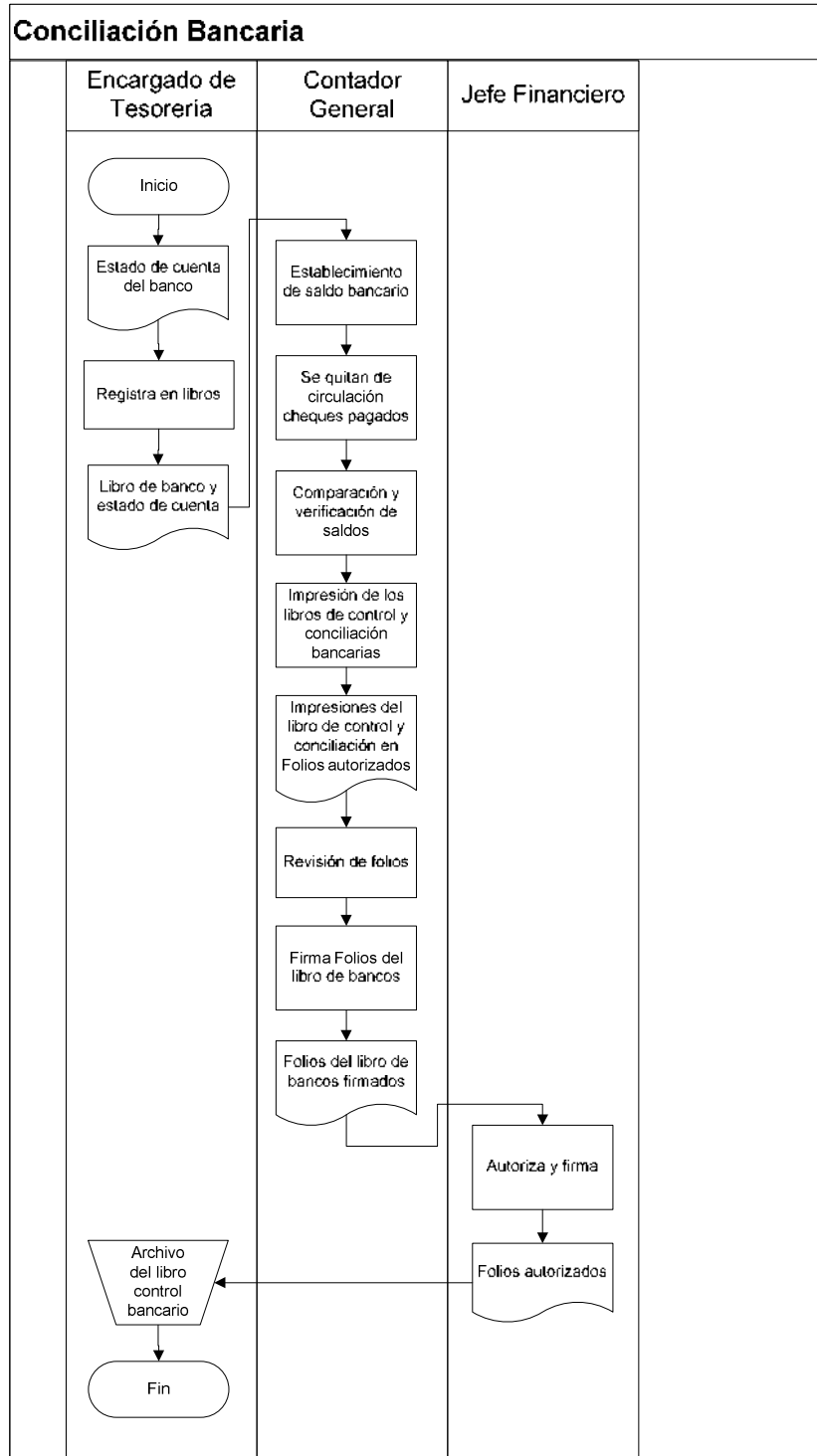
Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero



5. Diagrama de Procedimiento



## EMISION DE CHEQUES

### 1. Definición

Con el presente se definen cada una de las actividades que deben ser desarrolladas con el propósito de obtener la autorización de pago a proveedores de bienes y servicios, así como otros pagos que son realizados por medio de cheques.

### 2. Objetivos

- a. Mantener un estricto control sobre los pagos realizados por la adquisición de bienes y servicios.
- b. Proporcionar los lineamientos a seguir para la obtención de la autorización correspondiente a la emisión de cheques.

### 3. Normas

- a. La emisión de cheques se realiza como producto de las necesidades de contratación de servicios o compra de bienes para uso común, de las diferentes entidades administrativas y dependencias de la Zona Libre de Industria y Comercio.
- b. Toda adquisición de bienes y servicios que sobrepasen los montos autorizados para ser adquiridos por medio de fondos de caja chica, deben adquirirse a través de la emisión del cheque respectivo.

**4. Procedimiento de Emisión de Cheques**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Tesorería	1	Recibe documentación de soporte debidamente autorizada por autoridades superiores. Revisa que llene requisitos y se encuentre completa, caso contrario devuelve para completar expediente.
Encargado de Tesorería	2	Si se encuentra completo expediente elabora cheque, revisa que los datos se encuentren correctamente elaborados y traslada a Contabilidad.
Contador General	3	Recibe cheque, voucher y documentación de soporte, revisa que se encuentre correctamente elaborado.
Contador General	4	Revisa, y verifica que se haya aplicado la retención de impuesto respectiva y traslada a Jefe Financiero para firma.
Jefe Financiero	5	Revisa cheque, documentación y firma. Traslada a Gerencia General para firma.
Gerencia General	6	Recibe, firma y traslada a Tesorería.
Encargado de Tesorería	7	Realiza pago a proveedor, requiere firma, sello de cancelado, factura y voucher (si es factura cambiaria exige recibo de caja). Traslada a Caja fiscal.
Encargado de Caja Fiscal	8	Realiza operaciones en Caja Fiscal.

Elaborado por:

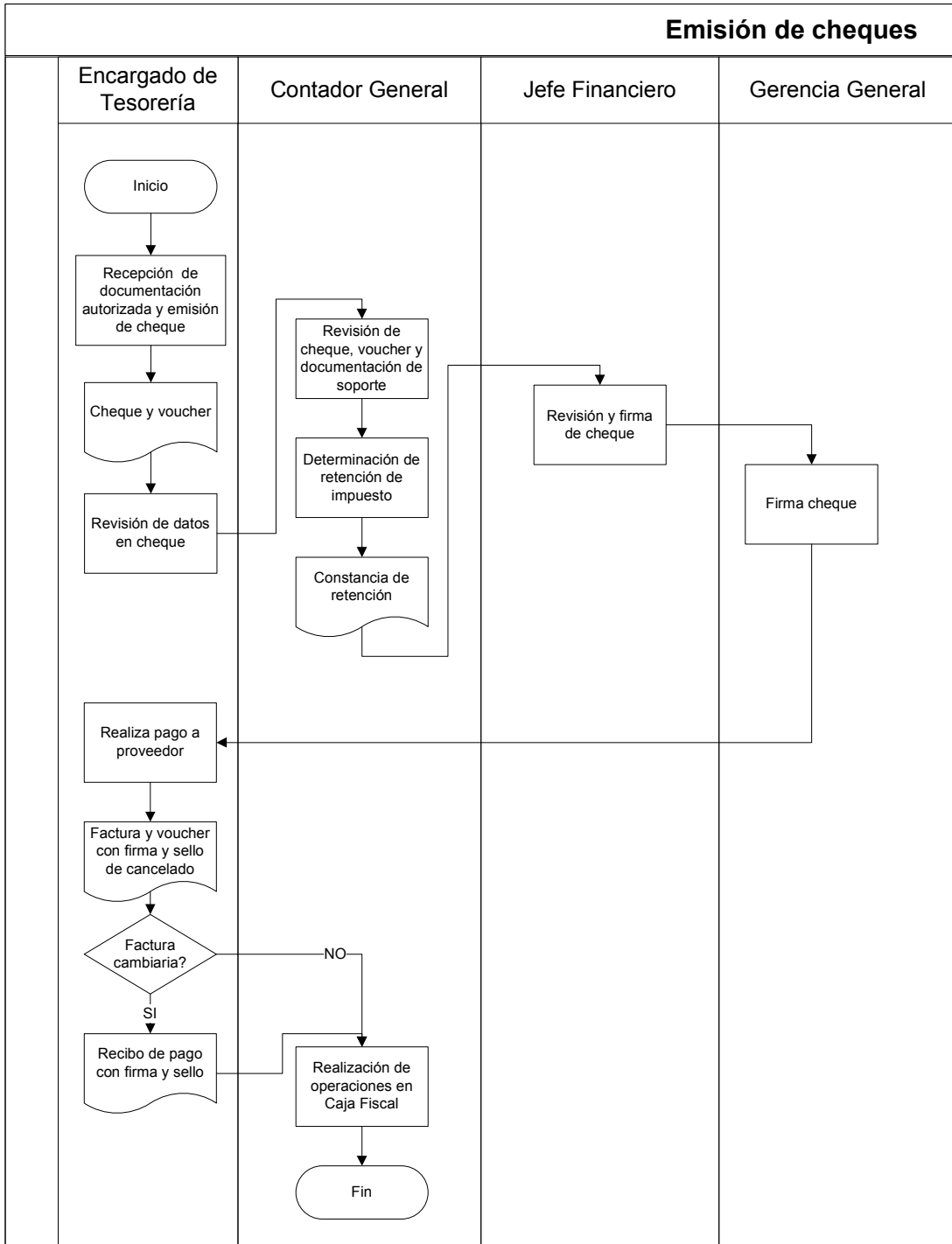
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



## COMPRAS POR COTIZACIÓN

### 1. Definición

Se inicia en la Unidad que requiera la compra de bienes o servicios por una cantidad mayor de Q 90,000.01. Dicho procedimiento involucra a Gerencia General, Departamento Jurídico, Departamento Financiero y Unidad Solicitante.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para llevar a cabo las compras de bienes servicios por cotización.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe efectuar el procedimiento de compras por cotización.
- c. Proporcionar una guía para llevar a cabo las compras por eventos de cotización y el sistema de guatecompras.

### 3. Normas

- a. Toda compra de bienes y servicios debe regirse por lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 y sus reformas, resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y demás disposiciones y leyes establecidas de acuerdo al tipo de evento o adquisición que se deba realizar, nombrándose una junta de cotización por parte de la Gerencia General.
- b. Previo a solicitud de compra se debe consultar a Bodega para verificar la inexistencia del bien o la imposibilidad de prestar el servicio por parte del personal institucional.
- c. Todo bien o servicio debe ser adquirido en base a los mejores precios, calidades, garantías y tiempo de entrega.
- d. Todo bien o servicio debe ser recibido completo y en buenas condiciones físicas
- e. Todo bien catalogado como activo fijo, debe ser registrado en el Inventario general de la Zona Libre de Industria Comercio, asignándole un número individual.
- f. Todo bien catalogado como activo fijo, debe cargarse en la tarjeta de la persona responsable.
- g. Los proveedores de bienes y servicios deben estar registrados en la Superintendencia de Administración Tributaria y el Registro Mercantil cualquier otra institución que establezcan las leyes correspondientes.
- h. Los contratos administrativos se suscribirán sobre compras de conformidad con Ley de Contrataciones del Estado y demás disposiciones establecidas en leyes a que aplique.

- i. Cualquier cambio que sufra las leyes o disposiciones legales vinculadas a los eventos de cotización ocasionaran modificación o incorporación según corresponda al presente procedimiento.

**4. Procedimiento de Compras por Cotización**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Unidad Solicitante	1	Elabora solicitud de pedido detallando especificaciones técnicas, traslada a presupuesto para verificar disponibilidad y asignación del renglón presupuestario.
Sección de Presupuesto	2	Verifica la disponibilidad, asigna renglón, firma y traslada a Gerencia General.
Gerencia General	3	Recibe, analiza y aprueba.
Gerencia General	4	Traslada al Departamento Jurídico para que de manera conjunta con la unidad solicitante elabore proyecto de bases, especificaciones técnicas, planos, etc. cuando corresponda.
Departamento Jurídico y Unidad Solicitante	5	Traslada proyecto de bases a Gerencia General para revisión y aprobación.
Gerencia General	6	Recibe, revisa y autoriza para iniciar el proceso.
Gerencia General	7	Elabora acuerdo de aprobación de bases de cotización y remite a Compras.
Sección de Compras	8	Recibe proyecto de bases de manera física y electrónica y lo eleva a guatecompras, siguiendo los pasos establecidos en la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que establece las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y

		adquisiciones del estado-guatecompras-.
Gerencia General	9	Nombra junta de cotizaciones (3 personas) las cuales deben ser nombradas de acuerdo a lo que establece la ley de contrataciones del estado.
Gerencia General	10	Notifica a las personas nombras para junta de cotización y entrega copia del proyecto de bases para su conocimiento análisis sobre el evento.
Gerencia General	11	Solicita dictamen técnico a la unidad solicitante sobre el evento así mismo también solicita al Departamento Jurídico opinión jurídica y minuta de contrato (modelo) dentro de los 3 días siguientes de elevado el evento a guatecompras el cual debe ser entregado a la sección de compras para que este realice el trámite respectivo.
Gerencia General	12	Aprueba el formulario de cotización que se sube a guatecompras el cual remite al Encargado de Compras para el trámite respectivo.
Sección de Compras	13	Recibe por parte del Departamento Jurídico opinión jurídica, de la unidad solicitante dictamen técnico y por parte de la Gerencia acuerdo de aprobación del formulario de cotización que se eleva a guatecompras, acuerdo



		de aprobación de bases de cotización y acuerdo de nombramiento de la junta de cotización.
Sección de Compras	14	Revisa que la documentación recibida este completa y de acuerdo a lo que establece la ley de contrataciones del estado y resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras-.
Sección de Compras	15	De acuerdo a lo que establece la ley de contrataciones del estado y resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras-. Cuando el sistema de guatecompras libera el proceso procede dentro de los términos de ley a elevar los documentos al sistema de guatecompras los documentos recibidos en el paso No. 13.
Sección de Compras	16	Imprime notificación que da el sistema de guatecompras de que el proceso fue elevado exitosamente y archiva en el expediente respectivo.
Sistema de Guatecompras	17	Una vez elevados todos los documentos soporte

		del evento de cotización establece la fecha de apertura de plicas.
Sección de Compras	18	Notifica a Gerencia General y Junta de Cotización la fecha que el sistema de guatecompras establece para la apertura de plicas.
Sección de Compras	19	Revisa diariamente el sistema de guatecompras si existen dudas, preguntas, inconformidades sobre el evento por posibles participantes del evento de cotización.
Sección de Compras	20	Si dentro del sistema se verifican lo que se estableció en el paso anterior procede a notificar o resolver de acuerdo a quien corresponda las inconformidades, dudas y preguntas dentro del plazo que establece la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado.
Junta de Cotización	21	Transcurrido el plazo establecido dentro del sistema para la apertura de plicas procede a realizar el mismo de acuerdo a lo que establece la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del

		sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado.
Junta de Cotización	22	Recibe las ofertas presentadas de acuerdo a lo que establece la ley y levanta el acta de recepción de ofertas y apertura de plicas.
Juntas de Cotización	23	Revisa el acta respectiva, imprime, firma y remite a la Sección de Compras para que lo eleve en el sistema de guatecompras.
Sección de Compras	24	Recibe el acta de recepción y apertura de plicas y eleva al sistema de guatecompras de acuerdo a lo que establece la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado.
Junta de Cotización	25	Dentro del plazo que establece la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado procede a revisar y analizar las ofertas presentadas para poder adjudicar de conformidad con lo que

		establecen las bases de cotización y ley de contrataciones del estado.
Junta de Cotización	26	Transcurrido el plazo que establece la ley de contrataciones del estado y resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- procede a adjudicar a la empresa u oferente que presente la mejor oferta el precio, calidad y demás consideraciones que considere la junta levantando el acta respectiva y adjudicación.
Junta de Cotización	27	Imprime revisa y firma el acta de adjudicación y traslada a la Sección de Compras para que sea elevada dentro del sistema de guatecompras de acuerdo a lo que establece la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado.
Sección de Compras	28	Recibe, revisa la documentación y eleva al sistema de guatecompras e imprime la notificación respectiva que el sistema indica.
Sección de Compras	29	Revisa diariamente el

		sistema de guatecompras si existen inconformidades e impugnaciones sobre el evento de cotización y notifica inmediatamente a la junta de cotización para que resuelva según su criterio.
Junta de Cotización	30	De existir inconformidades e impugnaciones sobre el evento de cotización resolverá según el caso dentro de los términos que se establece en la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado,
Junta de Cotización	31	Transcurrido el plazo que establece la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado para impugnaciones de no haber ninguna procede a remitir a Gerencia General solicitud de aprobación por medio de acuerdo de lo actuado por la junta de cotización.
Gerencia General	32	Recibe, analiza y emite acuerdo de aprobación de lo actuado por la junta de cotización.

Gerencia General	33	Traslada acuerdo de aprobación a la junta de cotización y compras para que se proceda de acuerdo a la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado.
Sección de Compras	34	Recibe acuerdo de aprobación de lo actuado por la Junta de cotización y eleva al sistema de guatecompras de acuerdo a los plazos y términos que se establece en la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado.
Sección de Compras	35	Imprime la notificación respectiva que emite el sistema de guatecompras y archiva dentro del expediente respectivo.
Junta de Cotización	36	Una vez finalizado el proceso que a ellos les corresponde traslada todo el expediente y documentos soporte que recibieron, elaboraron dentro del proceso de adjudicación a la Sección de Compras para su trámite respectivo.
Sección de Compras	37	Recibe, revisa que el

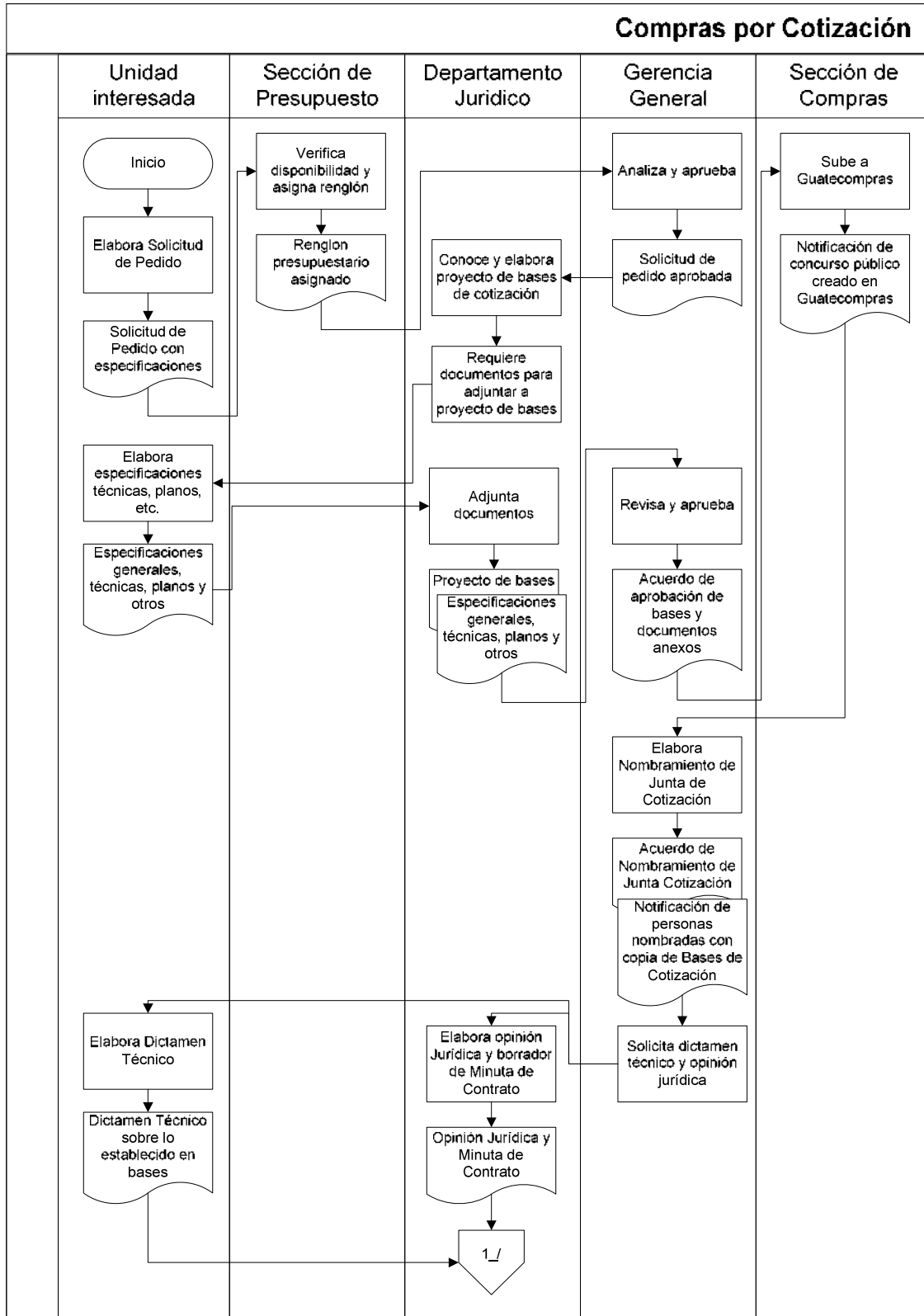
		expediente este completo y adjunta al archivo que el tiene del evento de cotización.
Sección de Compras	38	Traslada al Departamento Jurídico el expediente completo del evento de cotización para que este proceda a la elaboración del contrato respectivo de acuerdo a lo que establece la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado.
Departamento Jurídico	39	Recibe y procede a elaborar el contrato respectivo de acuerdo a la resolución 11/2010 del Ministerio de Finanzas Publicas que regula las normas para el uso del sistema de información de contrataciones y adquisiciones del estado-guatecompras- y ley de contrataciones del estado, una vez finalizado el mismo remite el expediente respectivo y completo a Subgerencia General.
Subgerencia General	40	Recibe el expediente completo y resguarda el mismo.

Elaborado por:  
 Jefe de Recursos Humanos  
 Vo.Bo.

Revisado por:  
 Jefe Departamento Financiero

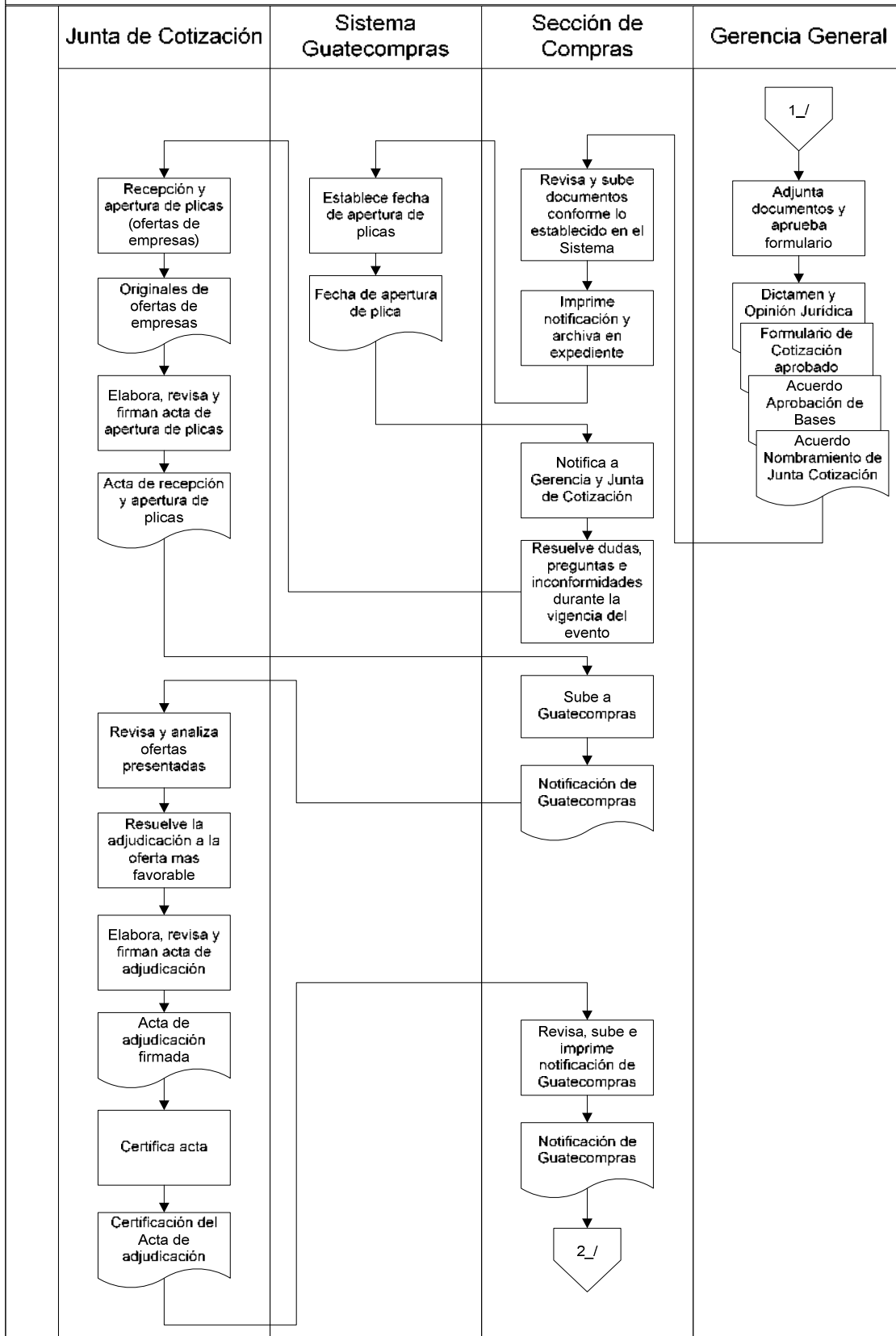
Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento

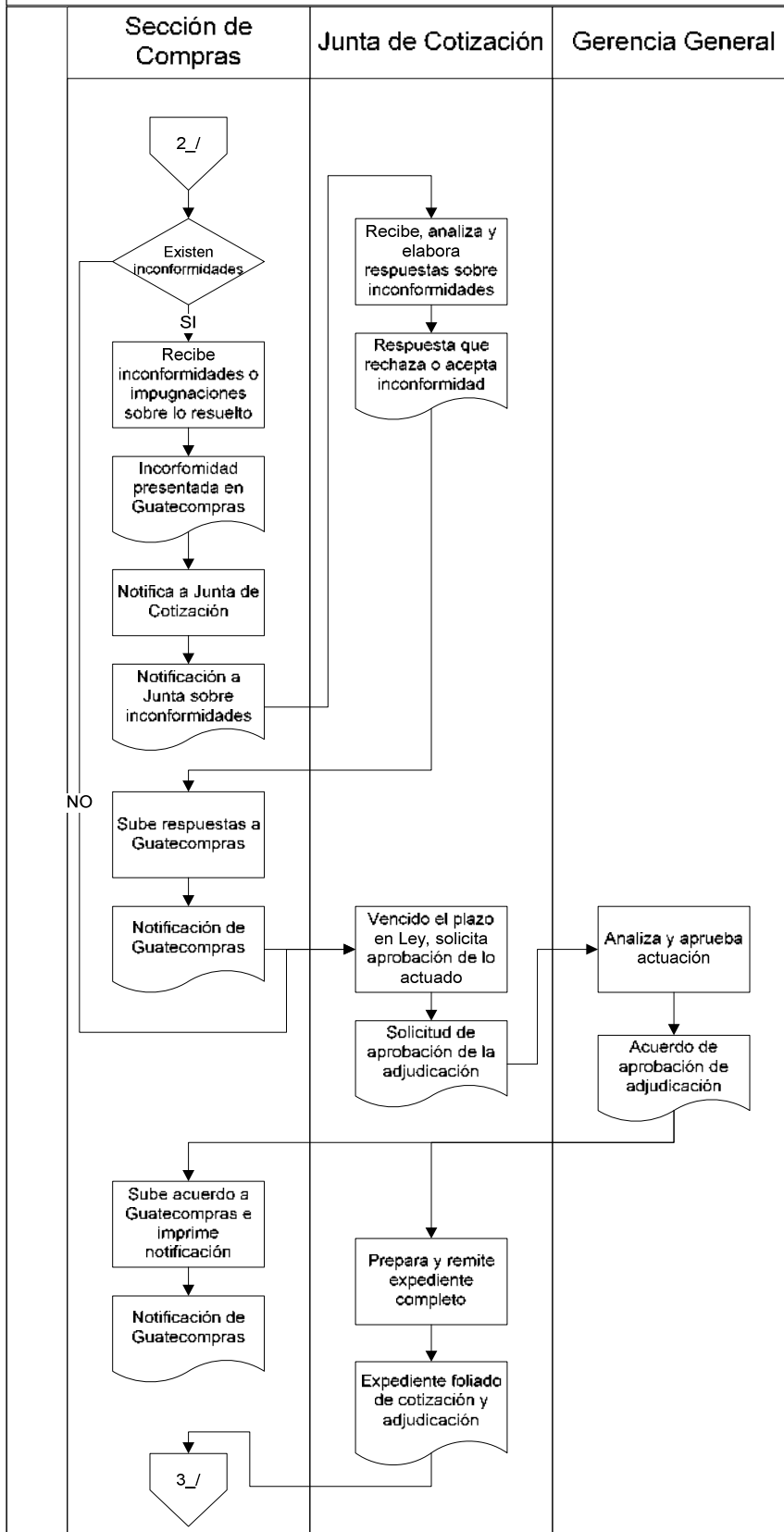


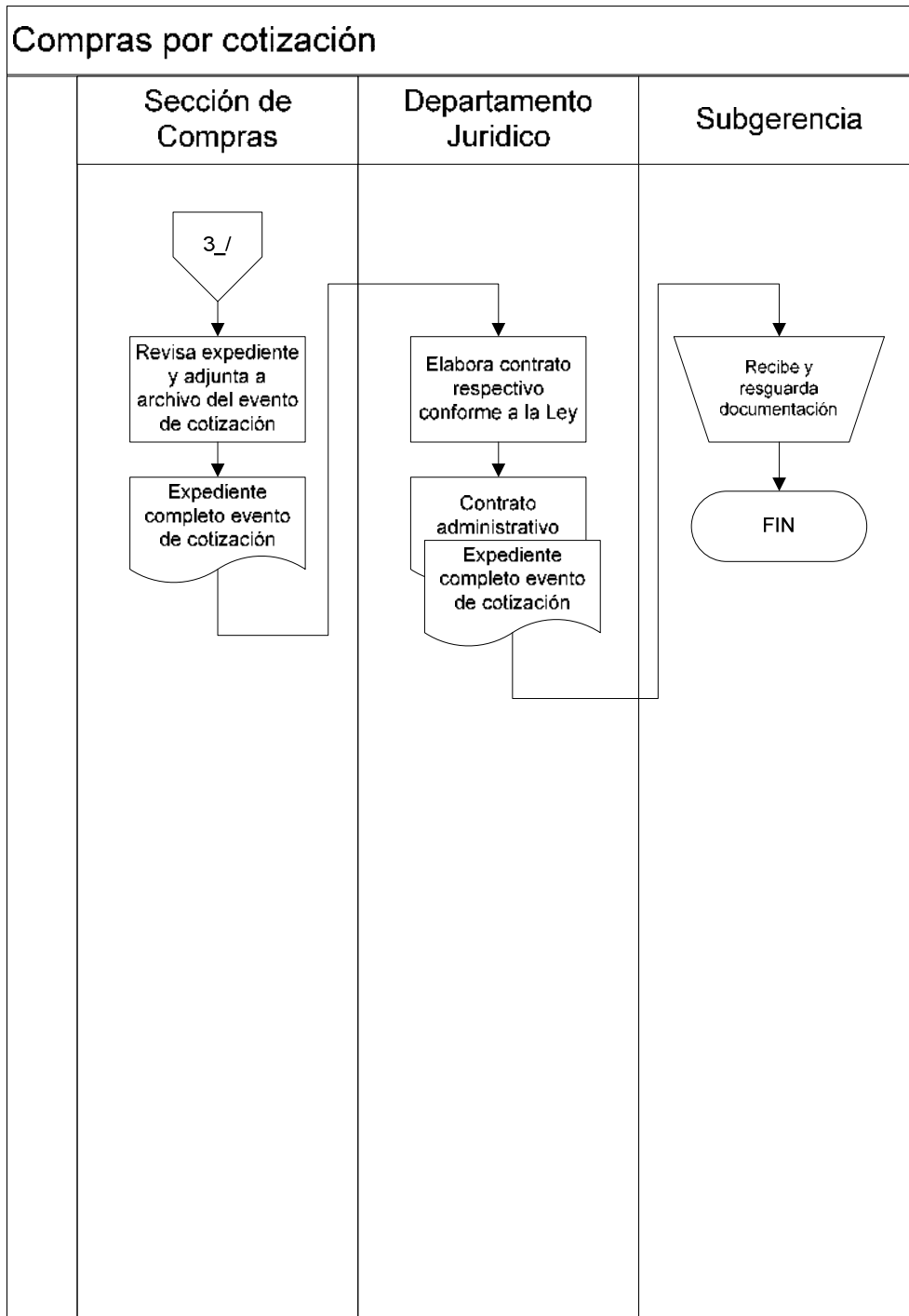


## Compras por Cotización



## Compras por cotización





## EJECUCIÓN DEL GASTO POR MEDIO DE CAJA CHICA

### 1. Definición

Este procedimiento establece la forma en que debe ejecutarse el gasto a través de caja chica.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración del procedimiento de ejecución de caja chica.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir la ejecución del gasto a través de caja chica
- c. Proporcionar una guía general para la ejecución del gasto a través de caja chica.

### 3. Normas

- a. Solo Gerencia General autoriza la ejecución de gasto por caja chica.
- b. Para la ejecución de gastos por caja chica se deberá tomar en cuenta la disponibilidad presupuestaria.
- c. La persona responsable del manejo de caja chica, deberá emitir vale a toda persona que entregue efectivo para la compra de algún bien, teniendo el cuidado de que estos vales sean liquidados dentro de los dos días posteriores a su entrega.
- d. La caja chica deberá ser liquidada por lo menos una vez cada 15 días o cuando se haya gastado el 60% del fondo asignado para caja chica; lo que ocurra primero.
- e. A más tardar el 15 de diciembre de cada año, deben de liquidarse los fondos de caja chica, atendándose a lo establecido en el acuerdo emitido por Junta Directiva.

**4. Procedimiento de Ejecución del Gasto por medio de Caja Chica**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Unidad Solicitante	1	Emite Pedido de Compra, solicitando bienes o suministros.
Encargado de Almacén	2	Confirma inexistencia de bienes o suministros solicitados.
Sección de compras	3	Realiza la cotización respectiva.
Sección de presupuesto	4	Codifica asignación presupuestaria, firma pedido de compra y traslada a Gerencia General para aprobación.
Gerencia General	5	Autoriza y traslada a Compras.
Sección de compras	6	Realiza la compra respectiva.
Sección de compras	7	Traslada bienes y suministros al Encargado de Almacén.
Encargado de almacén	8	Recibe y Registra ingreso.
Encargado de almacén	9	Notifica y entrega bienes o suministros a unidad solicitante y registra salida de almacén.
Unidad solicitante	10	Razona factura y traslada a Gerencia General para Visto Bueno de la factura.
Secretaria de Financiero	11	Recibe y traslada a Responsable de Caja Chica.
Responsable de Caja Chica	12	Recibe factura y la integra como parte de la rendición de caja chica.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

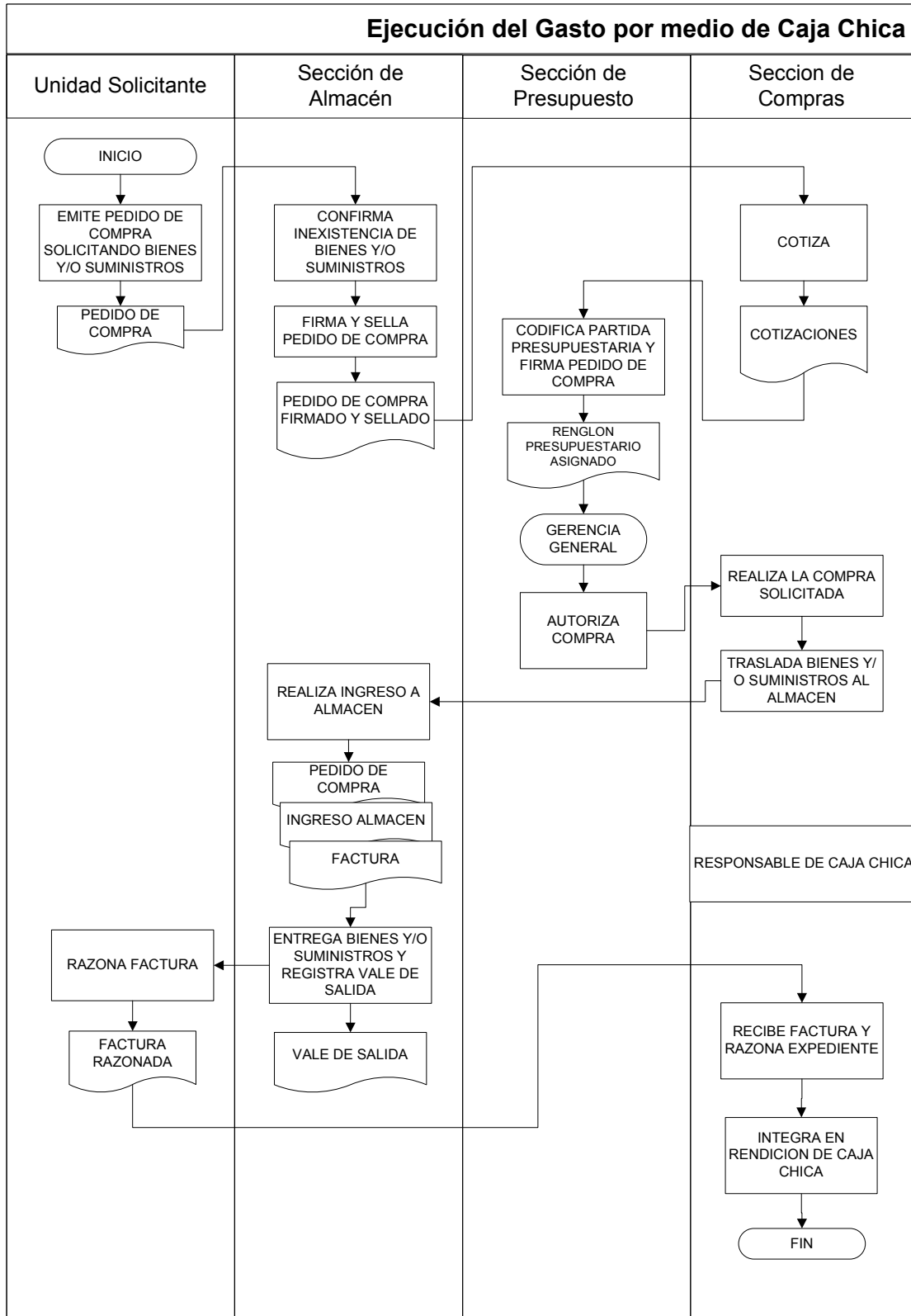
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



## INGRESOS AL ALMACÉN

### 1. Definición

Este procedimiento establece los mecanismos sobre los cuales se deben realizar los ingresos al almacén. Inicia con el Encargado del Almacén y finaliza en el mismo.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para registrar los ingresos al almacén.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe de regir los ingresos al almacén.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar los ingresos al almacén.

### 3. Normas

- a. Todo bien que sea adquirido por la Zona Libre de Industria y Comercio debe registrarse su ingreso por medio del Encargado de Almacén y operarlas en las tarjetas Kardex y formularios de ingreso autorizados por la Contraloría General de Cuentas.

**4. Procedimiento de Ingresos al Almacén**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Almacén	1	Recibe expediente completo del Encargado de Tesorería.
Encargado de Almacén	2	Recibe mercadería, sella y firma de recibido.
Encargado de Almacén	3	Opera en constancia de ingreso a almacén y tarjeta kardex autorizadas por la contraloría, el ingreso del bien.
Encargado de Almacén	4	Traslada a Contador General para firma respectiva.
Contador General	5	Recibe el expediente, verifica, revisa y firma y traslada el expediente al Encargado de Almacén.
Encargado de Almacén	6	Recibe, si el bien corresponde al grupo 3 remite a inventarios para el trámite respectivo, sino es de ese grupo, procede a la clasificación y orden de la mercadería por grupo y remite el expediente nuevamente a Tesorería para que este continúe con el trámite.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo.

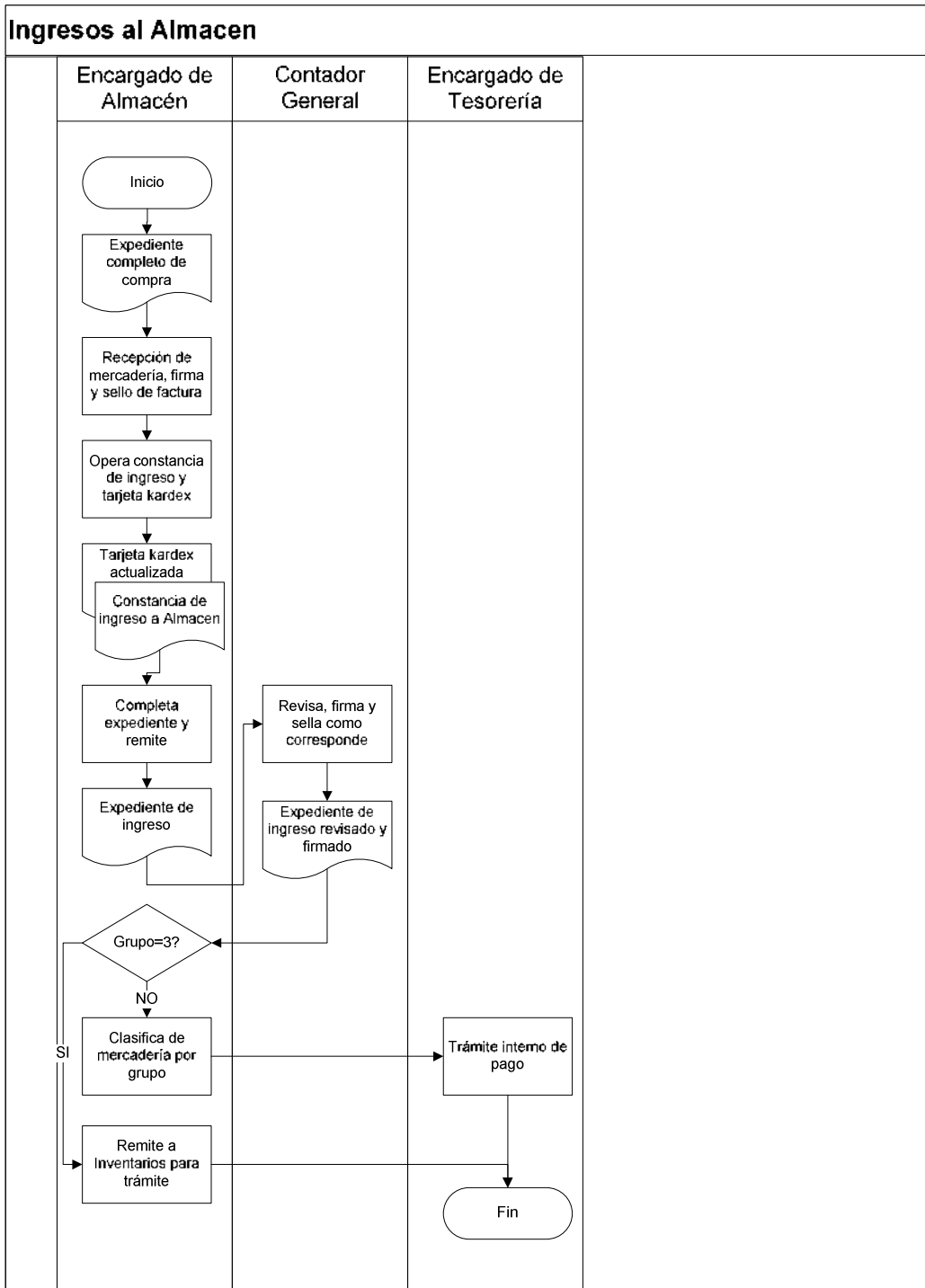
Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero



5. Diagrama de Procedimiento



### EGRESOS DEL ALMACÉN

#### 1. Definición

Este procedimiento establece los mecanismos sobre los cuales se deben realizar los egresos del almacén.

#### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para los egresos del almacén.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se deben regir los egresos del almacén.
- c. Proporcionar una guía general para elaborar los egresos del almacén.

#### 3. Normas

Todo despacho del almacén debe realizarse mediante la requisición a bodega, autorizado por la unidad de control y fiscalización.

## 4. Procedimiento de Egresos del Almacén

Responsable	Paso No.	Actividad
Unidad Interesada	1	Elabora formulario de requisición a bodega indicando bienes, y requiere firma de Jefe de unidad y autorización del Jefe Financiero.
Departamento Financiero	2	Autoriza despacho en base a disponibilidad y traslada requisición al Encargado de Almacén.
Encargado del Almacén	3	Recibe requisición revisada y autorizada.
Encargado del Almacén	4	Despacha en base a autorización y existencias. Opera las salidas de la mercadería en tarjetas de control de Kardex.
Encargado del Almacén	5	Archiva en forma cronológica según despacho, originales de requisiciones.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

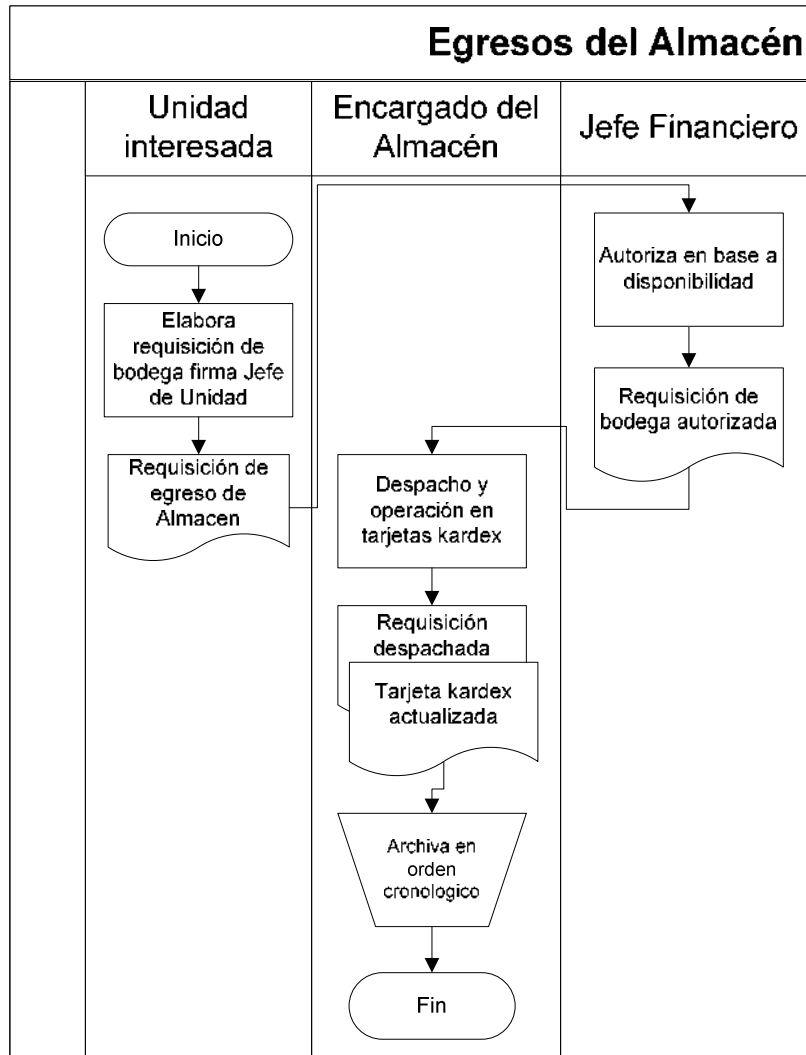
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Financiero

5. Diagrama de Procedimiento



# **AUDITORIA INTERNA**

## **AUDITORIA INTERNA RECEPCION Y REVISION DE EXPEDIENTES POR COMPRAS Y OTRA DOCUMENTACION**

### **1. Definición**

Este procedimiento pretende definir los pasos que se deben llevar a cabo para la recepción y revisión de expedientes emitidos por compras y otra documentación, para evaluar que los procesos establecidos en el proceso de compras se cumplan y estén debidamente respaldados.

### **2. Objetivos**

- a. Establecer los pasos adecuados a seguir para la verificación correcta de los expedientes.
- b. Evaluar el cumplimiento de los procesos en la elaboración de los expedientes.
- c. Evaluar la documentación de respaldo de cada expediente.

### **3. Normas**

La recepción y revisión de expedientes por compras y otra documentación, se realizará aplicando los procedimientos indicados en las Normas de Auditoria Interna Gubernamental y Manual de Auditoria Interna de la Contraloría General de Cuentas.

## 4. Procedimiento de Recepción y revisión de expedientes por compras y otra documentación

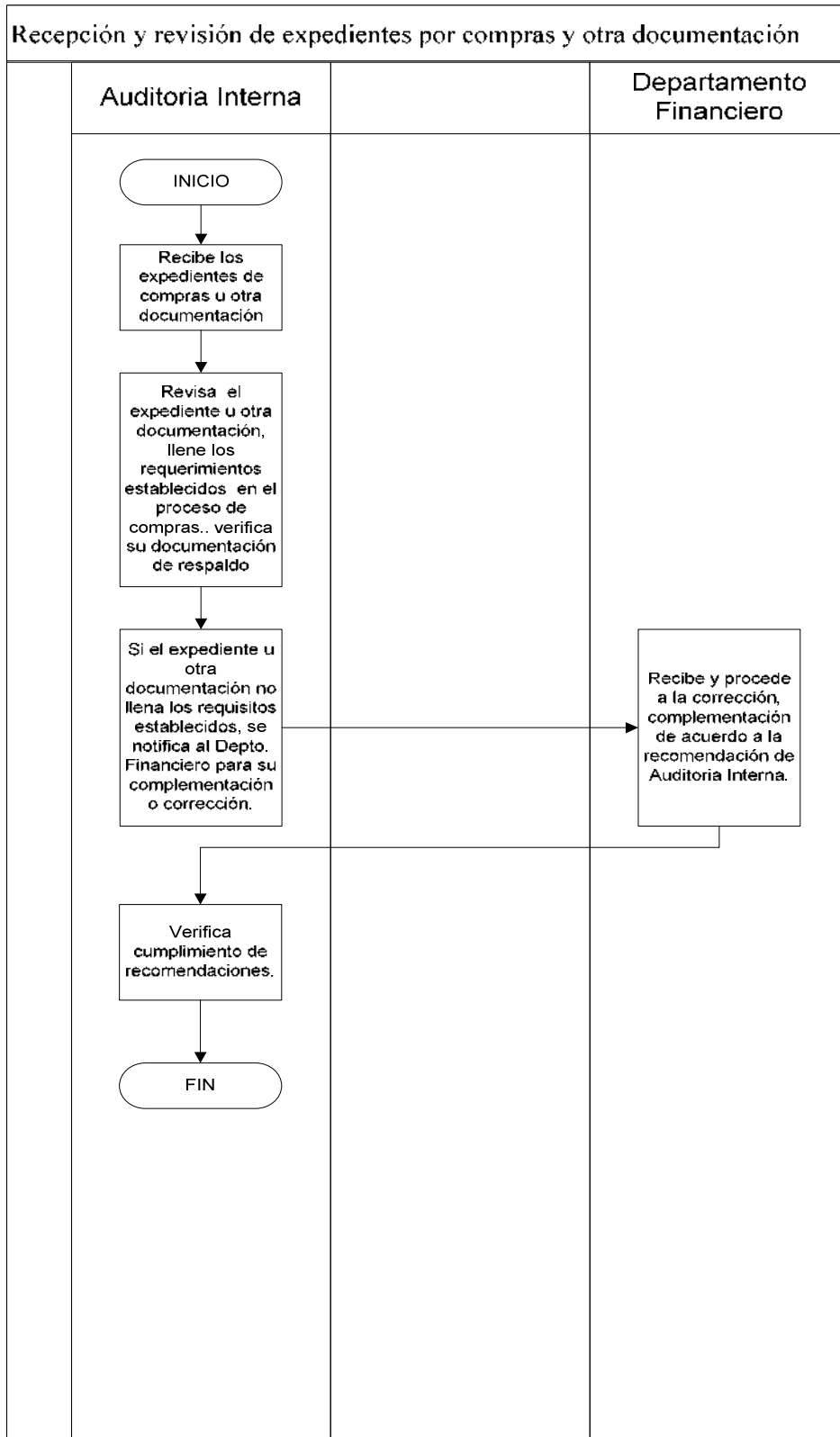
Responsable	Paso No.	Actividad
Auditoria Interna	1	Recibe los expedientes de compras u otra documentación.
Auditoria Interna	2	Revisa el expediente u otra documentación, verificando que llene los requerimientos establecidos en el proceso de compras. Verifica su documentación de respaldo.
Auditoria Interna	3	Si el expediente u otra documentación no llena los requisitos establecidos, se notifica al Depto. Financiero para su complementación o corrección.
Departamento Financiero	4	Recibe y procede a la corrección, complementación de acuerdo a la recomendación de Auditoria Interna.
Auditoria Interna	5	Verifica cumplimiento de recomendaciones.

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:  
Jefe Departamento de Auditoria Interna

Vo.Bo.  
Gerencia General

**5. Diagrama de procedimiento**





# **ASESORIA JURIDICA**

## ASESORIA JURIDICA DICTAMENES

### 1. Definición

Pasos a seguir para la elaboración de dictámenes solicitados por la Gerencia General y los distintos departamentos que componen ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de los dictámenes.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de los dictámenes.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento de dictámenes de Asesoría Jurídica.

### 3. Normas

- a. Se basa en las solicitudes o consultas jurídicas, hechas por la Gerencia General o cualquiera de las jefaturas de los diferentes departamentos de ZOLIC,
- b. Las solicitudes deben ser presentadas por medio de oficio o providencia.
- c. Debe elaborarse minuta si se trata de dictamen sobre arrendamiento o prórroga del mismo, adjuntándolo al dictamen correspondiente.
- d. Todo dictamen es aprobado y firmado por el Asesor Jurídico de ZOLIC.

## 4. Procedimiento para solicitar Dictámenes de Jurídico

Responsable	Paso No.	Actividad
Unidad Solicitante	1	Envía nota, oficio, providencia u otro documento solicitando que se dictamine sobre determinado caso o situación.
Procurador Jurídico	2	Recibe solicitud.
Procurador Jurídico	3	Revisa expediente.
Procurador Jurídico	4	Verifica información en registros.
Procurador Jurídico	5	Requiere datos a Departamentos.
Procurador Jurídico	6	Analiza el caso.
Procurador Jurídico	7	Lo encuadra en la figura legal.
Procurador Jurídico	8	Dictamina preliminarmente.
Procurador Jurídico	9	Remite a Asesor Jurídico.
Asesor Jurídico	10	Revisa dictamen.
Asesor Jurídico	11	Confronta datos.
Asesor Jurídico	12	Hace las correcciones y/o modifica.
Asesor Jurídico	13	Firma.
Asesor Jurídico	14	Remite a Unidad Solicitante.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

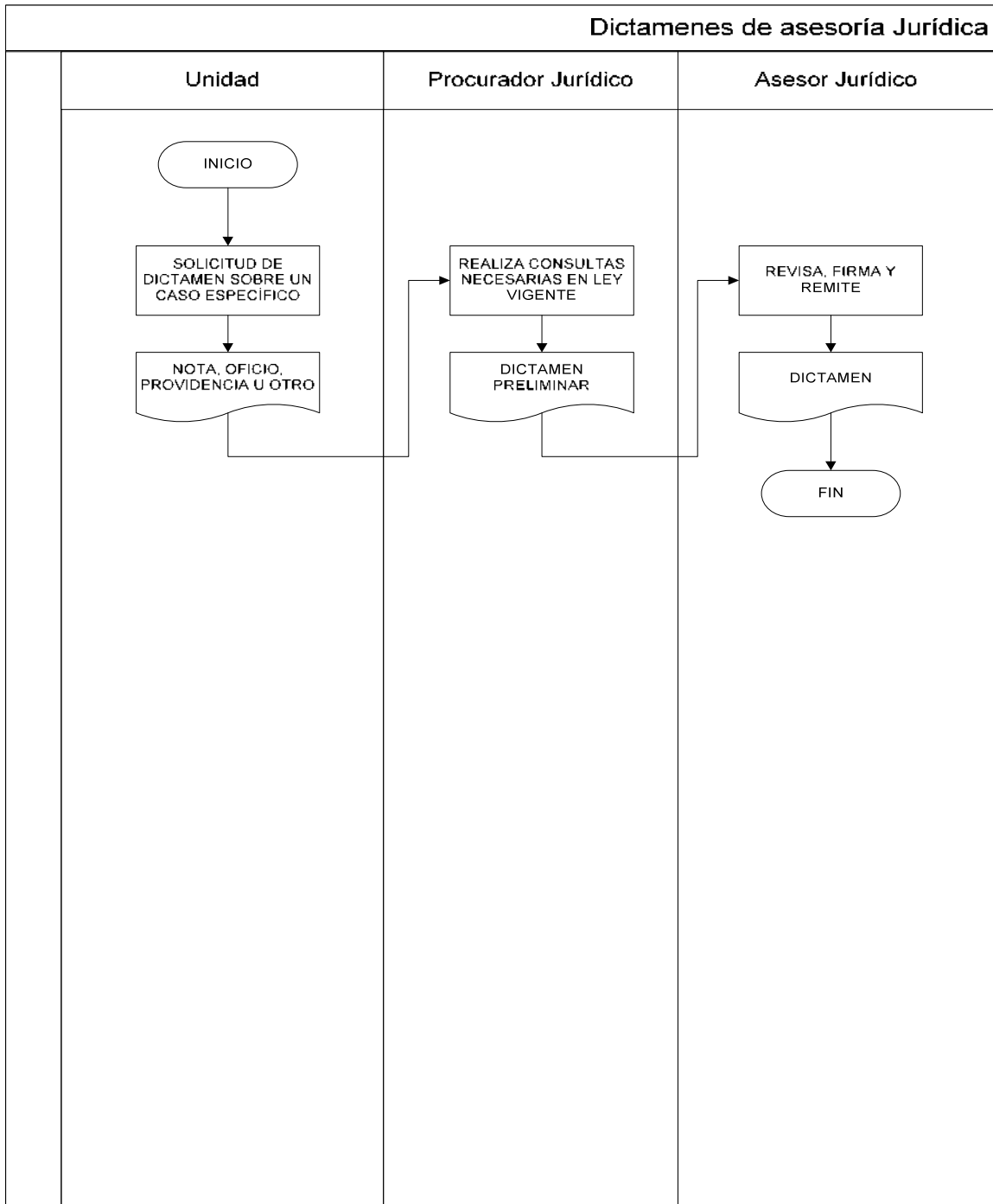
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Jurídico

**5. Diagrama de procedimiento**



## PROCEDIMIENTOS JUDICIALES ZOLIC COMO DEMANDANTE

### 1. Definición

Pasos a seguir para llevar a cabo los procedimientos Judiciales en los que ZOLIC actúa como demandante.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para darle un adecuado seguimiento a los procesos judiciales.
- b. Proporcionar una guía general para que ZOLIC pueda seguir los procesos judiciales en su debido orden.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir los procesos judiciales.

### 3. Normas

- a. Se basa en las solicitudes.

**4. Procedimientos Judiciales ZOLIC como demandante**

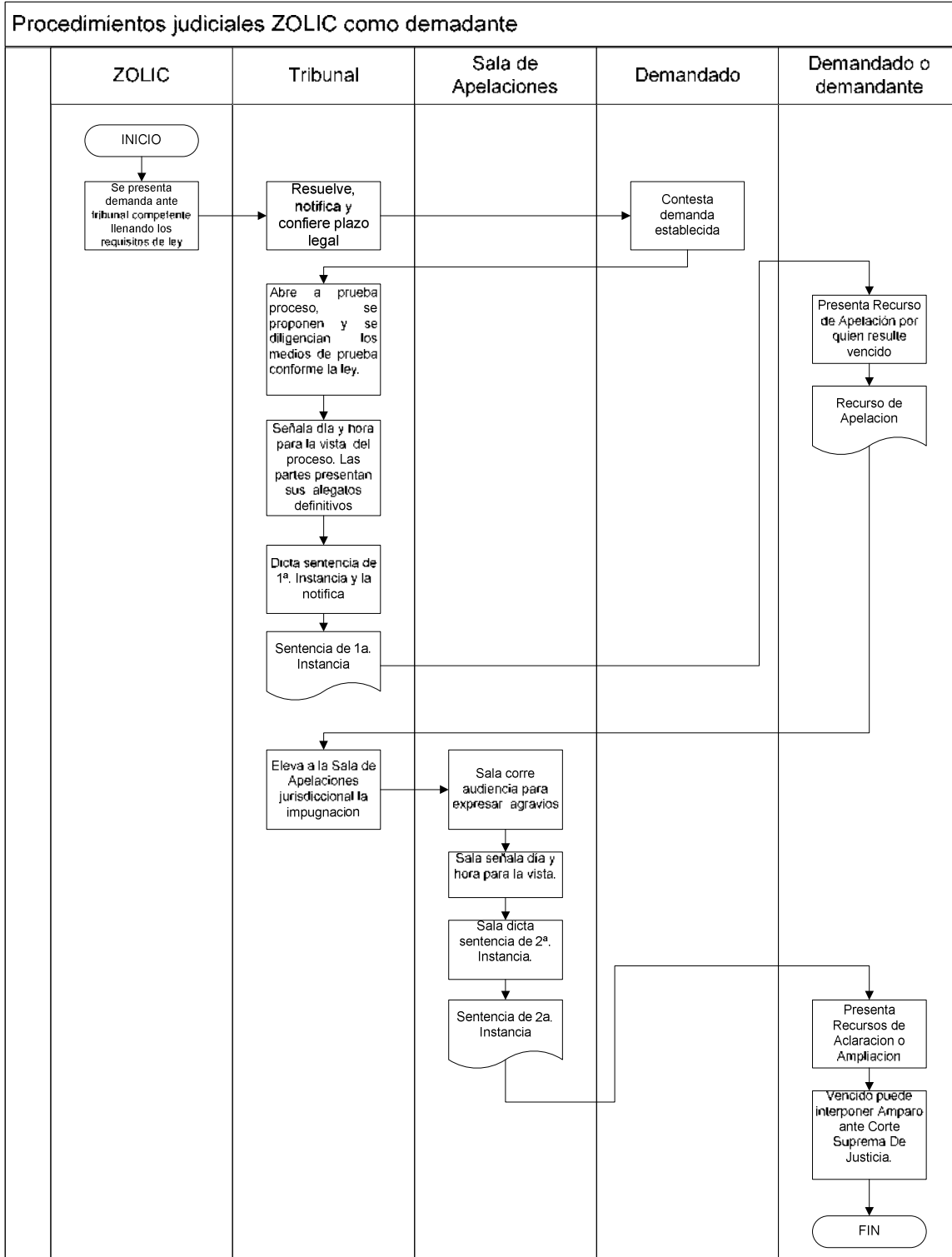
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
ZOLIC	1	Presenta demanda ante tribunal competente llenando los requisitos de ley.
Tribunal	2	Resuelve y manda notificar a la entidad – usuario-, demandado, confiriéndole plazo legal.
Demandado	3	Contesta la demanda entablada por ZOLIC.
Tribunal	4	Se abre a prueba el proceso, se proponen y se diligencian los medios de prueba conforme la ley.
Tribunal	5	Señala día y hora para la vista del proceso. Las partes presentan sus alegatos definitivos.
Tribunal	6	Dicta sentencia de 1 <sup>a</sup> . Instancia y la notifica.
Demandado ó demandante	7	Recurso de Apelación por quien resulte vencido.
Tribunal	8	Eleva a la Sala de Apelaciones jurisdiccional la impugnación interpuesta.
Sala de Apelaciones	9	Corre audiencia para expresar agravios.
Sala de Apelaciones	10	Señala día y hora para la vista.
Sala de Apelaciones	11	Dicta sentencia de 2 <sup>a</sup> . Instancia.
Demandado ó demandante	12	Recursos de Aclaración o Ampliación.
Demandado ó demandante	13	Vencido puede interponer Amparo ante Corte Suprema De Justicia.

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:  
Jefe Departamento Jurídico

Vo.Bo.  
Gerencia General

## 5. Diagrama de procedimiento



## PROCEDIMIENTOS JUDICIALES ZOLIC COMO DEMANDADO

### 1. Definición

Pasos a seguir para llevar a cabo los trámites Judiciales en los que ZOLIC recibe demandas.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para darle un adecuado seguimiento a los procesos judiciales.
- b. Proporcionar una guía general para que ZOLIC pueda seguir los procesos judiciales en su debido orden.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir los procesos judiciales.

### 3. Normas

- a. Se basa en las solicitudes



**4. Procedimientos Judiciales ZOLIC como demandado.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
ZOLIC	1	ZOLIC contesta la demanda o interpone excepciones o nulidades según corresponda contra la acción que le es enderezada.
Tribunal	2	Se abre a prueba el proceso, se proponen y se diligencian los medios de prueba conforme la ley.
Tribunal	3	Señala día y hora para la vista del proceso. Las partes presentan sus alegatos definitivos.
Tribunal	4	Dicta sentencia de 1 <sup>a</sup> . Instancia y la notifica.
Demandado ó demandante	5	Recurso de Apelación por quien resulte vencido.
Tribunal	6	Eleva a la Sala de Apelaciones jurisdiccional la impugnación interpuesta.
Sala de Apelaciones	7	Corre audiencia para expresar agravios
Sala de Apelaciones	8	Señala día y hora para la vista.
Sala de Apelaciones	9	Dicta sentencia de 2 <sup>a</sup> . Instancia.
Sala de Apelaciones	10	Recursos de Aclaración o Ampliación.
Demandado ó demandante	11	Vencido puede interponer Amparo ante Corte Suprema De Justicia.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

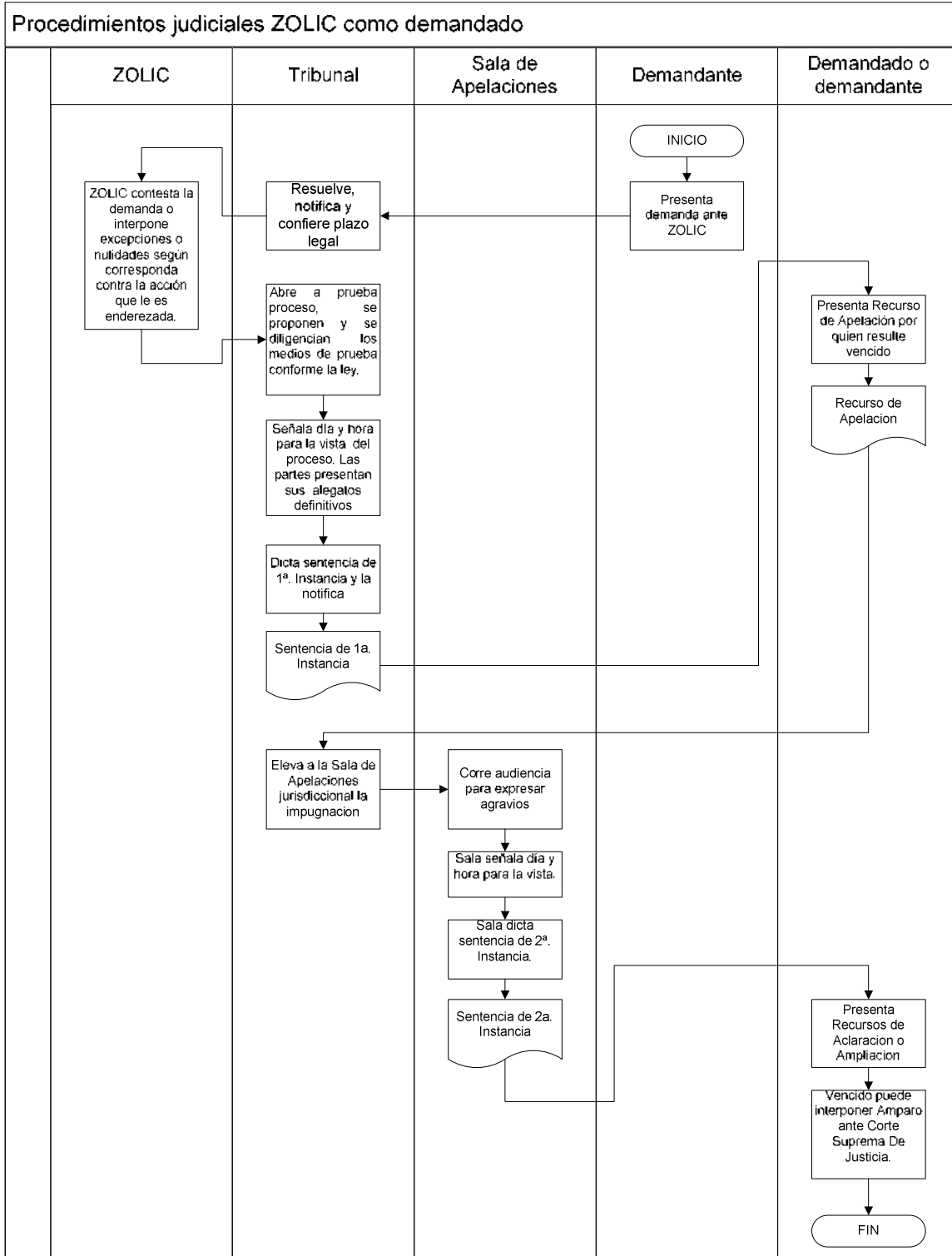
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento Jurídico

## 5. Diagrama de procedimiento



# **DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN**

## DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN SOLICITUD Y AUTORIZACION DE CARNÉ PARA EMPLEADO TEMPORAL DE USUARIOS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la solicitud de los carné de empleado temporal, los cuales se entregan en calidad de préstamo a las empresas usuarias, para que a través de estos se identifique propiamente a las personas que ingresan a las instalaciones de ZOLIC a realizar o desempeñar una actividad temporal para un usuario.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la solicitud de carné de empleados temporales que ingresan a la Zona Libre de Industria.
- b. Proporcionar una guía general para la solicitud de carné de empleado temporal.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la solicitud y autorización de carné para empleado temporal.

### 3. Normas

- a. Los carné de empleado temporal solo pueden entregarse a empleados contratados por usuarios de ZOLIC, para lo cual debe mediar carta firmada y sellada en que conste lo pertinente.
- b. Al formulario de solicitud, el interesado debe adjuntar fotocopias de las cédulas de vecindad de las personas a emplear.
- c. Los carné se entregan por un periodo máximo de tres (3) meses, la empresa usuaria está obligada a recabar y entregar los carné al Encargado de Base de Datos para Carné de ZOLIC al finalizar la tarea por parte de los empleados temporales.
- d. Si la empresa usuaria no entrega los carné temporales al término del periodo o cuando le sean solicitados, deberá cubrir un costo de reposición por cada carné que no entrega equivalente al precio de adquisición por carné de identificación personal nuevo.
- e. El empleado final que recibe el carné temporal está obligado a dar buen uso del mismo, el carné es personal e intransferible.

**4. Procedimiento de Solicitud y Autorización de Carné para Empleado Temporal de usuarios**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Usuario	1	Presenta carta de solicitud al Departamento de Protección detallando la lista de los empleados a contratar y las tareas a desempeña de forma temporal.
OPIP	2	Analiza y autoriza si procede el ingreso de los empleados según listado proporcionado para el efecto.
Usuario	3	Llena formulario de solicitud de carné para empleado temporal proporcionado para el efecto por el Departamento de Protección.
Encargado de Base de Datos para Carné	4	Recibe formulario, revisa entre los datos consignados, el lapso de tiempo estipulado, que no debe exceder de 3 meses, verifica firma y sello de Usuario.
OPIP	5	Autoriza con firma y sello de conformidad la entrega de los carné temporales.
Encargado de Base de Datos para Carné	6	Captura datos consignados en el formulario al sistema, asigna número de carné, códigos y permisos respectivos.
Usuario	7	Recibe carné temporal para cada empleado asimismo copia del formulario de solicitud y autorización.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

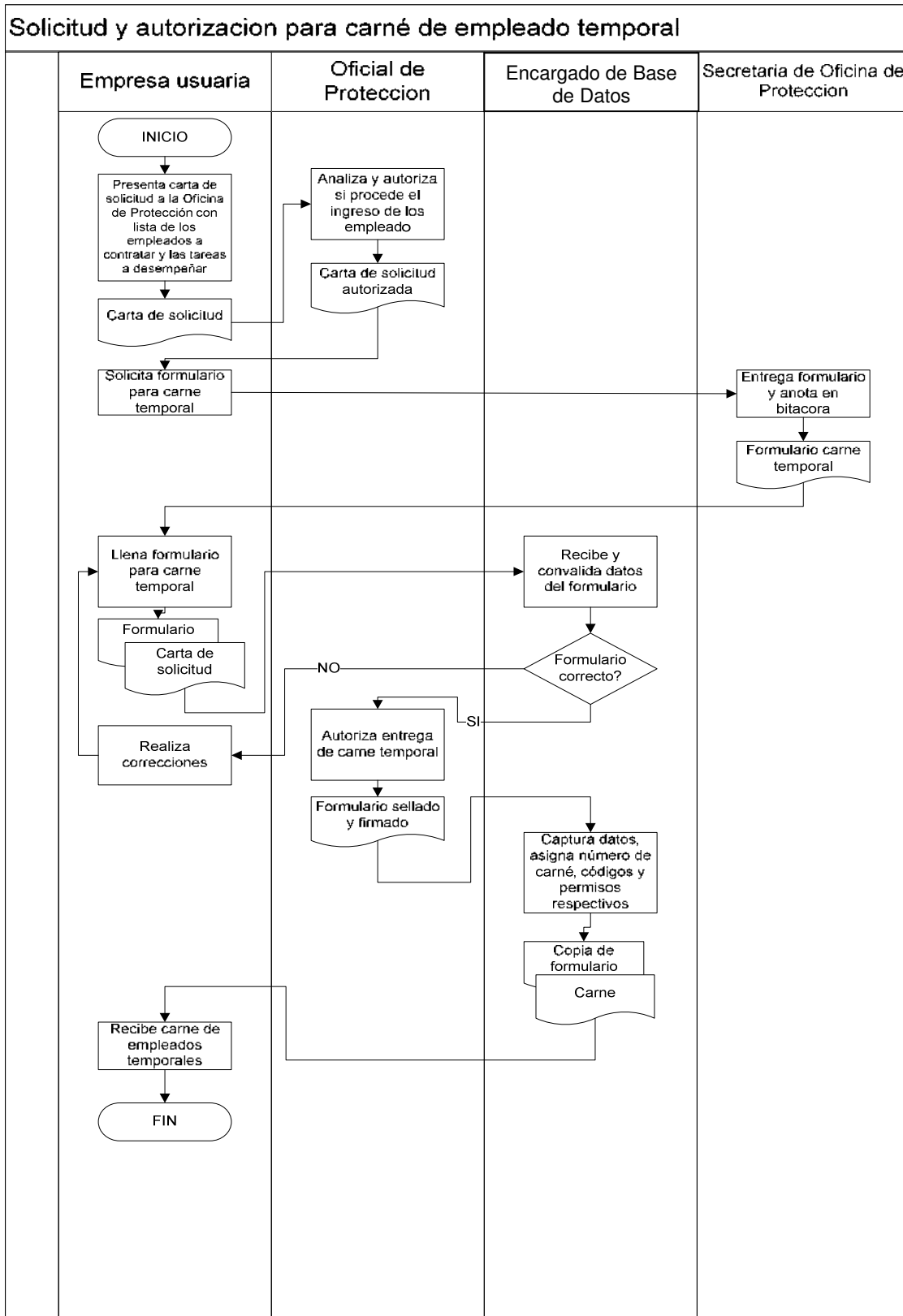
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento de Protección

5. Diagrama de Procedimiento



## SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN CARNE DE IDENTIFICACION PERSONAL

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la solicitud y autorización de carné de identificación personal, trámite que todo usuario de ZOLIC debe seguir para obtener su gafete formal de identificación y poder ingresar en las instalaciones de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la solicitud y autorización de carné de identificación personal.
- b. Proporcionar una guía general para la solicitud y autorización de carné de identificación personal.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la solicitud y autorización de carné de identificación personal.

### 3. Normas

- a. Los carné de identificación podrán tramitarlo: empleados y representantes de las empresas usuarias de ZOLIC, transportistas, autoridades de fiscalización, tramitadores y proveedores varios que suministran a las empresas usuarias.
- b. Los interesados que soliciten carné y utilizan vehículo para ingresar a las instalaciones de la ZOLIC deberán adjuntar al formulario copia(s) de la(s) tarjeta(s) de circulación respectiva(s).
- c. Adicionalmente podrán tramitar carné personas individuales o colectivas no previstas en el inciso anterior pero que cuenten con la aprobación y autorización respectiva del Departamento de Protección.
- d. La vigencia del carné es establecida por el Departamento de Protección, un año a partir de la fecha que se emite la factura.
- e. La solicitud se puede hacer de dos maneras: Adquisición de carné nuevo y por renovación, en cuyo caso deberá presentar carné vencido.
- f. El costo por adquisición y renovación de carné es establecido por el Departamento de Protección y Gerencia, según estudio y estimaciones de los costos y gastos involucrados en la elaboración del mismo.
- g. El usuario o persona que porta carné deberá entregar el mismo en el momento de su retiro al Departamento de Protección de ZOLIC.
- h. El empleado final que recibe el carné esta obligado a dar buen uso del mismo, en caso contrario, se someterá a las sanciones establecidas por el Departamento de Protección de ZOLIC.

**4. Procedimiento de Solicitud y Autorización de Carné Personal**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Usuario	1	Deberá presentarse a la secretaria del Departamento de Protección, solicitando Formulario de Solicitud de Carné de Identificación.
Secretaria del departamento de Protección	2	Deberá extender el formulario de Solicitud, explicando los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El formulario deberá ser llenado a maquina o a mano.</li> <li>2. Deberá adjuntar fotocopia de cédula.</li> <li>3. En caso de ser extranjero presentar fotocopia de Pasaporte.</li> <li>4. Si ingresara al Predio en vehículo que utilice combustible deberá adjuntar fotocopia de Licencia y Tarjeta de Circulación.</li> <li>5. El formulario deberá estar, firmado y sellado por la empresa del solicitante.</li> </ol>
Usuario	3	Se retira y realiza las actividades del paso No. 2.
Encargado de Base de Datos para Carné	4	Revisa y verifica los datos anotados en el Formulario, si los datos están correctos y la papelería está en orden, Firma el formulario.
OPIP	5	Revisa firma del Encargado de Base de Datos para Carné, verifica si el solicitante no tiene Prohibido el Acceso a las Instalaciones, Firma y sella como Autoridad responsable.
Secretaria del departamento de Protección	6	Indica al solicitante dirigirse a la Sección de Tesorería a efectuar el Pago. De ser renovación el usuario entrega carné vencido.
Usuario	7	Se dirige a la Sección de Tesorería a realizar el pago correspondiente.



Encargado de Tesorería	8	Se cerciora que el formulario lleve firma del Encargado de Base de Datos para Carné y del OPIP, Firma y Sella el Formulario de Solicitud de Carné y extiende Factura respectiva de pago.
Usuario	9	Regresa al Departamento de Protección con formulario de Solicitud de Carné Firmado y Sellado por el Encargado de Tesorería y Factura de Pago.
Encargado de Base de Datos	10	Verifica Firma y Sello del Encargado de Tesorería en el formulario, Ingresa Datos del solicitante a la Base de Datos, le asigna código Correlativo, Toma Fotografía al Usuario Imprime Carné.
Usuario	11	Recibe carné de conformidad.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

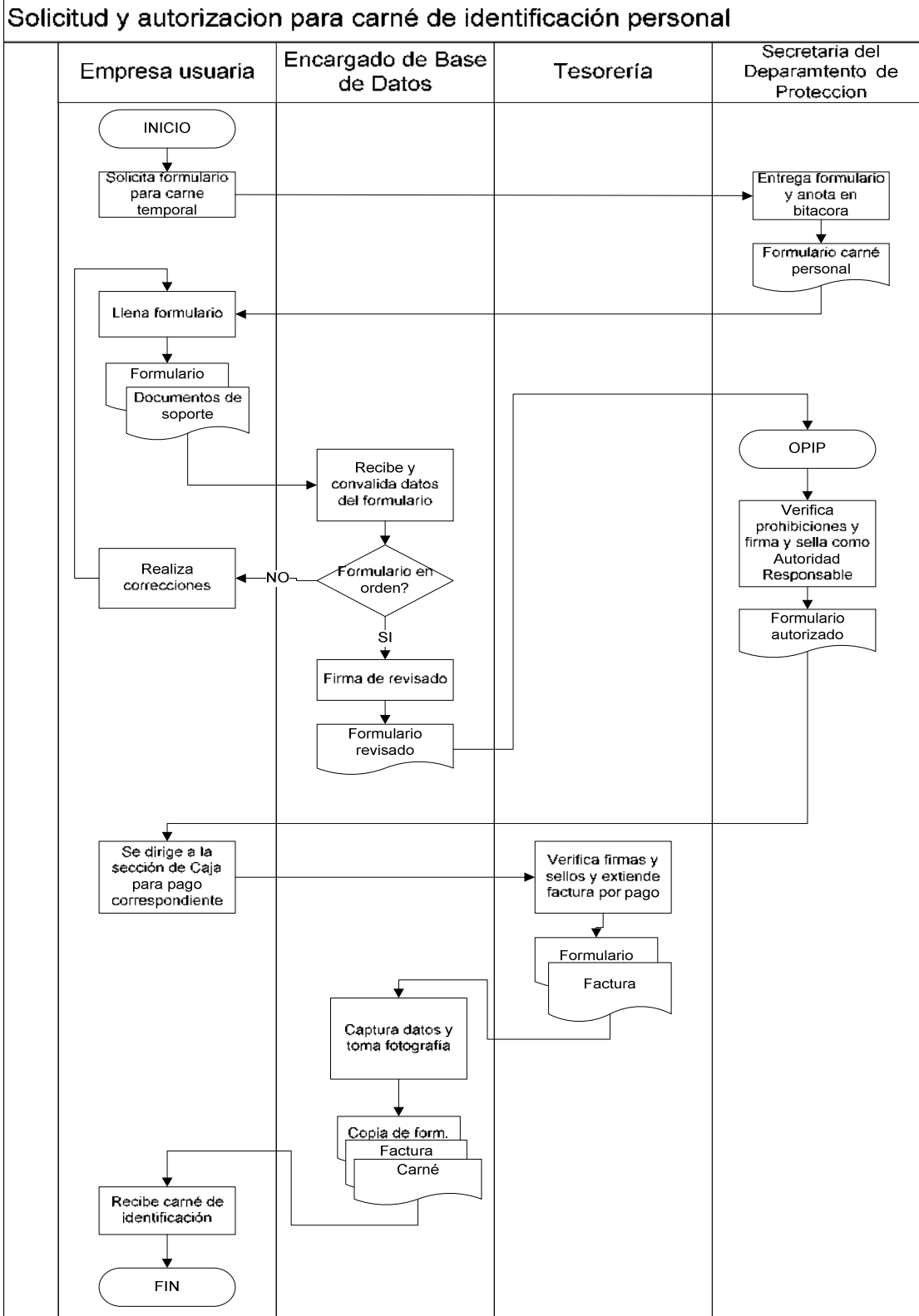
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento de Protección

## 5. Diagrama de Procedimiento



## ELABORACION DE CARTAS CUPO

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la solicitud y autorización de cartas cupo en trámite de todo usuario de ZOLIC, dirigidas a la Súper Intendencia de Administración Tributaria (SAT) para poder ingresar o egresar de las instalaciones de ZOLIC cualquier tipo de mercadería.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la solicitud y autorización de Cartas Cupo.
- b. Proporcionar una guía general para la solicitud y autorización de Cartas Cupo.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la solicitud y autorización de Cartas Cupo.

### 3. Normas

- a. Las Cartas Cupo podrán tramitarlo: empleados y representantes de las empresas usuarias de ZOLIC y tramitadores.
- b. Los interesados que soliciten Carta Cupo deberán adjuntar a la solicitud copia del B/L si el Producto Ingresa o Egresa por Vía Marítima y Carta Porte cuando el Producto Ingresa o Egresa por Vía Terrestre.
- c. La solicitud se puede hacer de dos maneras: Personalmente o vía FAX.

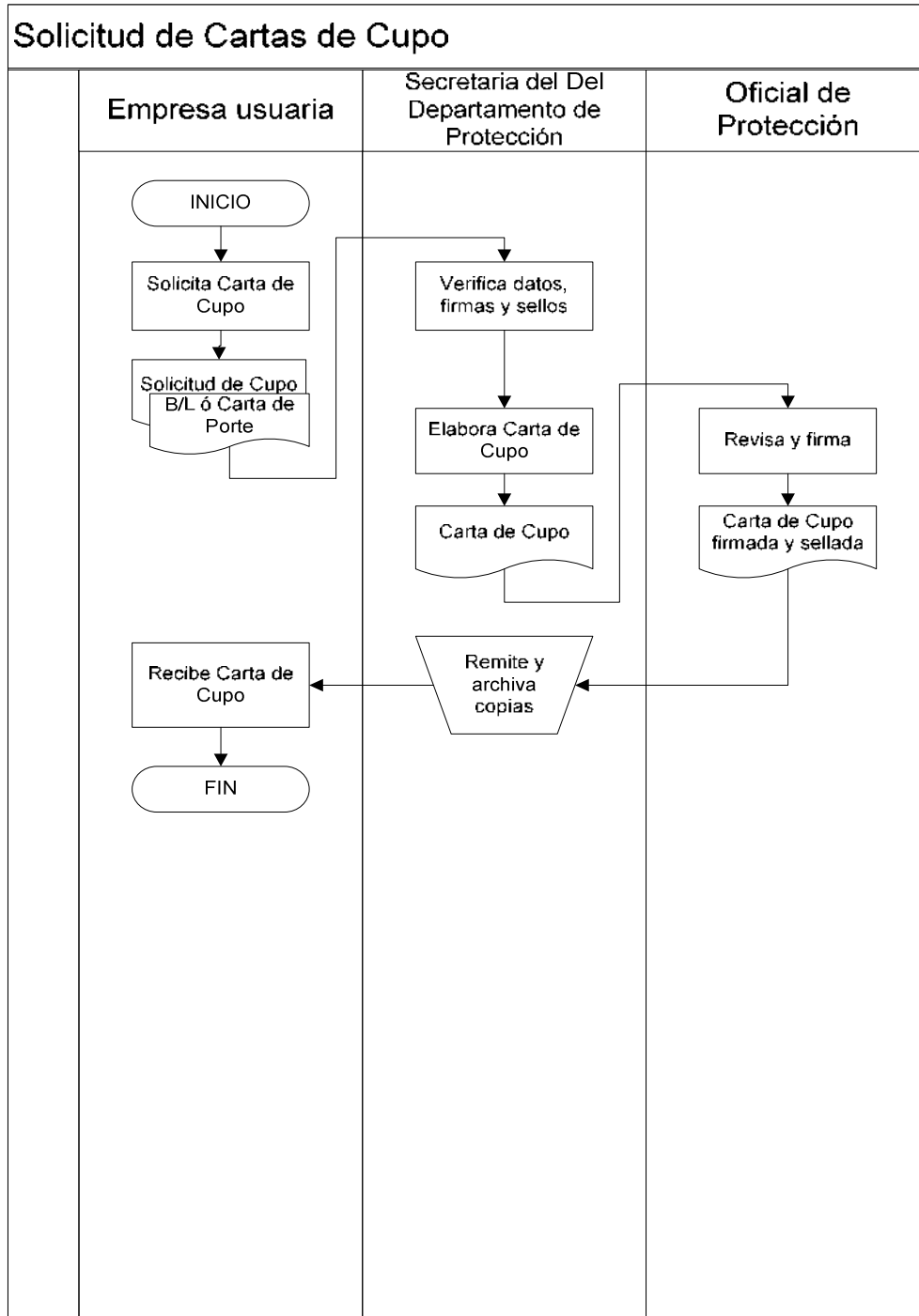
## 4. Procedimiento de Solicitud y Autorización de Carta Cupo

	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Usuario	1	Solicita Carta Cupo.
Secretaria del Departamento de Protección	2	Revisa Solicitud que este Firmada y Sellada por la Empresa Usuaria de ZOLIC, Revisa que los datos Correspondan a los del B/L o Carta Porte.
Secretaria del Departamento de Protección	3	Elabora Carta Cupo.
OPIP	4	Revisa y firma la Carta Cupo.
Secretaria del Departamento de Protección	5	Saca una Copia a la o las cartas Cupo para el Archivo.
Usuario	6	Recibe de conformidad la Carta Cupo

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Revisado por:  
Jefe Departamento de Protección  
Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



## REPORTE DE NOVEDADES

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la elaboración de los reportes de novedades que realiza el Encargado de la Sección de Seguridad cada 24 Hrs.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de reporte de novedades que se presenta al Departamento de Protección y Sub-Gerencia General.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de reporte de novedades ocurridas en los turnos de los Agentes de Seguridad.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la hoja de novedades de los Agentes de Seguridad.

### 3. Normas

- a. La hoja de Reporte de Novedades deberá ser llenada por el Agente de Seguridad de Turno en el puesto de servicio.
- b. Las Novedades deberán ser recabadas y elaboradas por el Encargado de la Sección de Seguridad.
- c. El reporte de novedades serán remitidos al Departamento de Protección y Sub-Gerencia General para su conocimiento y efectos consiguientes.

## 4. Procedimiento de Reporte de Novedades

Agente de Seguridad	1	Anota las Novedades que se originaron durante su turno, en la hoja de Cambio de Turno.
Jefe de Grupo de la Sección de Seguridad	2	Analiza e informa al Encargado de la Sección de Seguridad las novedades ocurridas durante el Turno a su Cargo.
Encargado de la Sección de Seguridad	3	Revisa y redacta las novedades informadas por el Jefe de Grupo, para luego remitirlas al Departamento de Protección con copia a Sub-Gerencia General.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

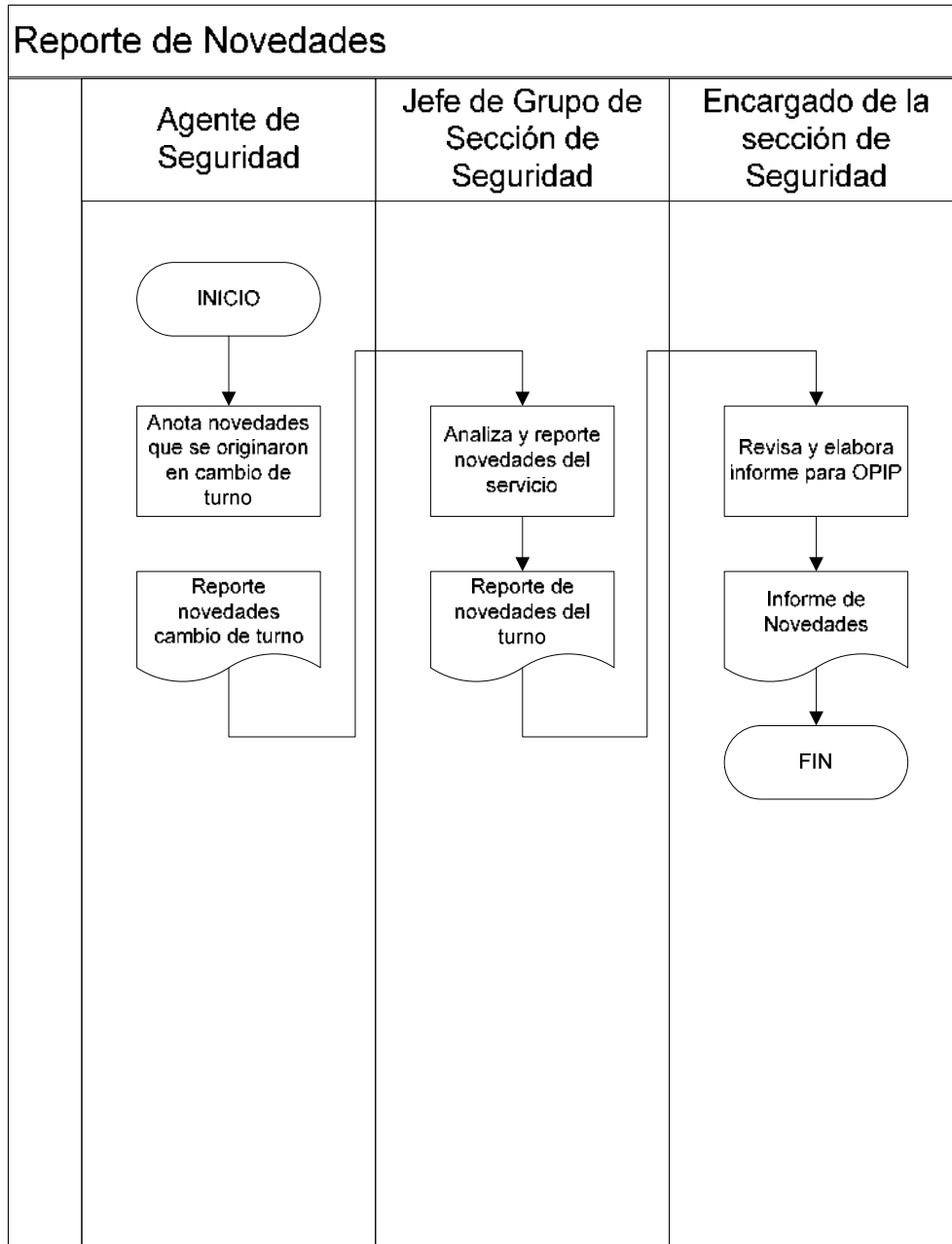
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento de Protección

**5. Diagrama de Procedimiento**





## CONTROL DE VEHICULOS QUE INGRESAN AL PREDIO FISCAL

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para el acceso de Vehículos al Predio Fiscal de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de reporte de control de vehículos que ingresan al Predio Fiscal de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de reporte de control de vehículos que ingresan al Predio Fiscal.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la hoja de control de vehículos.

### 3. Normas

- a. La hoja de Reporte de control de vehículos que ingresan al Predio Fiscal deberá ser llenada por el Agente de Seguridad de Turno en el puesto de servicio.
- b. Este reporte debe consignar los datos de los vehículos que ingresan al Predio Fiscal de ZOLIC, durante las 24 Horas del día.
- c. El reporte de control de vehículos será revisado y archivado por el Encargado de la Sección de Seguridad de ZOLIC.

## 4. Procedimiento de control vehicular que ingresa al Predio Fiscal.

Responsable	Paso No.	Actividad
Agente de Seguridad	1	Indica al conductor del vehículo que debe detener su marcha.
Agente de Seguridad	2	Solicita al piloto Documento de Identificación y motivo de su ingreso al Predio Fiscal.
Conductor de Vehículo	3	Entrega Documento de Identificación e informa motivo de su ingreso al Predio Fiscal
Agente de Seguridad	4	Consigna en la Hoja de control de vehículos los Datos del Conductor y del Vehículo.
Agente de Seguridad	5	Al finalizar el Turno de Servicio entrega hoja de control de vehículos al Jefe de Grupo.
Jefe de Grupo	6	Revisa Hoja de Control de Vehículos y la entrega al Encargado de la Sección de Seguridad.
Encargado de la Sección de Seguridad	7	Revisa y archiva hoja de control de Vehículos.

Elaborado por:

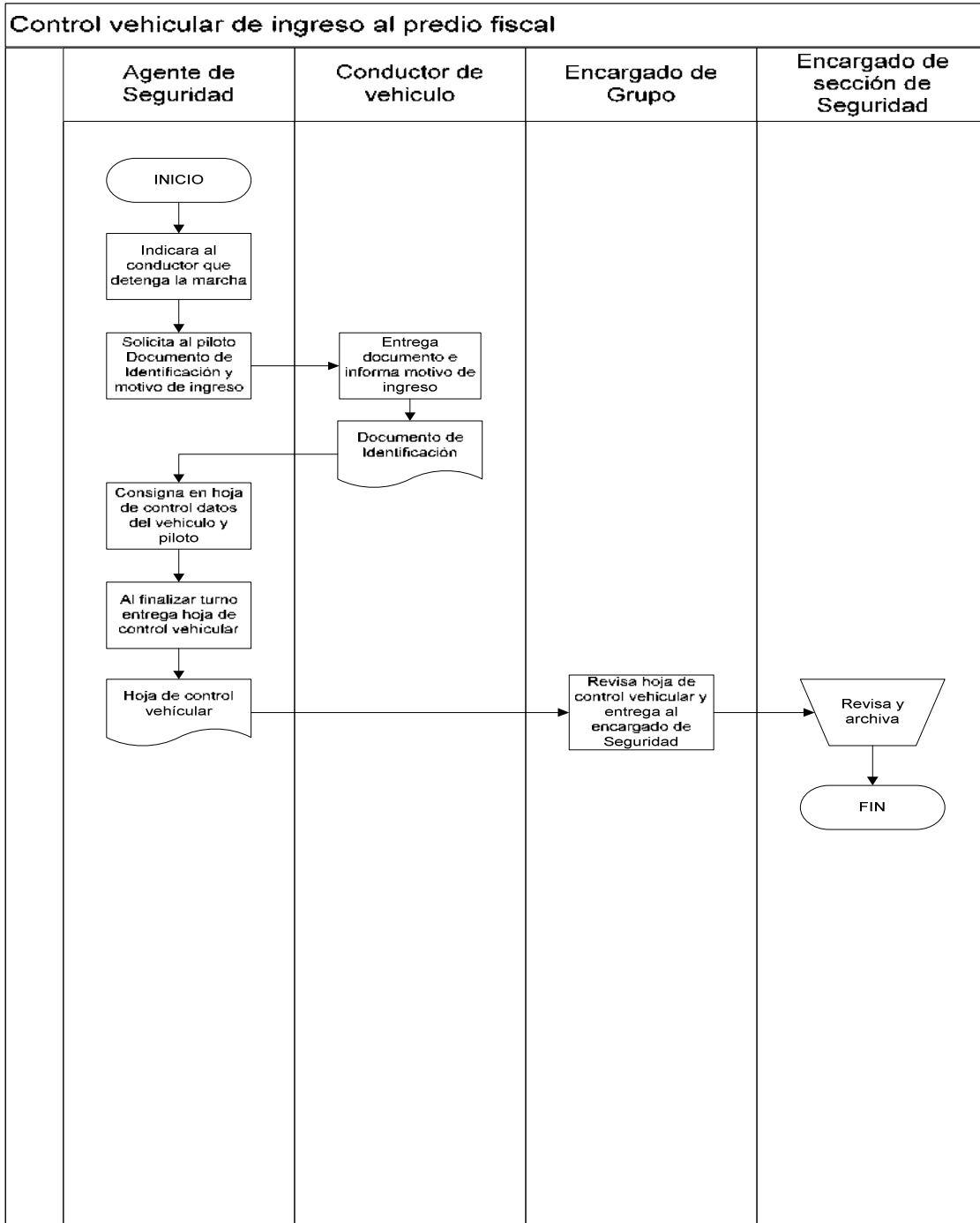
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Revisado por:

Jefe Departamento de Protección

Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



## CONTROL DE VEHICULOS QUE EGRESAN DEL PREDIO FISCAL

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la elaboración del reporte de vehículos que egresan del Predio Fiscal de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de reporte de control de vehículos que egresan del Predio Fiscal de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de reporte de control de vehículos que egresan del Predio Fiscal.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el reporte de control de vehículos.

### 3. Normas

- a. La hoja de Reporte de control de vehículos que egresan del Predio Fiscal deberá ser llenada por el Agente de Seguridad de Turno en el puesto de servicio.
- b. Este reporte debe consignar los datos de los vehículos que egresan del Predio Fiscal de ZOLIC, durante las 24 Horas del día.
- c. El reporte de control de vehículos será revisado por el Jefe de Grupo, revisado y archivado por el Encargado de la Sección de Seguridad de ZOLIC.

**4. Procedimiento de control vehicular que egresan del Predio Fiscal.**

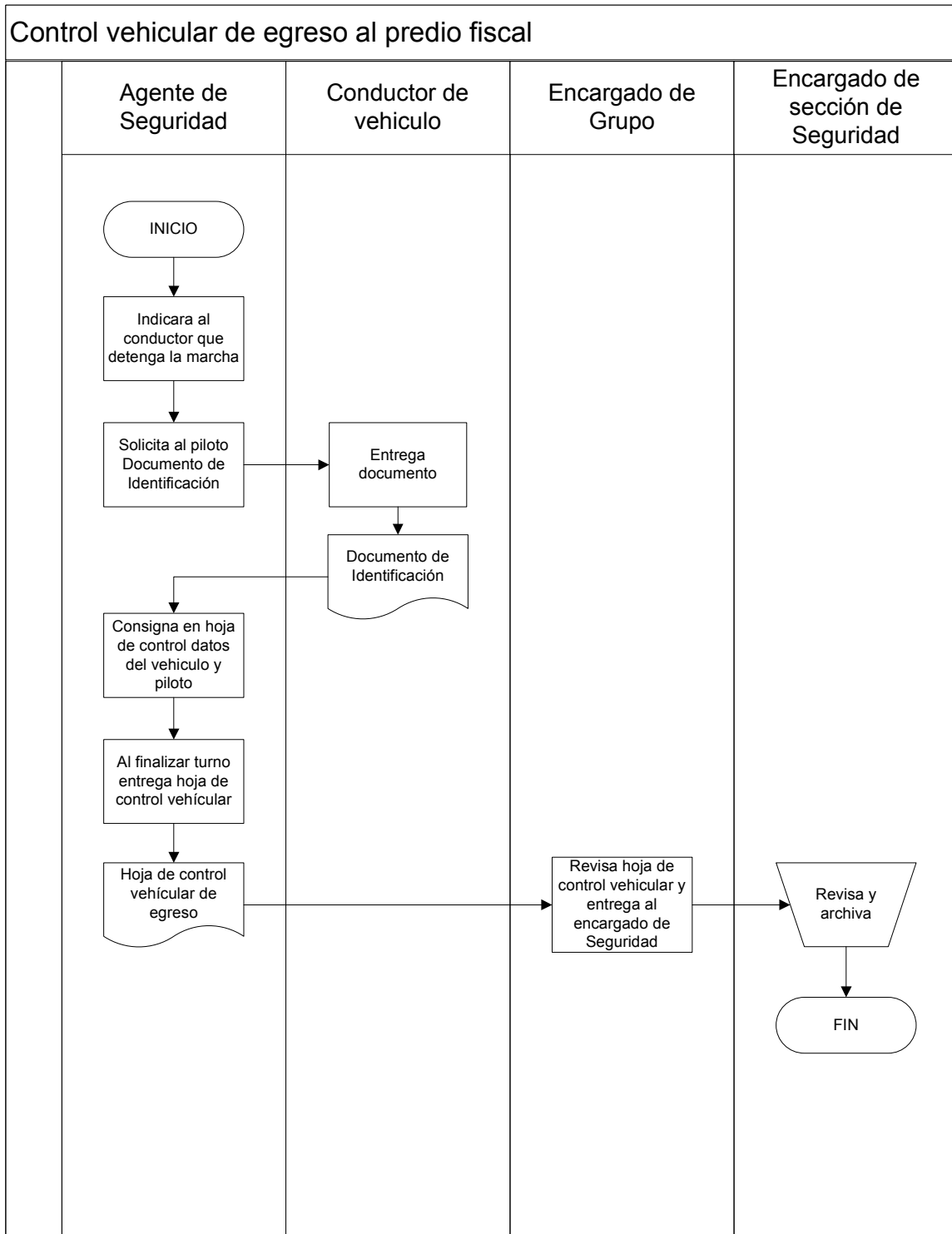
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Seguridad	1	Indicara al conductor del vehículo que debe detener su marcha.
Agente de Seguridad	2	Solicita al piloto Documento de Identificación y motivo de su egreso del Predio Fiscal.
Conductor de Vehículo	3	Entrega Documento de Identificación e informa motivo de su egreso del Predio Fiscal
Agente de Seguridad	4	Consigna en la Hoja de reporte de control de vehículos los Datos del Conductor y del Vehículo.
Agente de Seguridad	5	Al finalizar el Turno de Servicio entrega hoja de reporte de control de vehículos al Jefe de Grupo
Jefe de Grupo	6	Revisa Hoja de Control de Vehículos que egresan del Predio Fiscal y la entrega al Encargado de la Sección de Seguridad.
Encargado de la Sección de Seguridad	7	Revisa y archiva hoja de reporte de control de Vehículos que egresan del Predio Fiscal.

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:  
Jefe Departamento de Protección

Vo. Bo.  
Gerencia General

**5. Diagrama de Procedimiento**



# **CONTROL DE OPERACIONES**

## CONTROL DE OPERACIONES IMPORTACION DE MERCANCÍAS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para importación de mercancías provenientes de países extranjeros. Para esto se debe utilizar los siguientes documentos de soporte: Declaración Aduanera (ZI, ZT, ZX, ZF...), factura comercial, documento de transporte (carta de porte, guía aérea o conocimiento de embarque).

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la importación de mercancías que ingresan a la Zona Libre de Industria y Comercio.
- b. Proporcionar una guía general para el registro y control de la importación de mercancías.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la importación de mercancías.

### 3. Normas

- a. Sólo podrán ingresar mercadería destinada a los usuarios de ZOLIC y que tengan contrato vigente con la misma.
- b. Toda importación de mercadería que ingrese a las bodegas del usuario dentro del predio fiscal de ZOLIC deberá ser inspeccionada en su descarga por los cheques de la Sección de Controles.
- c. La Sección de Controles de ZOLIC deberá requerir la entrega de fotocopia simple de la papelería que ampare la importación.
- d. El Cheque de Controles deberá cerciorarse antes de amparar el ingreso de la mercancía que la papelería que la ampare haya sido previamente revisada, sellada y autorizada con la firma del Delegado de SAT.



## 4. Procedimiento de Importación de Mercancías

Responsable	Paso No.	Actividad
Usuario	1	Solicita carta cupo ante administración en la cual se declara como usuario.
Agente Aduanal	2	Elabora documento ZI (Póliza de importación para el ingreso de mercadería al predio de ZOLIC).
Usuario o Transportista	3	Entrega a la delegación de SAT en ZOLIC copia fiel del documento declaración de importación (ZI) para su respectiva autorización de arribo en la Garita No. 1.
Usuario o Transportista	4	Entrega copia de la declaración de importación (ZI) en Garita 1 de Controles en ZOLIC, debidamente autorizado por SAT.
SAT	5	El delegado de SAT en la garita No. 1 ZOLIC, ingresa al sistema de SAT para dar arribo a la declaración.
Delegado de Controles	6	Con la documentación en orden elabora el registro en libros y autoriza el ingreso al predio fiscal.
Agente de Seguridad Zolic	7	Corroborar la autorización de ingreso de SAT y Controles, y registra la identificación del transportista y equipo a ingresar.
Usuario o Transportista	8	Ingresar la mercadería al predio fiscal.
Delegados de SAT y Sección de Controles	9	Se presentan en las propias instalaciones del usuario para verificar que la mercadería ha llegado a su destino y autorizar el corte de marchamos.
Delegado de Controles	10	Ingresar la información de la declaración al sistema y archivar la correspondiente papelería.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

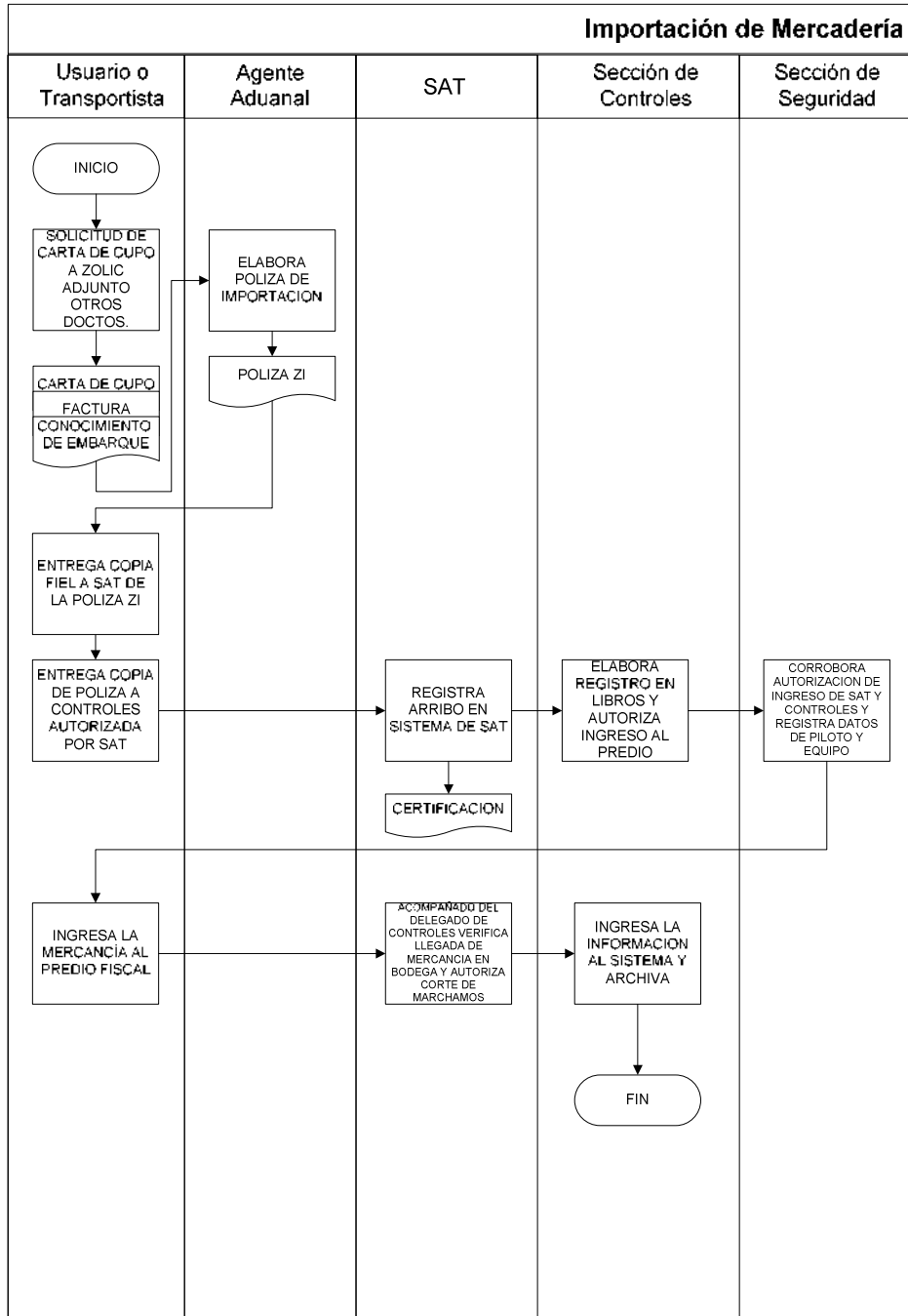
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Control de Operaciones

5. Diagrama de Procedimiento



## INGRESO DE MERCADERÍAS NACIONALES O NACIONALIZADAS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la importación de mercaderías provenientes del Interior de la República destinadas para operaciones como almacenaje, etiquetado, envasado, etc. (como café, madera, te, papel). Documentos de soporte: Declaración Aduanera régimen ZN, factura comercial, documento de transporte (carta de porte, guía aérea o conocimiento de embarque).

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para el ingreso de mercancías nacionales o nacionalizadas al predio fiscal de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía general para el registro y control del ingreso de mercancías nacionales o nacionalizadas.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el ingreso de la mercancía nacional o nacionalizada.

### 3. Normas

- a. Toda importación de mercadería que ingrese a las bodegas del usuario dentro del predio fiscal de ZOLIC, deberá ser inspeccionada en su descarga por los Cheques de la Sección de Controles.
- b. La Sección de Controles de ZOLIC deberá requerir la entrega de fotocopia simple de la papelería que ampare la importación.
- c. El Cheque de Controles deberá cerciorarse antes de permitir el ingreso de la mercadería que la papelería que ampare haya sido previamente revisada, sellada y autorizada con la firma del Delegado de SAT.
- d. Todo el movimiento deberá quedar registrado en los libros de ingreso de la Sección de Controles cuidando que los datos descritos en los mismos sean reales.
- e. Todo tipo de ingreso sin excepción alguna deberá ser registrado e inspeccionado por los Cheques de la Sección de Controles.

**4. Procedimiento de Ingreso de Mercancías Nacionales o Nacionalizadas**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Agente Aduanal	1	Elabora declaración en régimen ZN o Formulario de Nacionalización de Mercancías para el ingreso a ZOLIC según sea el caso.
Usuario o Transportista	2	Entrega declaración al delegado de SAT en la garita de ingreso.
Usuario o Transportista	3	Entrega copia de la declaración aduanera a la Sección de Controles.
Delegado de Controles	4	Registra en los libros correspondientes y autoriza el ingreso al área fiscal.
Agente de Seguridad Zolic	5	El transportista le entrega papelería para corroborar y registrar identificación del transportista.
Delegado de Controles	6	Se presenta conjuntamente con el delegado de SAT a las bodegas del usuario para verificar descarga.
Delegado SAT	7	Al concluir la descarga entrega copia de la declaración al modulista si todo está en orden.
Delegado SAT	8	Si existe discrepancia entre lo declarado y la mercadería, procede a requerir la rectificación de la declaración.
Controles	9	Ingresa información de la declaración aduanera al sistema y archiva.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

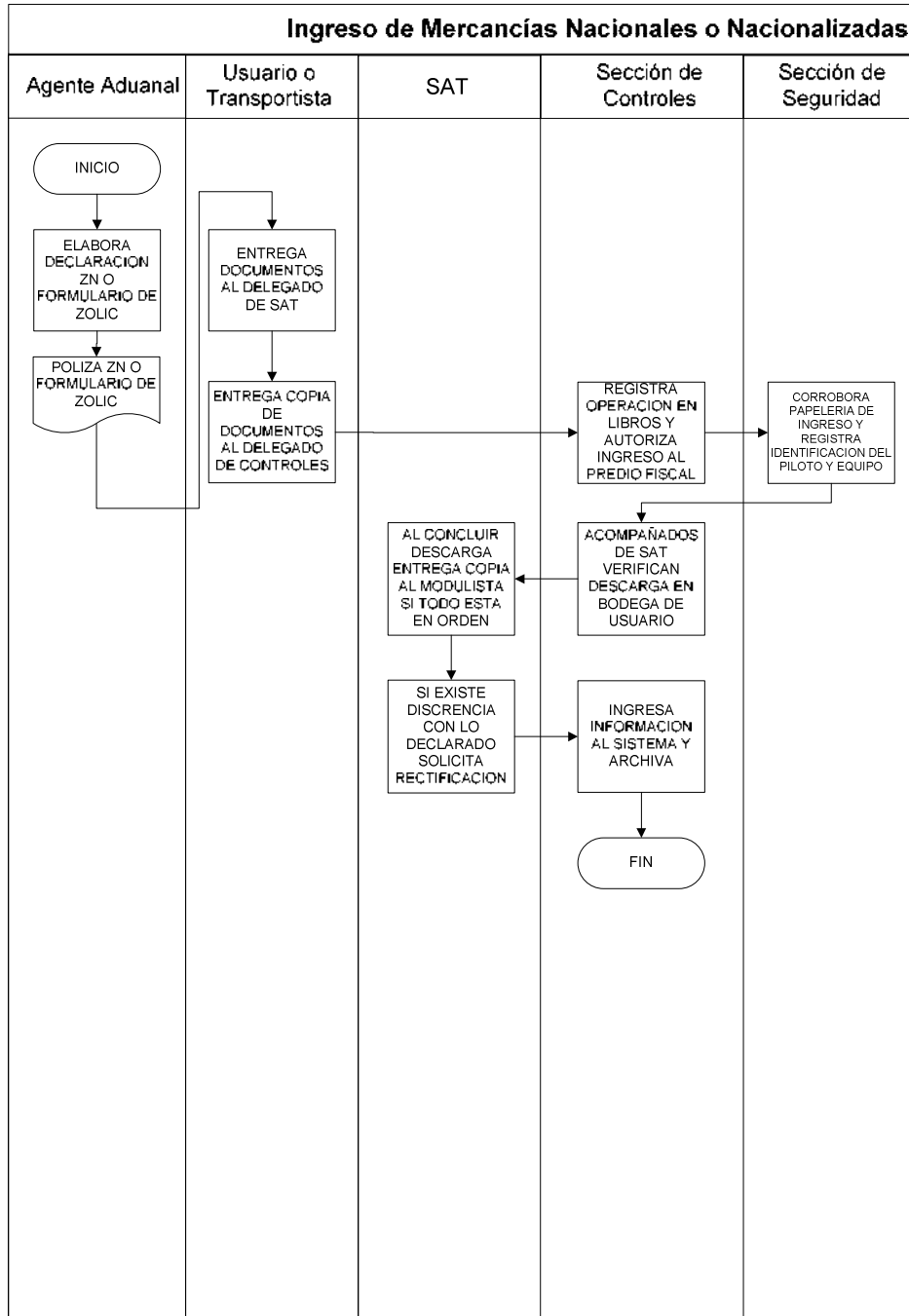
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Control de Operaciones

## 5. Diagrama de Procedimiento



## IMPORTACIÓN DEFINITIVA DE MERCANCÍAS (DESPACHOS)

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la importación de mercancías destinadas al Interior de la República, provenientes de usuarios de ZOLIC. Documentos de soporte: Declaración Aduanera régimen ZC, factura comercial, documento de transporte con el cual ingresó a ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para los despachos de mercancías del predio fiscal de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía general para el registro y control del despacho de mercancías.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir los despachos de mercancías.

### 3. Normas

- a. Todo tipo de egreso de mercancía no importando la cantidad o el medio de transporte en el que se dirige deberá ser registrado e inspeccionado por los Cheques de la Sección de Controles aún si ya fueron previamente revisados por el Delegado de SAT, previo a registrar la operación en el libro de egreso.
- b. La Sección de Controles deberá requerir copia simple de todos los documentos que amparen el despacho de mercadería.
- c. El Cheque de Controles deberá verificar previo a la salida de la mercancía que los documentos hayan sido revisados, sellados y autorizados con la firma del Delegado de Controles de SAT.
- d. Toda póliza de despacho o importación de mercadería deberá ser autenticada con el sello de egreso de la SAT.

**4. Procedimiento de Importación Definitiva de Mercancías (despachos)**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Aduana	1	Elabora la Declaración Aduanera de Importación régimen ZC.
Usuario o Transportista	2	Previo a efectuarse la carga de la mercancía, el usuario o transportista entrega al Verificador de SAT en la Garita de salida la Declaración Aduanera, después de efectuado el pago de los impuestos correspondientes adjuntando la documentación de soporte; para que éste verifique en la hoja de control de saldos si aún existe saldo para la ZI que se está descargando.
SAT	3	Si todo está en orden, el Verificador de SAT en compañía del delegado de Controles de ZOLIC, procede a verificar la carga en la bodega del usuario revisando el valor, origen, clasificación arancelaria y documentación de soporte (incluyendo el cumplimiento de requisitos no arancelarios), para determinar si existen incidencias.
SAT	4	Si no hay incidencias el Verificador de SAT da extracción a la Declaración, registra la operación en la hoja de control de saldos y entrega el juego de copias al transportista.
SAT	5	Si hay incidencias el verificador de SAT procede de conformidad a la legislación nacional vigente.
SAT	6	Si los documentos están en orden procede a autorizar salida de mercancía del predio fiscal de ZOLIC.
Controles	7	El delegado de Controles de ZOLIC,

		ingresa la información de la Declaración Aduanera al sistema y archiva la documentación correspondiente.
--	--	--

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo.

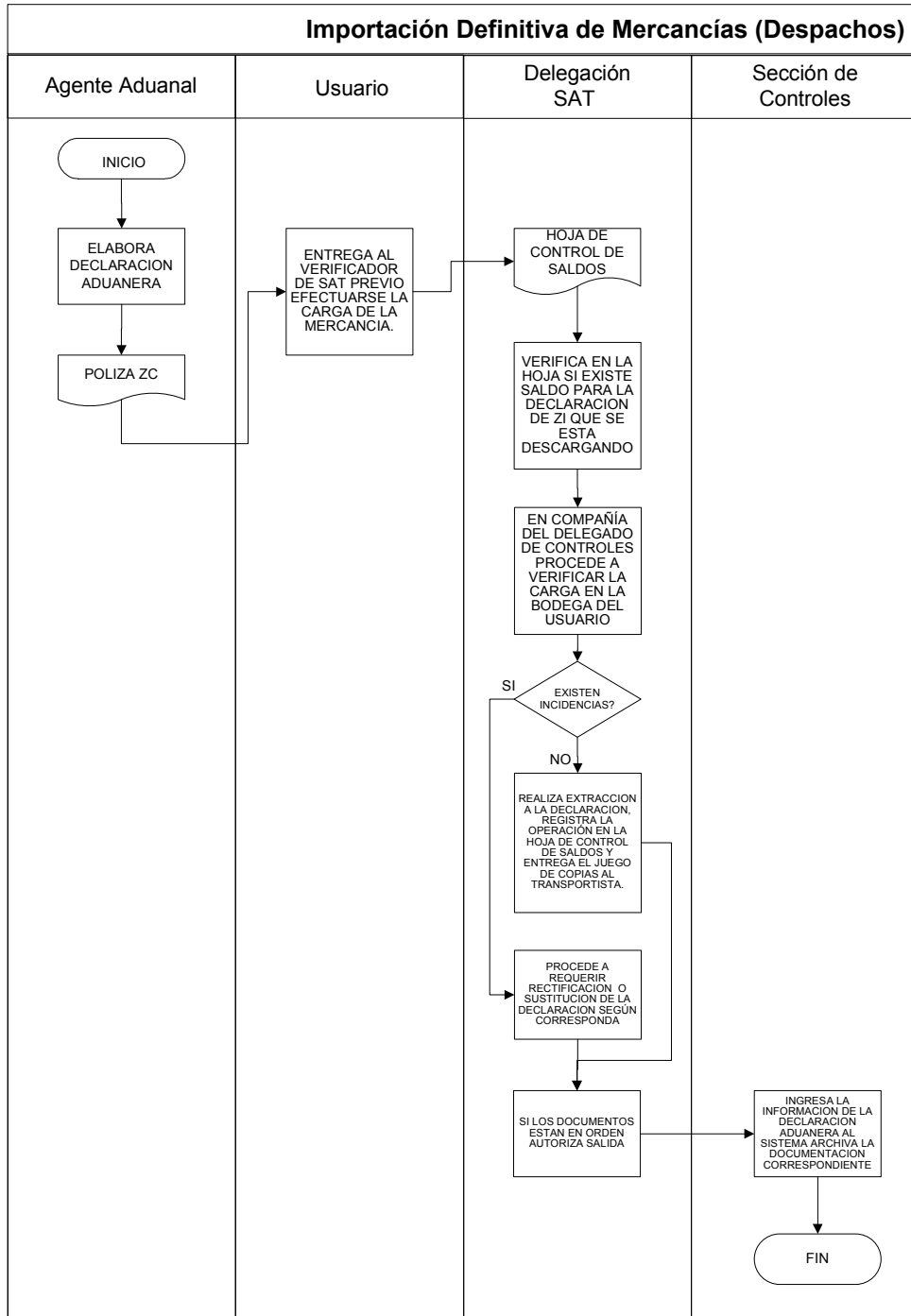
Gerencia General

Revisado por:

Jefe Control de Operaciones



5. Diagrama de Procedimiento



## IMPORTACIÓN DEFINITIVA DE COMBUSTIBLES, DERIVADOS DEL PETRÓLEO, PRODUCTOS QUÍMICOS Y LÍQUIDOS EN GENERAL A TERRITORIO NACIONAL (DESPACHOS DE LÍQUIDO A GRANEL)

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la importación de combustibles, derivados del petróleo, productos químicos y líquidos en general, destinados al Interior de la República, provenientes de usuarios de ZOLIC. Documentos de soporte: Declaración Aduanera régimen ZC, factura comercial, documento de transporte con el cual ingresó a ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para los despachos de líquido a granel.
- b. Proporcionar una guía general para el registro y control de los despachos de líquido a granel.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el despacho de líquidos a granel.

### 3. Normas

- a. Todo tipo de egreso de mercancía no importando la cantidad o el medio de transporte en el que se dirige deberá ser registrado e inspeccionado por los Cheques de la Sección de Controles aún si ya fueron previamente revisados por el Delegado de SAT, previo a registrar la operación en el libro de egreso.
- b. La Sección de Controles deberá requerir copia simple de todos los documentos que amparen el despacho de mercadería.
- c. El Cheque de Controles deberá verificar previo a la salida de la mercancía que los documentos hayan sido revisados, sellados y autorizados con la firma del Delegado de Controles de SAT.
- d. Toda póliza de despacho o importación de mercadería deberá ser autenticada con el sello de egreso de la SAT.
- e. En el caso de combustibles o líquidos a granel deberá ser inspeccionado ocularmente por los Cheques de la Sección de Controles de ZOLIC.

**4. Procedimiento de Despachos de Líquido a Granel.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Aduana	1	Elabora la Declaración Aduanera de Importación régimen ZC.
Usuario	2	Previo a efectuarse la carga de la mercancía al medio de transporte, el usuario o transportista entrega al Verificador de SAT en la Garita de salida la Declaración Aduanera, después de efectuado el pago de los impuestos correspondientes adjuntando la documentación de soporte; para que éste verifique en la hoja de control de saldos si aún existe saldo para la ZI que se está descargando.
Usuario	3	Si la mercancía descrita en la Declaración Aduanera régimen ZC se retira en varios envíos, debe utilizarse el Pase de Salida autorizado por ZOLIC, el cual deben adquirir en las oficinas de ZOLIC.
Usuario	4	Para el caso de retiros parciales de declaraciones ZI (varias declaraciones ZC), debe colocarse en la casilla de observaciones de cada Declaración Aduanera ZC, los siguientes datos: número de ZI inicial, saldo inicial, cantidad a retirar, saldo actual.
SAT	5	Si todo está en orden, el Verificador de SAT en compañía del delegado de Controles de ZOLIC, procede a efectuar la medición correspondiente en la bodega del usuario cada vez que se presente un pase de salida, revisando el valor, origen, clasificación arancelaria y documentación de soporte (incluyendo el cumplimiento de requisitos no arancelarios), para determinar si existen incidencias.

Responsable	Paso No.	Actividad
SAT	6	Si no hay incidencias el Verificador de SAT registra la operación en la hoja de control de saldos, da extracción a la Declaración cuando se concluya el último retiro para la ZC presentada y entrega el juego de copias al transportista.
SAT	7	Si hay incidencias el verificador de SAT procede de conformidad a la legislación nacional vigente.
SAT	8	Si todos los documentos están en orden, autoriza salida de mercancía del predio fiscal de ZOLIC.
Controles	9	El delegado de Controles de ZOLIC, ingresa la información de la Declaración Aduanera al sistema y archiva la documentación correspondiente.

Elaborado por:

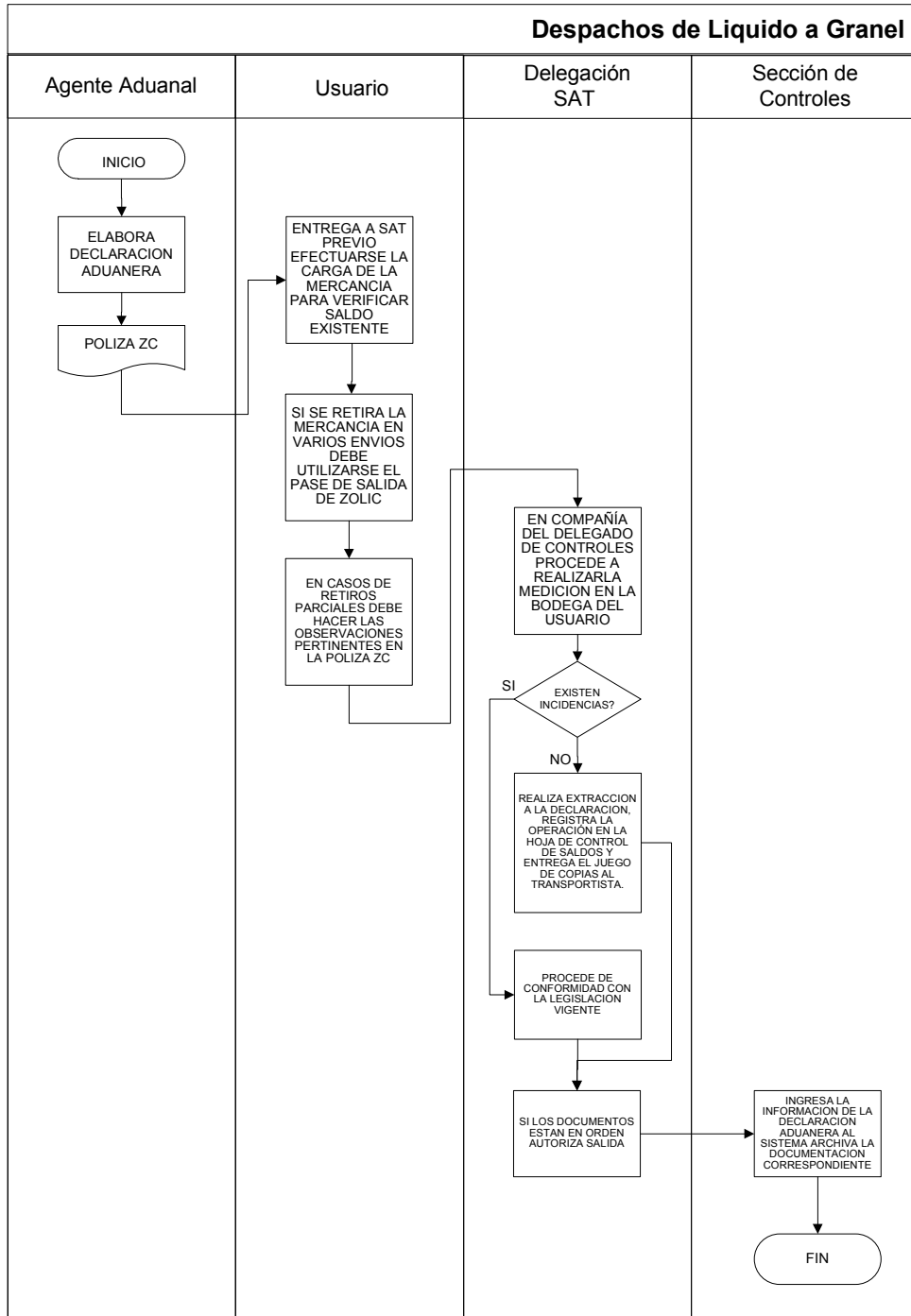
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Revisado por:

Jefe Control de Operaciones

Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento.



## REEXPORTACIÓN DE MERCANCÍAS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para la reexportación de mercancías destinadas al extranjero, provenientes de usuarios de ZOLIC. Documentación de soporte: Declaración Aduanera, factura comercial, documentos de transporte con el que ingresó a ZOLIC y documento de transporte con el que saldrá del país.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la reexportación de mercancías desde la Zona Libre de Industria y Comercio.
- b. Proporcionar una guía general para el registro y control de la mercancía que sale para reexportación.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la reexportación de mercancías desde la Zona Libre de Industria y Comercio.

### 3. Normas

- a. Toda reexportación de mercadería deberá ser amparada con copia simple de la póliza de ingreso a ZOLIC, además de los documentos que soportan la reexportación.
- b. El Cheque de Controles deberá inspeccionar la carga verificando que los datos establecidos en la papelería de despacho sean los correctos.
- c. Previo a egreso de la mercadería, deberá ser registrada en los libros de egreso de la Sección de Controles de ZOLIC.

**4. Procedimiento de Re-exportación de Mercancías**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Aduana	1	El Agente Aduanero elabora la Declaración Aduanera régimen ZR.
Usuario o transportista	2	El usuario o transportista entrega al Verificador de SAT en la Garita de salida la Declaración Aduanera con su documentación de soporte, previo a efectuarse la carga de la mercancía al medio de transporte, para que éste verifique en la hoja de control de saldos si aún existe saldo para la ZI que se está descargando.
SAT	3	Si todo está en orden, el Verificador de SAT en compañía del delegado de Controles de ZOLIC, procede a verificar la carga en la bodega del usuario revisando el valor y documentación de soporte, para determinar si existen incidencias.
SAT	4	Si no hay incidencias el Verificador de SAT coloca el marchamo al medio de transporte y da extracción a la Declaración, registra la operación en la hoja de control de saldos y entrega el juego de copias al transportista.
SAT	5	Si hay incidencias el verificador de SAT procede a requerir la rectificación o sustitución de la declaración, según corresponda.
SAT	6	Si todos los documentos están en orden, autoriza salida de mercancías del predio fiscal de ZOLIC.
Controles	7	El delegado de Controles de ZOLIC, ingresa la información de la Declaración Aduanera al sistema y archiva la documentación correspondiente.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

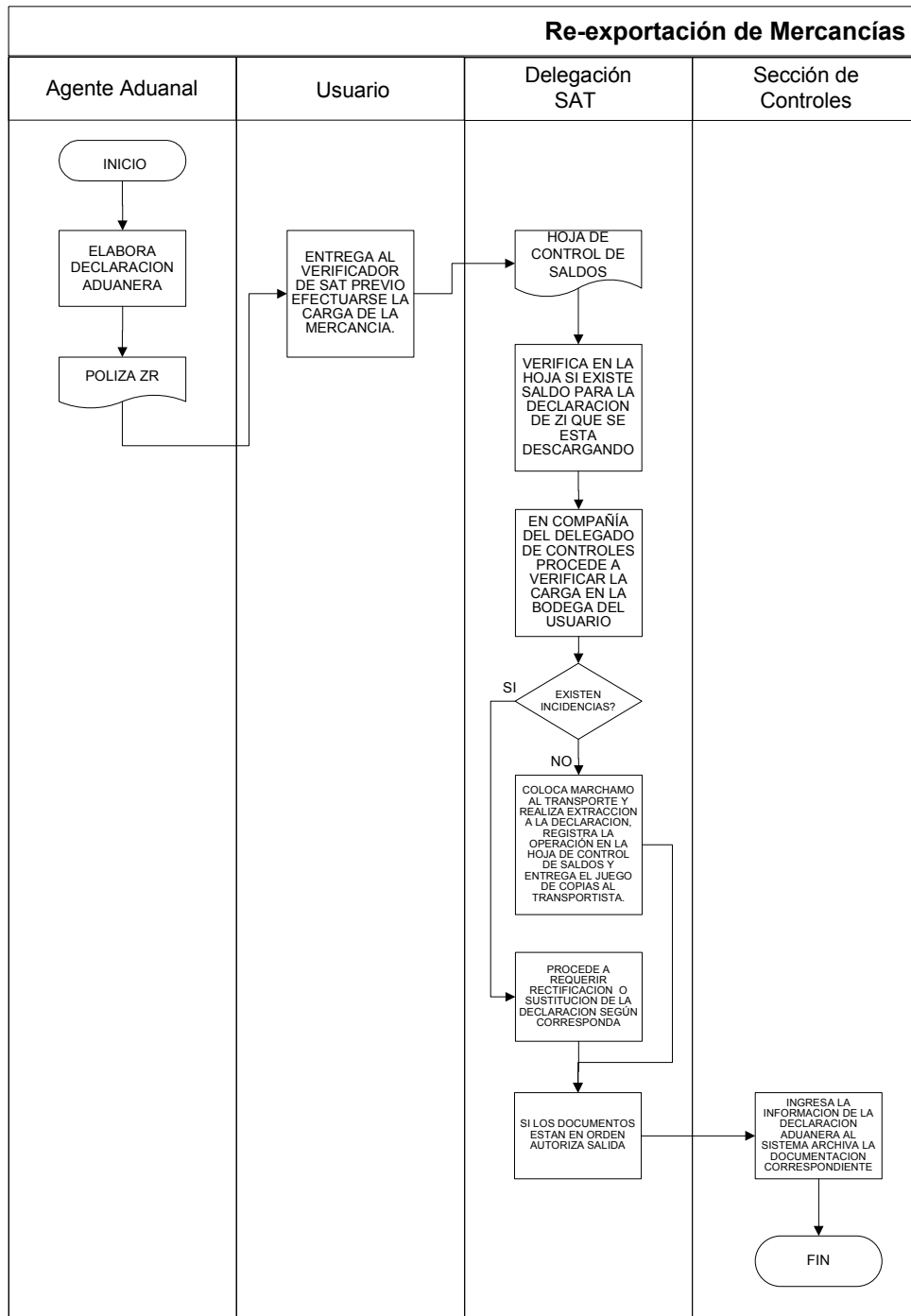
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Control de Operaciones

5. Diagrama de Procedimiento





## EGRESO DE MERCANCIAS PARA EXPORTACIÓN

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para el egreso de mercaderías nacionales o nacionalizadas, destinadas al extranjero, provenientes de usuarios de ZOLIC o mercancías ingresadas temporalmente para perfeccionamiento pasivo (transformación, elaboración o reparación).

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para el egreso de mercancías para exportación.
- b. Proporcionar una guía general para el registro y control de egreso de mercancías para exportación.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el egreso de mercancías para exportación.

### 3. Normas

- a. La mercadería que sea destinada a la exportación deberá ser previamente inspeccionada por el Cheque de la Unidad de Controles verificando que sea la detallada en las pólizas.
- b. El transportista o usuario deberá entregar copia simple de toda la papelería que ampare el egreso o despacho de la mercancía.
- c. El cheque de la Sección de Controles deberá verificar que la papelería haya sido revisada, sellada y autorizada con la firma del Delegado de la SAT.

**4. Procedimiento de Egreso de Mercancías para Exportación**

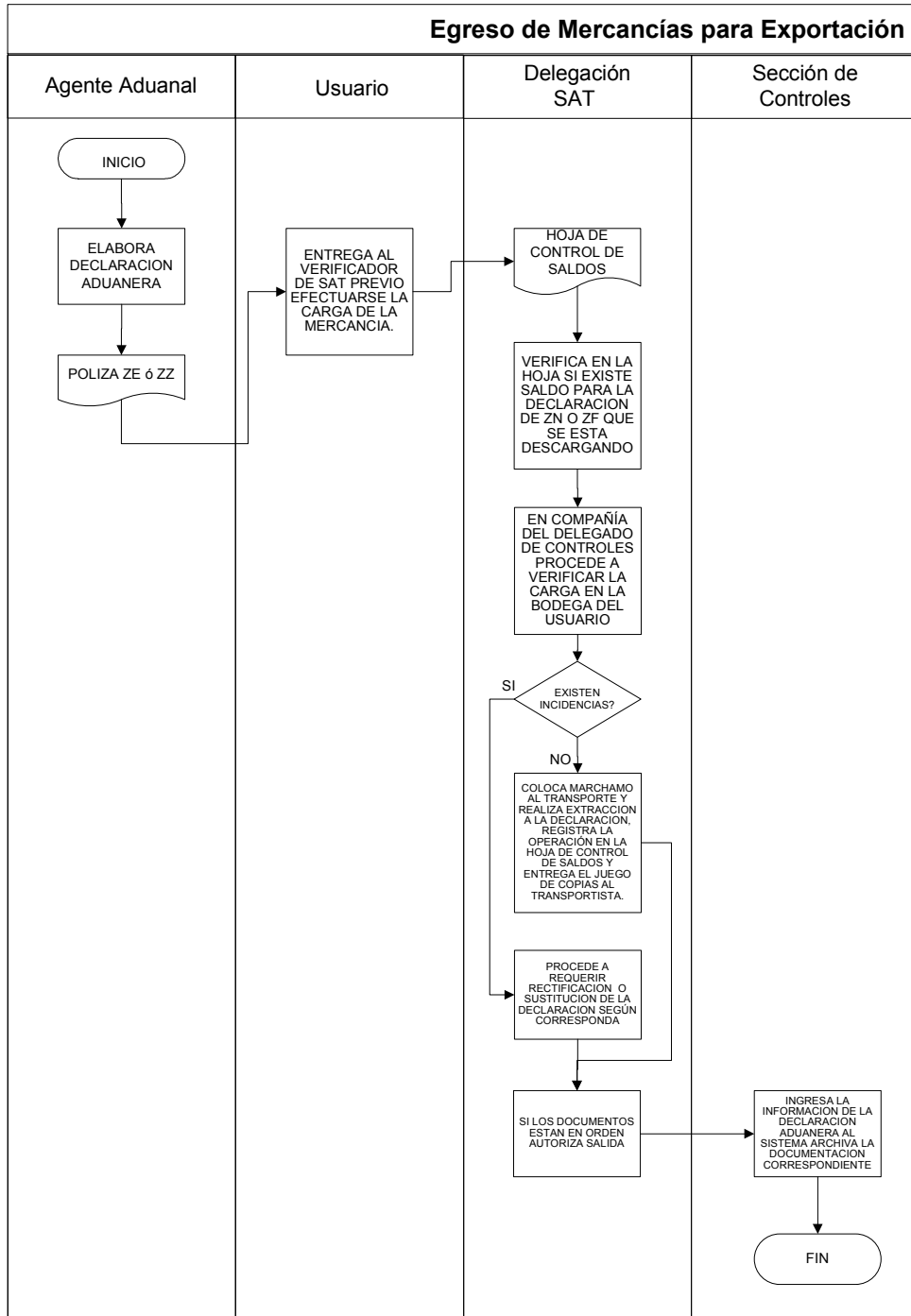
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Agente de Aduana	1	El Agente Aduanero elabora la Declaración Aduanera régimen ZE ó ZZ.
Usuario o Transportista	2	El usuario o transportista entrega al Verificador de SAT en la Garita de salida la Declaración Aduanera con su documentación de soporte, previo a efectuarse la carga de la mercancía al medio de transporte, para que éste verifique en la hoja de control de saldos si aún existe saldo para la ZN o ZF que se está descargando.
SAT	3	Si todo está en orden, el Verificador de SAT en compañía del delegado de Controles de ZOLIC, procede a verificar la carga en la bodega del usuario, para determinar si existen incidencias.
SAT	4	Si no hay incidencias el Verificador de SAT coloca el marchamo al medio de transporte y da extracción a la Declaración, registra la operación en la hoja de control de saldos y entrega el juego de copias al transportista.
SAT	5	Si hay incidencias el verificador de SAT procede a requerir la rectificación o sustitución de la declaración, según corresponda.
SAT	6	Si todos los documentos están en orden, autoriza salida de mercancías del predio fiscal de ZOLIC.
Controles	7	El delegado de Controles de ZOLIC, ingresa la información de la Declaración Aduanera al sistema y archiva la documentación correspondiente.

Elaborado por:  
 Jefe de Recursos Humanos  
 Vo.Bo.

Revisado por:  
 Jefe Control de Operaciones

Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



## TRASLADO DE MERCANCÍAS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos para el traslado de mercancías destinadas a zonas francas, agencias Zolic o almacenadoras, procedentes de usuarios de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para el traslado de mercancías.
- b. Proporcionar una guía general para el registro y control de traslados de mercancías.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir los traslados de mercancías.

### 3. Normas

- a. EL usuario deberá entregar copia simple de los documentos que amparan el despacho de mercadería a la Sección de Controles de ZOLIC.
- b. Toda la mercadería deberá ser inspeccionada por el Cheque de la Sección de Controles.
- c. El Cheque de Controles deberá verificar que toda la papelería esté revisada, sellada y firmada por el Delegado de SAT.

## 4. Traslado de Mercancías

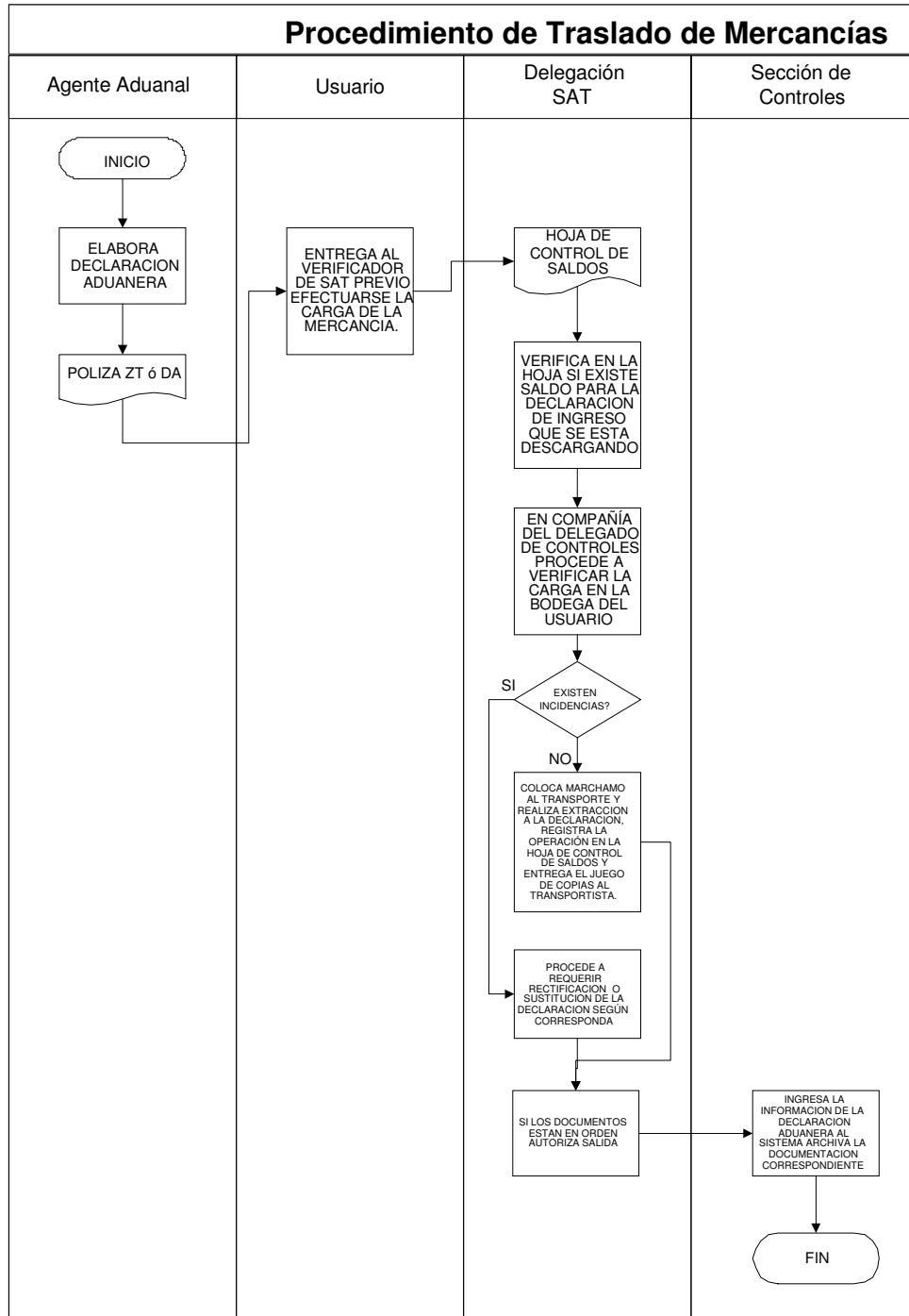
Responsable	Paso No.	Actividad
Agente de Aduana	1	El Agente Aduanero elabora la Declaración Aduanera régimen ZT ó DA.
Usuario o Transportista	2	El usuario o transportista entrega al Verificador de SAT en la Garita de salida la Declaración Aduanera con su documentación de soporte, previo a efectuarse la carga de la mercancía al medio de transporte, para que éste verifique en la hoja de control de saldos si aún existe saldo para la declaración de ingreso que se está descargando.
SAT	3	Si todo está en orden, el Verificador de SAT en compañía del delegado de Controles de ZOLIC, procede a verificar la carga en la bodega del usuario, para determinar si existen incidencias.
SAT	4	Si no hay incidencias el Verificador de SAT coloca el marchamo al medio de transporte y da extracción a la Declaración, registra la operación en la hoja de control de saldos y entrega el juego de copias al transportista.
SAT	5	Si hay incidencias el verificador de SAT procede a requerir la rectificación o sustitución de la declaración, según corresponda.
SAT	6	Si todos los documentos están en orden, autoriza salida de mercancías del predio fiscal de ZOLIC.
Controles	7	El delegado de Controles de ZOLIC, ingresa la información de la Declaración Aduanera al sistema y archiva la documentación correspondiente.

Elaborado por:  
 Jefe de Recursos Humanos  
 Vo.Bo.

Revisado por:  
 Jefe Control de Operaciones

Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



# **DEPARTAMENTO DE INGENIERIA**

## DEPARTAMENTO DE INGENIERIA ELABORACIÓN DE PROYECTOS

### 1. Definición

Este procedimiento define las actividades que deben llevarse a cabo para la elaboración de los diferentes proyectos que permitan mejorar la infraestructura y áreas descubiertas para ofrecer un mejor servicio a los clientes.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de proyectos de ingeniería.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de proyectos de ingeniería.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la elaboración de proyectos de ingeniería.

### 3. Normas

- a. Se debe tomar en cuenta para la elaboración de proyectos lo establecido en el ejercicio fiscal aprobado por la Dirección Técnica del Presupuesto.
- b. Se deben ejecutar los proyectos en la fecha establecida según ejercicio fiscal vigente.



## 4. Procedimiento de Elaboración de Proyectos.

Responsable	Paso No.	Actividad
Departamento de Ingeniería	1	Elabora el estudio del proyecto a desarrollar, tomando las especificaciones técnicas para la realización de la obra y presenta propuesta a Gerencia General.
Gerencia General	2	Analiza, evalúa y traslada a la Jefatura Financiera para verificar si hay renglón presupuestario y disponibilidad.
Jefatura Financiera	3	Verifica el presupuesto y la disponibilidad e informa a la Gerencia General.
Gerencia General	4	Conoce la existencia de disponibilidad para la realización de la obra y eleva a Junta Directiva, para su aprobación.
Junta Directiva	5	Conoce, analiza, autoriza e instruye a la Gerencia General para su ejecución.
Gerencia General	6	Instruye al Departamento de Ingeniería para que realice el proceso de ejecución del proyecto.
Jefe de Ingeniería	7	Recibe y realiza el proceso respectivo para llevarlo a cabo de manera conjunta con el Departamento Jurídico, Auditoría Interna, Gerencia General y Departamento Financiero.

Elaborado por:

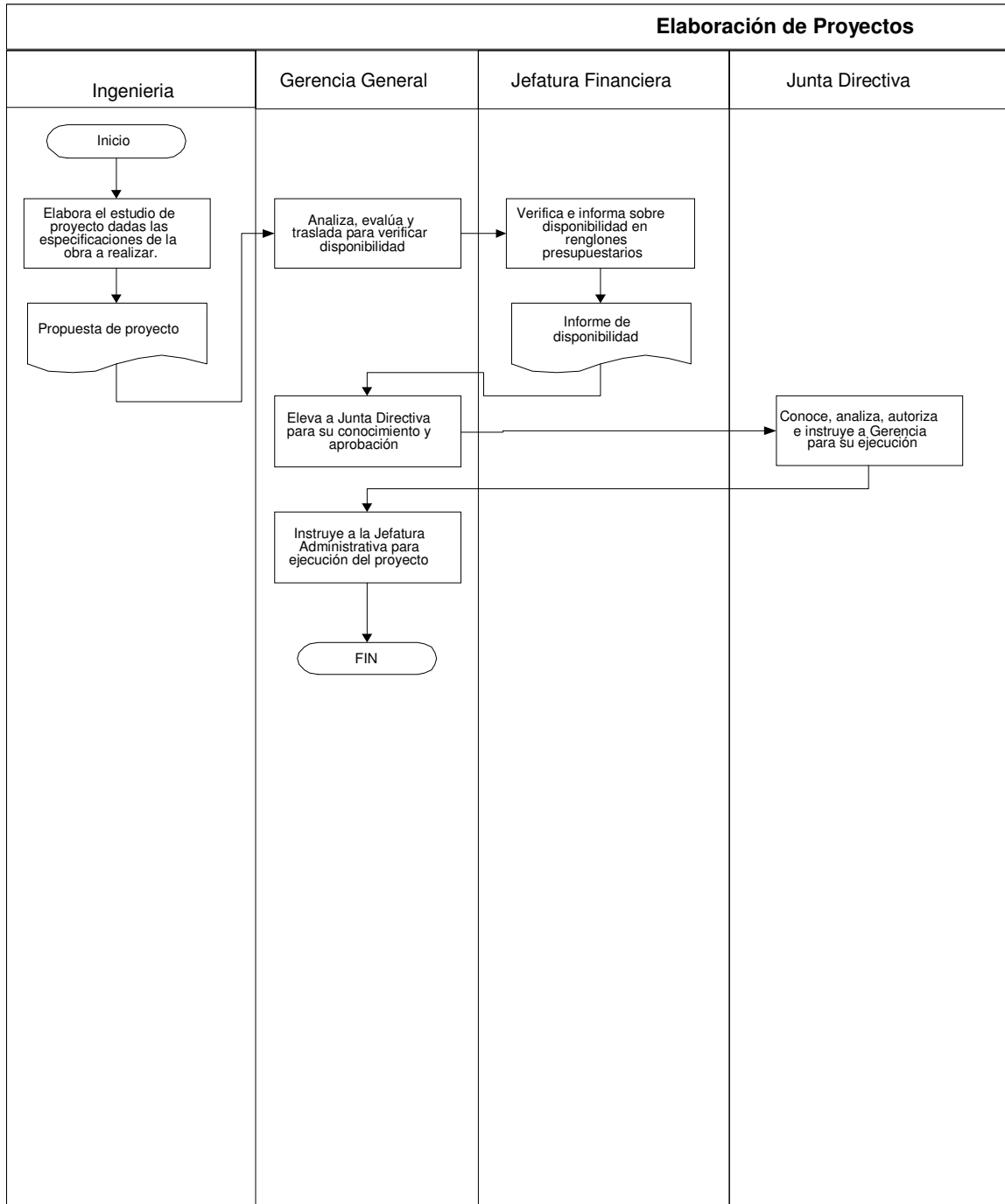
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento de Ingeniería

## 5. Diagrama de Procedimiento



## ELABORACIÓN DE REPORTE DE CONSUMO DE AGUA

### 1. Definición

Establece los pasos que deben seguirse para la elaboración del reporte de control mensual del consumo de agua utilizada por los usuarios.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración del reporte de consumo de agua de las empresas usuarias.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración del reporte de consumo de agua de las empresas usuarias.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la elaboración del reporte de consumo de agua.

### 3. Normas

- a. Debe presentarse el reporte de consumo de agua potable utilizada por los usuarios en el último día hábil de cada mes a la Sección de Créditos y Cobranzas para el cobro correspondiente.

## 4. Procedimiento de Elaboración Reporte de Consumo de Agua

Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de Ingeniería	1	Elabora formulario para reporte de usuarios activos para la verificación del consumo de agua potable utilizada por los usuarios y traslada a la Sección de Mantenimiento.
Sección de Mantenimiento	2	Verifica la lectura de los contadores del consumo de agua que existe en las empresas usuarias.
Auxiliar de Ingeniería	3	Actualiza datos proporcionados por la Sección de Mantenimiento y traslada a la Encargada de Créditos y Cobranzas para el cobro correspondiente.
Encargado de Créditos y Cobranzas	4	Con los datos proporcionados realiza el cobro correspondiente a cada usuario.
Departamento de Ingeniería	5	Traslada a la secretaria para el respectivo archivo de control interno.

Elaborado por:

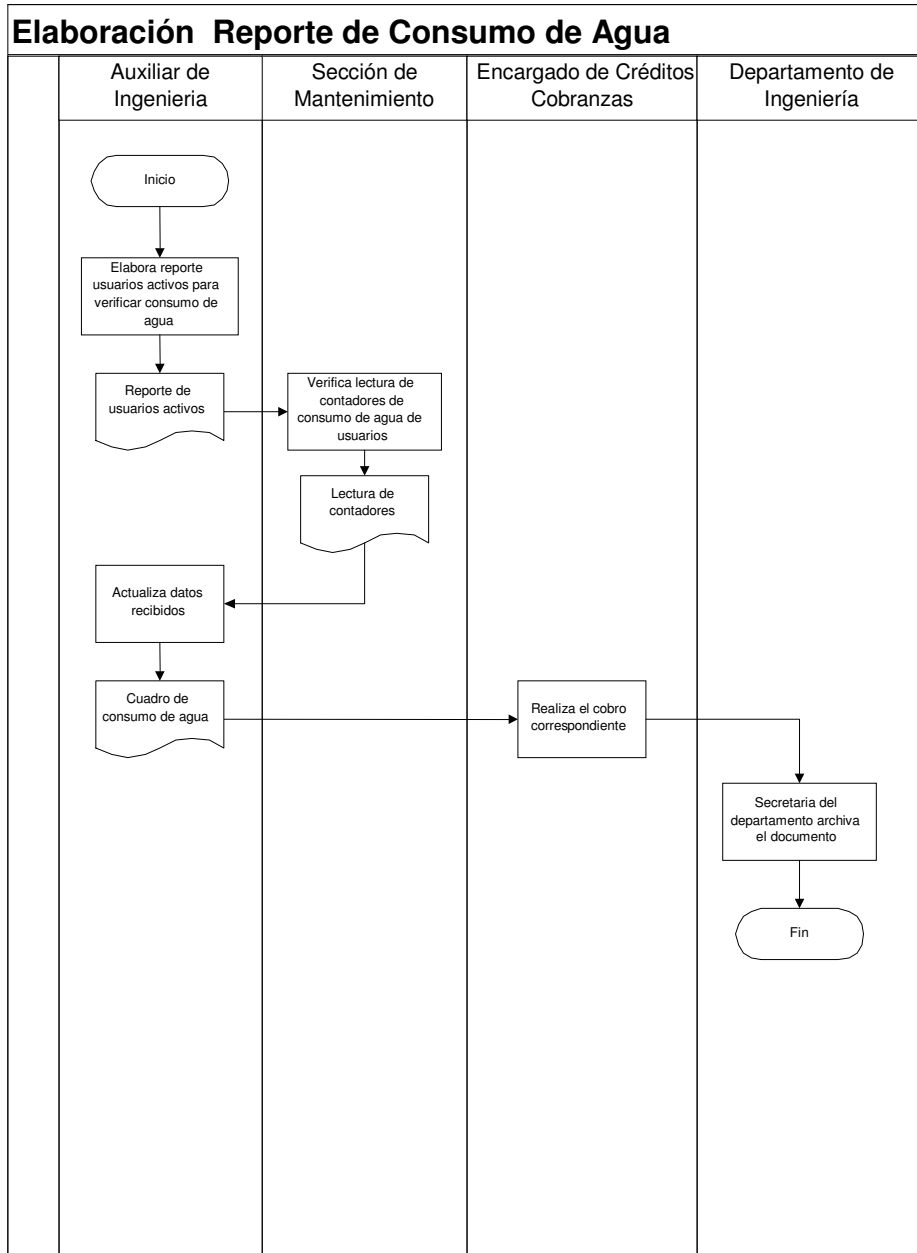
Jefe de Recursos Humanos  
Vo.Bo.

Revisado por:

Jefe Departamento de Ingeniería

Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



## ENTREGA DE AREAS ARRENDADAS A USUARIOS

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos a seguir para hacer entrega de las áreas arrendadas por los usuarios.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la entrega de áreas arrendadas.
- b. Proporcionar una guía general para la entrega de áreas arrendadas.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la entrega de áreas arrendadas.

### 3. Normas

- a. Debe existir certificación de resolución emitida por Junta Directiva en donde aprueba el área a entregar.
- b. Se debe levantar acta para la entrega de áreas a usuarios, en la cual se deberán incluir los detalles del área.

## 4. Procedimiento de Entrega de Áreas Arrendadas a Usuarios

Responsable	Paso No.	Actividad
Auxiliar de Ingeniería	1	Instruye al Encargado de Mantenimiento para la medición del área autorizada por Junta Directiva para ser entregada al usuario.
Encargado de Mantenimiento	2	Realiza la medición del área señalizándola y reporta al Departamento de Ingeniería.
Secretaria de Ingeniería	3	Levanta el acta respectiva tomando en cuenta las condiciones en que se entrega el área y las facilidades y compromisos del usuario.
Jefe de Ingeniería	4	Entrega el área respectiva al usuario.
Usuario	5	Firma el acta respectiva, y hace entrega de la certificación.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

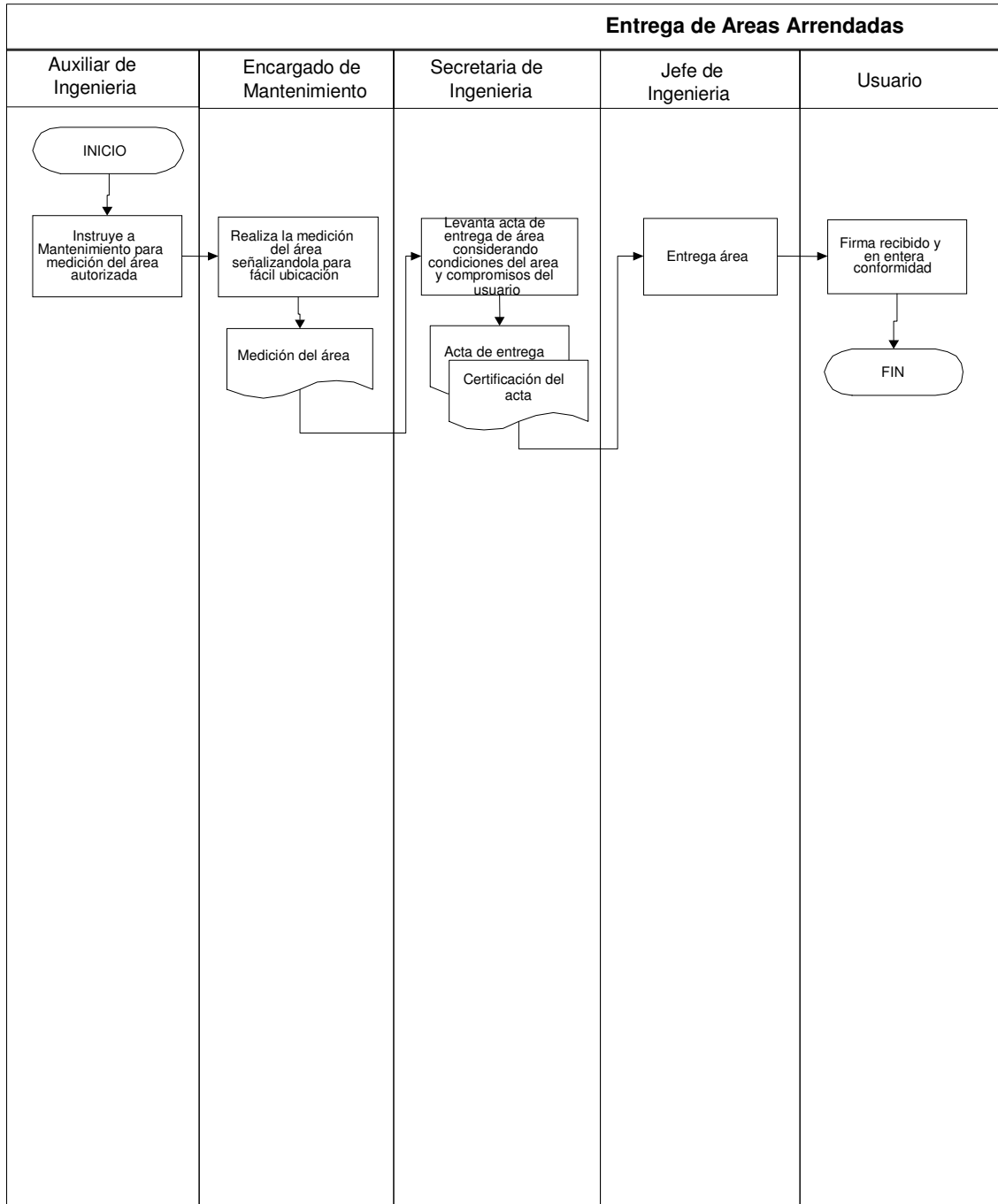
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento de Ingeniería

5. Diagrama de Procedimiento





## ELABORACIÓN DE DICTÁMENES (Informes)

### 1. Definición

Definir los pasos que se deben seguir para emitir un dictamen (informe) de ingeniería para la instalación de un nuevo usuario, ampliación de área o prórroga de contrato de un usuario ya establecido.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de dictámenes (informes) sobre usuarios.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de dictámenes (informes) sobre usuarios.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir la elaboración de dictámenes. (informe)

### 3. Normas

- a. La Jefatura de Ingeniería deberá informar favorable o desfavorablemente previo a autorizar la instalación de un nuevo usuario, ampliación de áreas o prórroga de contrato de arrendamiento.
- b. Debe verificarse que el área solicitada se encuentre en buenas condiciones para la instalación de una empresa.
- c. Debe sugerirse a la Gerencia General el área adecuada de conformidad a la actividad que realice la empresa para evitar el riesgo del funcionamiento y los bienes de la empresa así como de la Institución.

## 4. Procedimiento de Elaboración de Dictámenes

Responsable	Paso No.	Actividad
Empresario	1	Presenta a Gerencia General la documentación conforme a los requisitos solicitados por ZOLIC.
Gerencia General	2	Remite solicitud a las diferentes Jefaturas para el análisis y evaluación respectiva.
Jefaturas	3	De acuerdo a la solicitud recibida, realizan el análisis respectivo y recomiendan trasladándolo a Gerencia General.
Gerencia General	4	Recibe y eleva a Junta Directiva para su análisis y resolución correspondiente.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

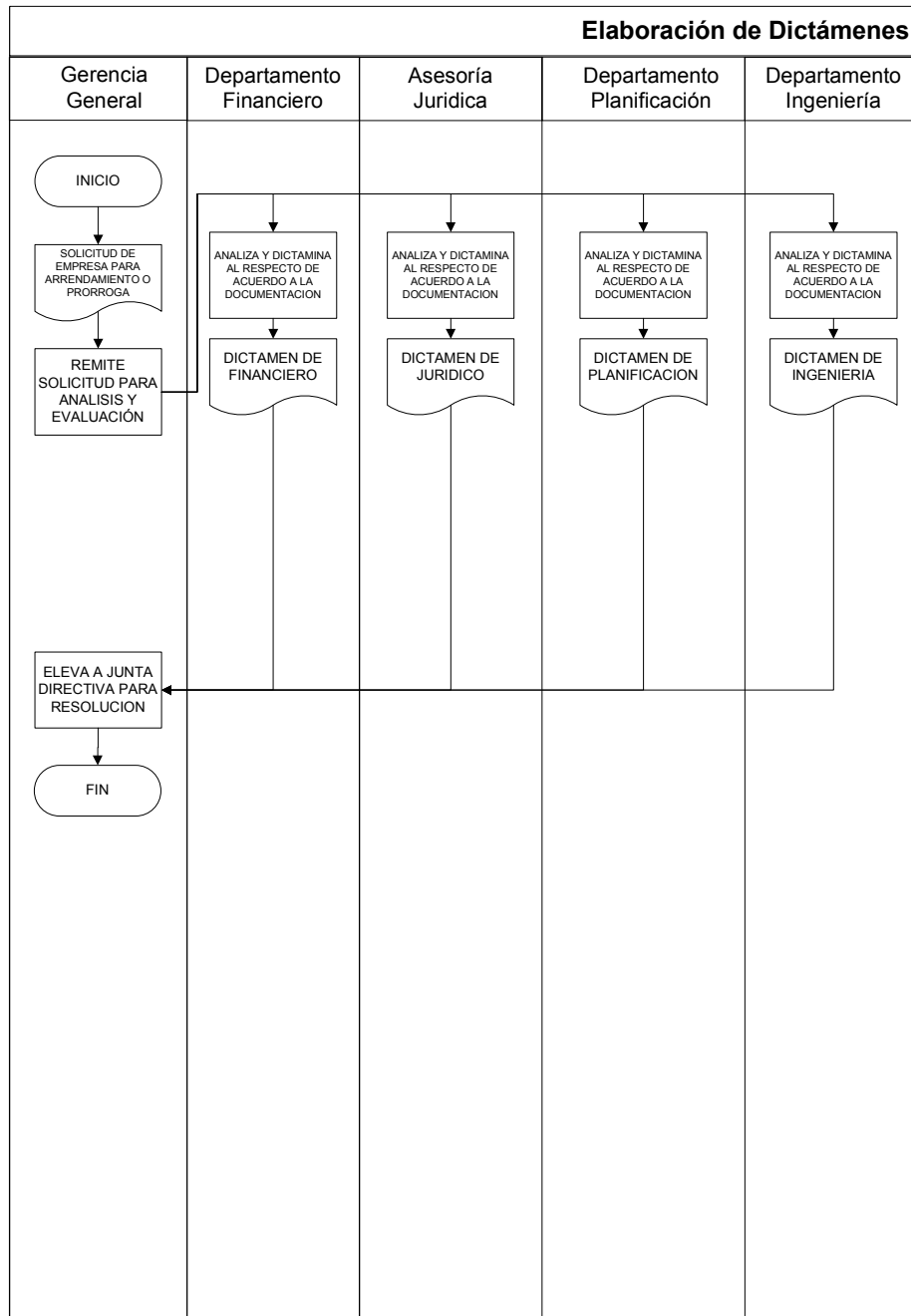
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento de Ingeniería

## 5. Diagrama de Procedimiento



## SOLICITUDES DE USUARIOS

### 1. Definición

Este procedimiento define las actividades que deben llevarse a cabo para el trámite correspondiente a la solicitud de un usuario.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración de la solicitud del usuario
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de la solicitud del usuario
- c. Definir las normas o reglas sobre las cuales se debe regir para la elaboración de la solicitud del usuario.

### 3. Normas

- a. Se procede a la solicitud y/o inconformidad del usuario según inspección realizada por la sección de Mantenimiento conjunto con el Departamento de Ingeniería.

## 4. Procedimiento a la Solicitud del Usuario

Responsable	Paso No.	Actividad
Usuario	1	Se presenta al Departamento de Ingeniería remitiendo su solicitud.
Auxiliar de Ingeniería	2	Recibe la solicitud, y remite la misma a Mantenimiento para su revisión y evaluación.
Encargado de Mantenimiento	3	Realiza la inspección ocular correspondiente y rinde un informe al Departamento de Ingeniería
Auxiliar de Ingeniería	4	Realiza un informe a Gerencia General en la que notifica la resolución establecida en base a la solicitud del usuario procediendo a realizar pedidos correspondientes.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

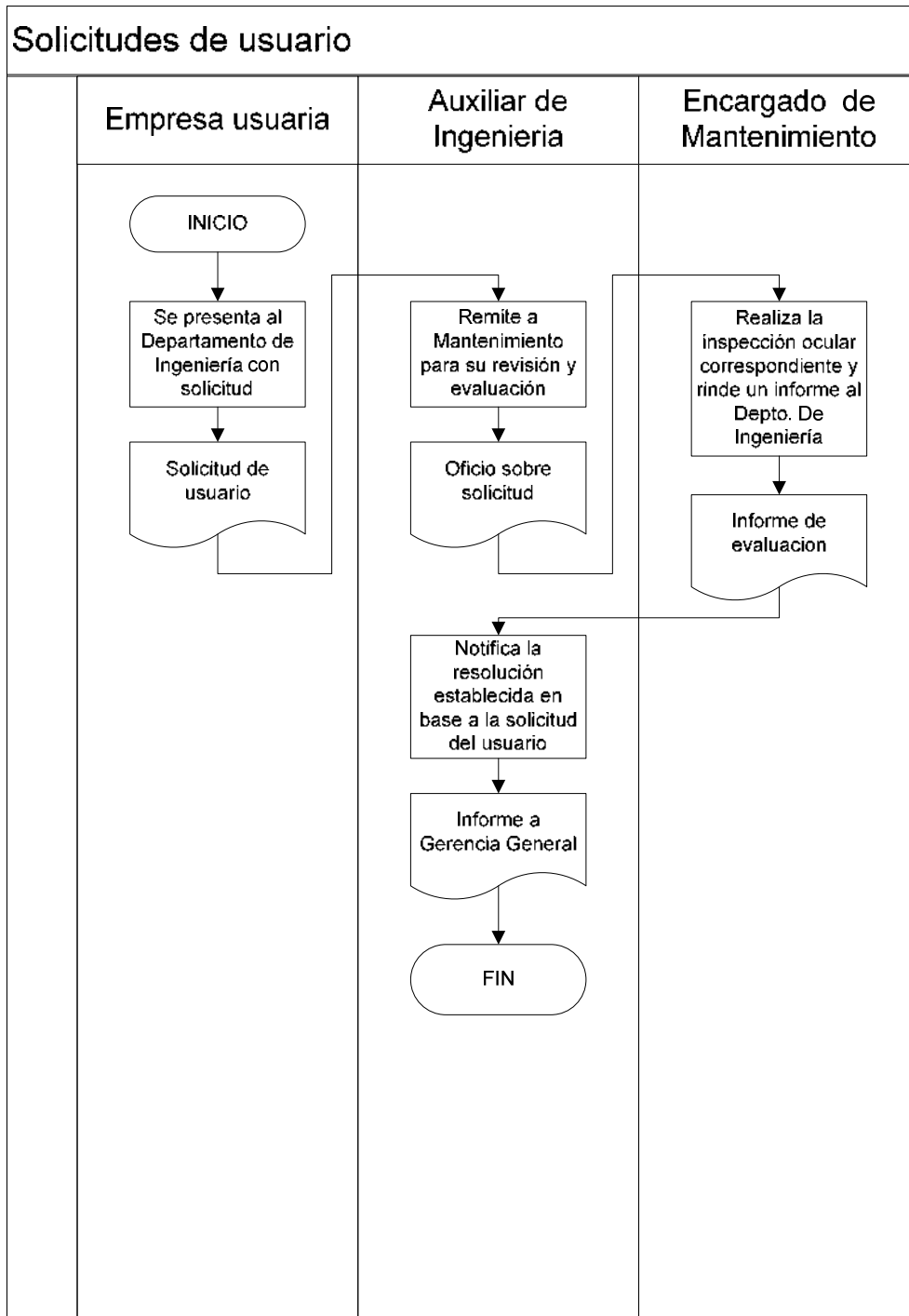
Vo.Bo.

Gerencia General

Revisado por:

Jefe Departamento de Ingeniería

**5. Diagrama de Procedimiento**



**DEPARTAMENTO DE  
PLANIFICACION Y  
MERCADEO**

## DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y MERCADEO INTEGRACIÓN DE CUADRO CONSOLIDADO

### 1. Definición

Definir cada una de las etapas o fases que se deben llevar a cabo para elaborar el cuadro consolidado de usuarios instalados en ZOLIC, mensualmente, que permita llevar estadísticas de las áreas ocupadas y disponibles, asimismo, de la mercadería que ingresa y egresa del recinto fiscal de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados a seguir en la elaboración de los cuadros consolidados.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de los cuadros consolidados.

### 3. Normas

- a. Se actualiza mensualmente conforme a los documentos remitidos por Gerencia General que contienen resoluciones autorizadas por Junta Directiva,
- b. El reporte de Ingeniería sobre áreas ocupadas adicionales,
- c. El reporte de Controles del movimiento de mercadería y
- d. El reporte sobre contralor y seguros de Asesoría Jurídica.



## 4. Procedimiento de Elaboración de Cuadro Consolidado

Responsable	Paso No.	Actividad
Gerencia General	1	Envía al Departamento de Planificación y Mercadeo certificación de resoluciones de Junta Directiva para registrar nuevos contratos, renovaciones ó rescisiones.
Departamento de Ingeniería	2	Envía al Departamento de Planificación y Mercadeo informe de mediciones de áreas ocupadas por los usuarios.
Asesoría Jurídica	3	Remite a Departamento de Planificación y Mercadeo copia de los contratos y pólizas de seguros de los usuarios.
Sección de Controles	4	Envía al Departamento de Planificación y Mercadeo reporte de movimientos de mercaderías por usuario.
Departamento de Planificación y Mercadeo	5	Revisa, analiza y tabula la información recibida, para luego alimentar los registros estadísticos respectivos.
Departamento de Planificación y Mercadeo	6	Traslada a Gerencia General para su conocimiento y demás departamentos para los efectos correspondientes.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

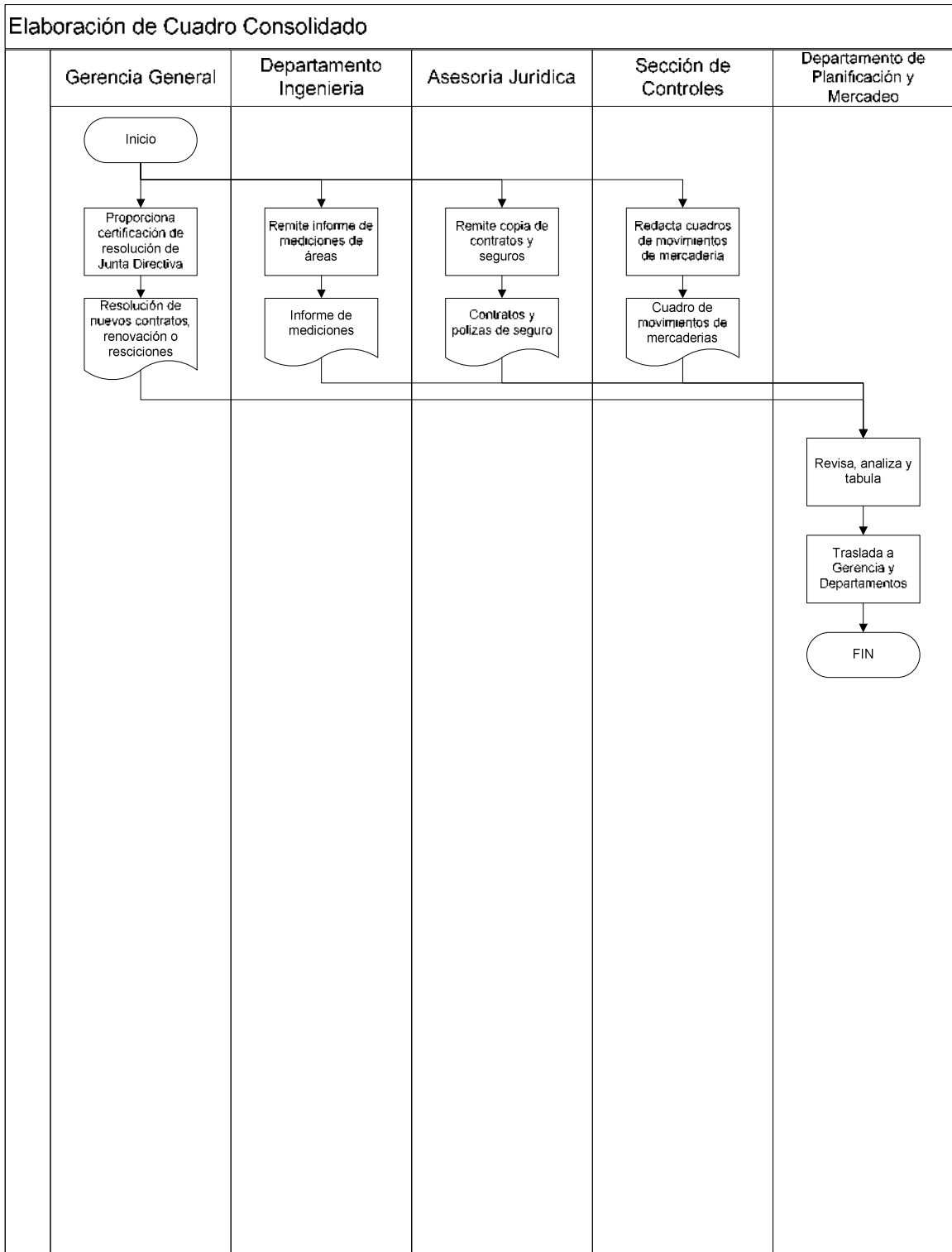
Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo.

Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento



## MEMORIA DE LABORES

### 1. Definición

Definir los pasos que deben seguirse para la elaboración de la memoria anual de labores.

### 2. Objetivos

- a. Determinar los pasos adecuados para la elaboración de la memoria de labores anual.
- b. Proporcionar una guía general para la elaboración de la memoria de labores anual.
- c. Establecer las normas que rigen la elaboración de la memoria de labores anual.

### 3. Normas

- a. Debe cumplirse con lo establecido en el literal (j) artículo 16 del Decreto del Congreso Número 22-73 “Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio, Santo Tomás de Castilla ZOLIC”.
- b. Debe presentarse a más tardar el último día del mes de febrero de cada año para su revisión, aprobación y remitirla al Ministerio de Finanzas Públicas, Secretaría General de Planificación SEGEPLAN y el Congreso de la República en marzo de cada año.

**4. Procedimiento de Elaboración de Memoria de Labores**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Departamento de Planificación y Mercadeo	1	Solicita a las Jefaturas la información de las actividades más importantes realizadas durante el mes.
Departamentos	2	Remiten al departamento de Planificación y Mercadeo la información solicitada.
Departamento de Planificación y Mercadeo	3	Revisa, analiza y resume lo más importante de la información.
Departamento de Planificación y Mercadeo	4	Redacta el proyecto de memoria y lo remite a Gerencia General para su consideración, comentarios, correcciones.
Gerente General	5	Revisa y devuelve al Departamento de Planificación y Mercadeo para la presentación final.
Departamento de Planificación y Mercadeo	6	Realiza la impresión final y devuelve a Gerencia General, quien la traslada a Junta Directiva para su aprobación.
Junta Directiva	7	Aprueba e instruye a Gerencia General para que traslade al Ministerio de Finanzas Públicas, SEGEPLAN y Congreso de la República.
Gerencia General	8	Remite al Departamento de Planificación y Mercadeo para que reproduzca copias y las traslade a las Jefaturas para su conocimiento y archivo.
Departamento de Planificación y Mercadeo	9	Reproduce y traslada a los departamentos para su conocimiento y archivo.

Elaborado por:

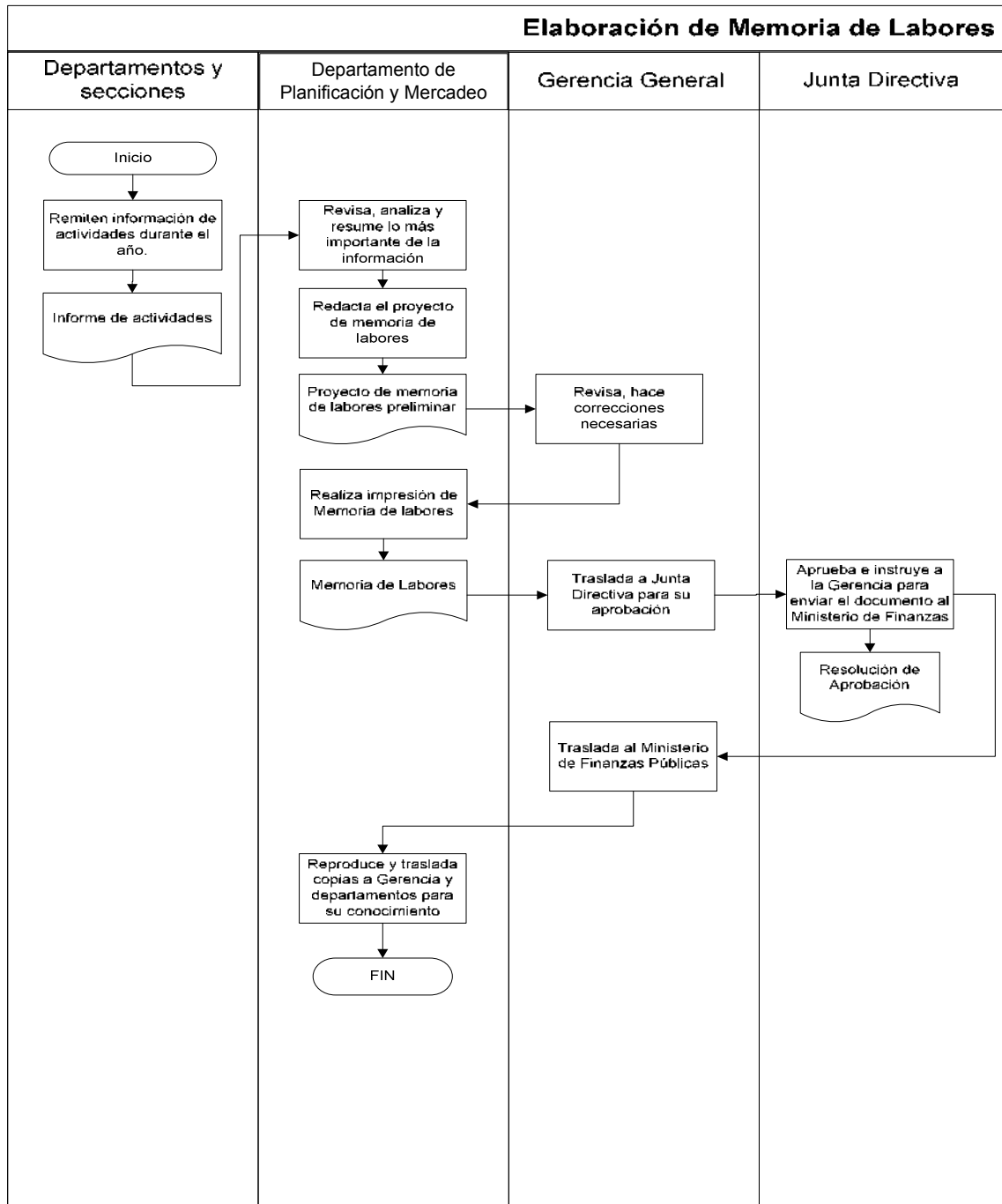
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



## PLAN OPERATIVO ANUAL

### 1. Definición

El presente procedimiento define cada uno de los pasos que deben realizarse para elaborar el Plan Operativo Anual por departamento, definiendo los proyectos a desarrollar, conforme a los ingresos que se estiman obtener de los usuarios activos, así como las áreas cubiertas y descubiertas que se esperan arrendar.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para la elaboración del plan operativo anual.
- b. Establecer las normas que rigen la elaboración del plan operativo anual.
- c. Proporcionar una guía para la elaboración del plan operativo anual.

### 3. Normas

- a. Se debe tomar en cuenta lo que para el efecto establece el Manual de Planificación y Programación Presupuestaria y las normas que anualmente emita la Dirección Técnica del Presupuesto y las instrucciones emitidas por la Secretaría General de Planificación.
- b. Se basa en los proyectos a desarrollar que presenta cada jefatura o unidad administrativa.

**4. Procedimiento de Elaboración del Plan Operativo Anual**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Gerencia General	1	Instruye a los jefes para que dentro de los dos primeros meses de cada año se reúnan como comisión y plasmen en un documento las necesidades que tiene ZOLIC para desarrollarse, lo cual servirá para la elaboración del Plan Operativo Anual.
Departamentos	2	Se reúnen, analizan y proponen actividades que puedan desarrollarse en el año siguiente y lo trasladan al Departamento de Planificación y Mercadeo
Depto. de Planificación y Mercadeo y Encargado de Presupuesto	3	Analizan la información proporcionada por las jefaturas y elaboran los cuadros respectivos justificando de acuerdo a las necesidades para el proyecto del POA.
Jefaturas	4	Revisan y evalúan el POA y lo presentan a Gerencia General.
Gerencia General	5	Revisa y analiza para retornarlo al Departamento de Planificación y Mercadeo para su reproducción.
Departamento de Planificación y Presupuesto	6	Realiza la impresión y traslada a Gerencia General para su conocimiento y efectos consiguientes.
Gerencia General	7	Eleva a Junta Directiva para su análisis y aprobación.
Junta Directiva	8	Analiza, aprueba e instruye a Gerencia General para que proceda a presentarlo ante la Dirección Técnica del Presupuesto y SEGEPLAN.
Gerente General	9	Traslada a la Dirección Técnica del Presupuesto y la Secretaría General de Planificación y Programación de la

		Presidencia de la República e instruye al Departamento de Planificación y Mercadeo para que lo reproduzca y traslade copia a las Jefaturas.
--	--	---

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

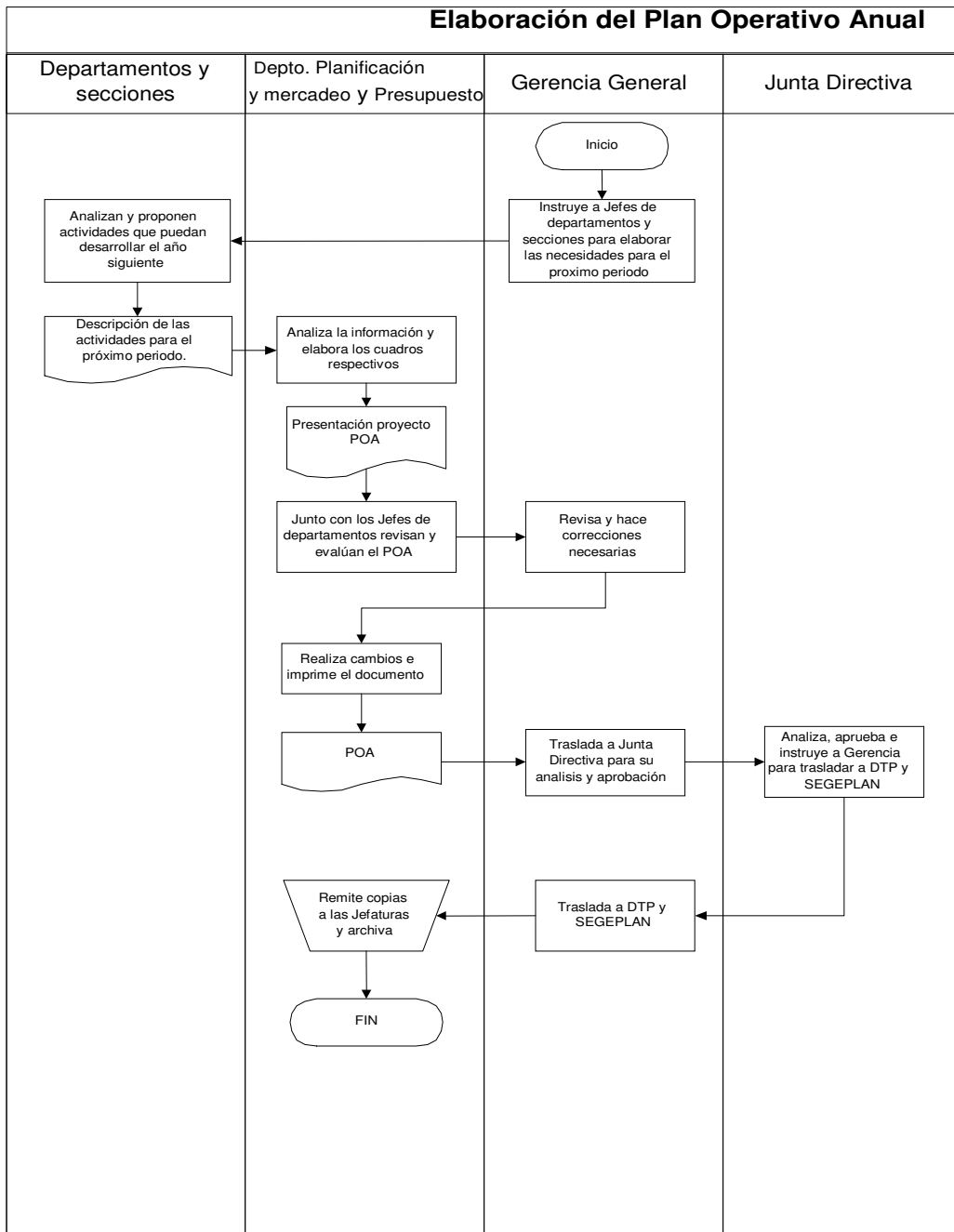
Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo. Gerencia General



## 5. Diagrama de Procedimiento



### SOLICITUDES DE ARRENDAMIENTO, RENOVACION Y TERMINACION DE CONTRATOS DE USUARIOS

#### 1. Definición

Verificar que la documentación este completa y el formulario tenga la información necesaria para remitirla a la Gerencia General para el procedimiento que corresponde.

#### 2. Objetivos

- a. Determinar los pasos adecuados para la elaboración de los informes.
- b. Proporcionar una guía general para el procedimiento de las solicitudes presentadas por usuarios.

#### 3. Normas

- a. Para la resolución final se deben tomar en cuenta cada uno de los informes que redacta cada Departamento involucrado de acuerdo a lo que le corresponde.

**4. Procedimiento de solicitudes de arrendamiento, renovación y terminación de contratos de usuarios.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Departamento de Planificación y Mercadeo	1	Cuando se trata de nuevo usuario, recibe la documentación y revisa si esta de acuerdo a los requisitos establecidos en ley.
Gerencia General	2	Emite providencia y pasa copia de todo el expediente a los Departamentos de: Asesoría Jurídica, Financiero, Ingeniería, Planificación y Mercadeo y Protección.
Gerencia General	3	Cuando es una renovación o terminación de contrato, solo remite copia de la providencia y la solicitud, además de los Estados Financieros.
Departamento de Planificación y Mercadeo	4	Emite informe de acuerdo a lo que le corresponde, cuando es usuario nuevo, verificar la disponibilidad del área, ver el tipo de actividad que llevará a cabo, clasificar la actividad, luego se remite el informe a Gerencia General.
Gerencia General	5	Recepciona todos los informes de los Departamentos, emite un Informe de Gerencia unificado y lo Remite a Junta Directiva.
Junta Directiva	6	Emite resolución donde aprueba o imprueba la solicitud presentada por el usuario, de acuerdo a los informes.
Gerencia General	7	Notifica a la empresa interesada sobre la Resolución de Junta Directiva, envía copia a los Departamentos involucrados, para el trámite que sigue y a SAT.
Departamento de Ingeniería	8	Entrega el área que corresponde, cuando es usuario nuevo.

Asesoría Jurídica	9	Elabora la minuta del contrato, para copia a Financiero para el cobro correspondiente.
-------------------	---	--

Elaborado por:

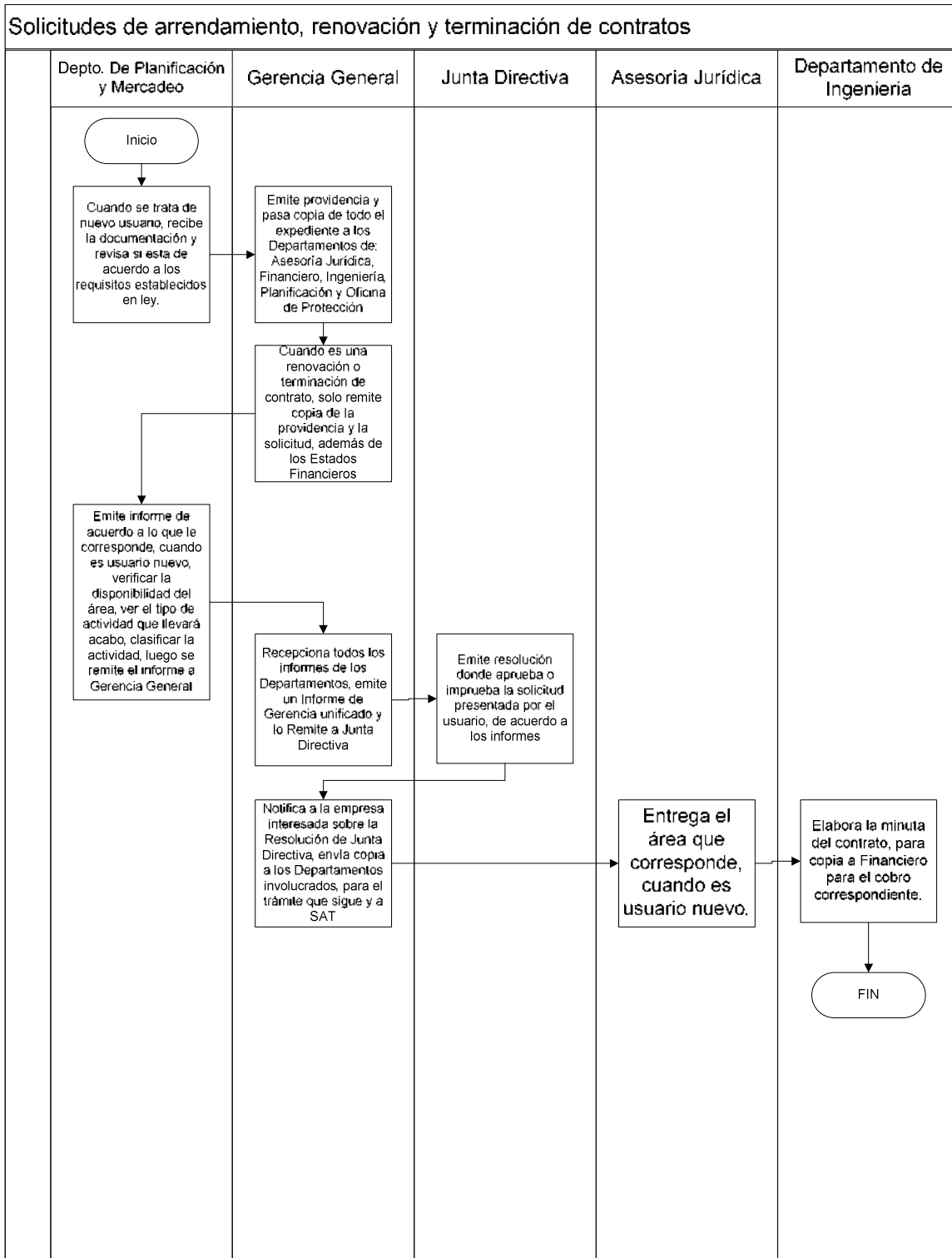
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento



## ELABORACIÓN DE CARPETAS DE INFORMACION

### 1. Definición

El presente procedimiento define cada uno de los pasos que deben realizarse para integración de información que debe llevar la carpeta de información Zolic.

### 2. Objetivos

- a. Que las personas interesadas conozcan y obtengan información completa de Zolic.
- b. Que las personas interesadas conozcan sobre las áreas disponibles dentro de Zolic.
- c. Que las personas interesadas puedan estudiar la ley de Zolic.

### 3. Normas

- a. Se debe tomar en cuenta que las carpetas con información Zolic deben llevar la información completa.
- b. Información que integran la carpeta incluye trifoliales, CD y brochure.

**4. Procedimiento para la elaboración de Carpetas de Información**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Departamento de Planificación y Mercadeo	1	Debe contar con las carpetas necesarias para integrar la información.
Departamento de Planificación y Mercadeo	2	Debe actualizar el brochure donde incluye las áreas cubiertas y descubiertas disponibles dentro de Zolic, tarifas, metros cuadrados que ocupan y los requisitos que deben presentar para ser usuarios de Zolic.
Departamento de Planificación y Mercadeo	3	Debe imprimir la carátula de los cds y quemar la siguiente información: Formulario de registro, Ley Orgánica de Zolic y sus reformas, Presentación en Power Point de Zolic.
Departamento de Planificación y Mercadeo	4	Se imprime la Presentación en Power Point de Zolic.
Departamento de Planificación y Mercadeo	5	Se adjuntan trifoliales de Zolic en Ingles y español, además de ajuntar toda la documentación antes mencionada.

Elaborado por:

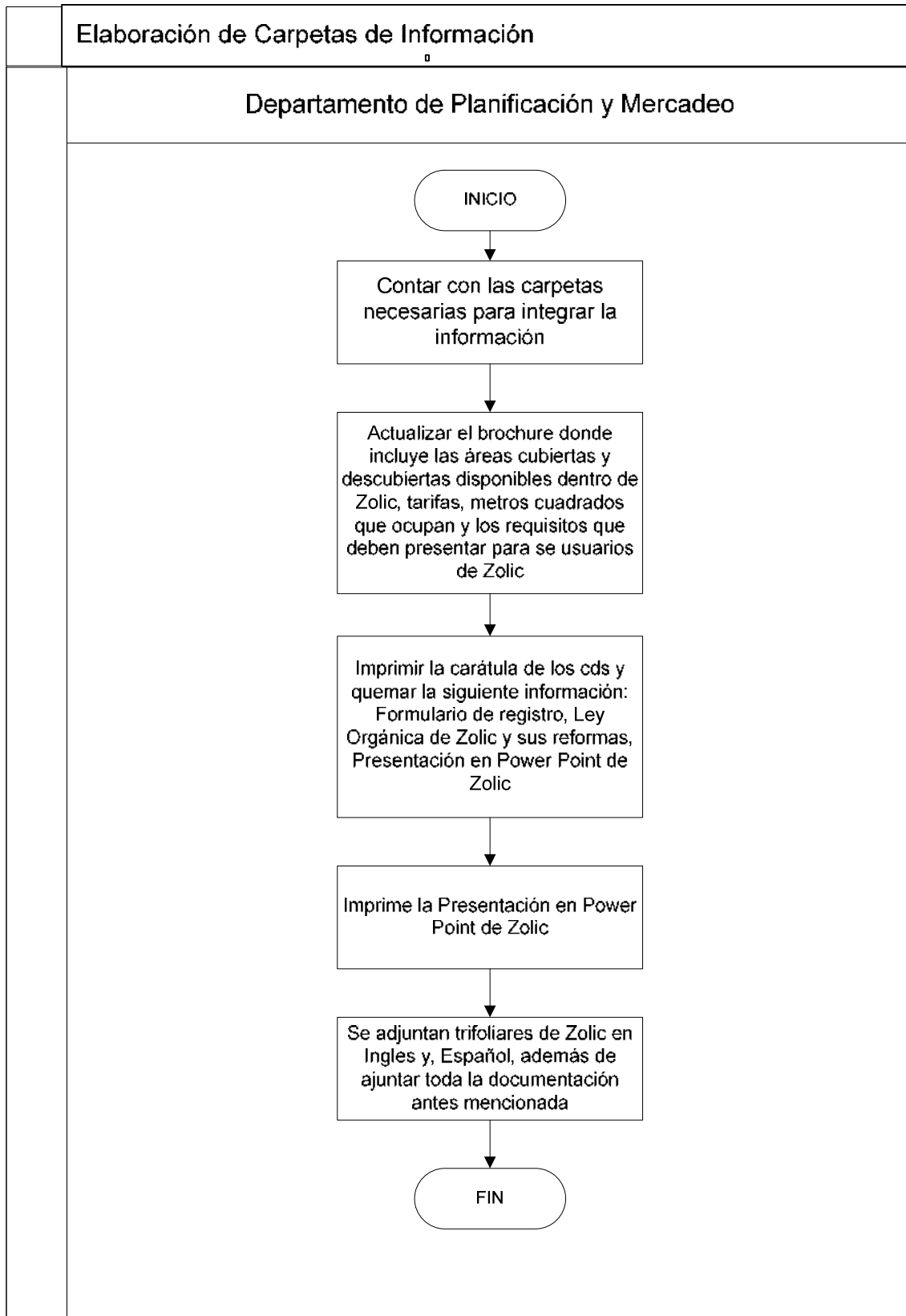
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento





## VISITA DE AGENCIAS ZOLIC

### 1. Definición

El presente procedimiento define cada uno de los pasos que deben realizarse para las diferentes visitas que se realizan mensualmente a las instalaciones de cada Agencia Zolic.

### 2. Objetivos

- a. Verificar las necesidades y/o problemas que se tienen en las Agencias, para poder darles solución.
- b. Dar seguimiento a las diferentes solicitudes que las agencias requieren para que no haya ningún inconveniente, y sigan formando parte de Zolic.

### 3. Normas

- a. Se deben verificar cada una de las áreas que se tienen habilitadas como agencias Zolic según los requisitos de Ley.

## 4. Procedimiento de visita a Agencia de ZOLIC

Responsable	Paso No.	Actividad
Departamento de Planificación y Mercadeo	1	Debe hacer el contacto con los diferentes representantes de las Agencias para informarles de la visita mensual en la fecha que se programará.
Departamento de Planificación y Mercadeo	2	En dicha visita se les da una encuesta donde pueden realizar las diferentes inquietudes que tienen y así mismo se les hace verbalmente, y se verifica si las instalaciones están en buen estado.
Departamento de Planificación y Mercadeo	3	Deben llenar el formulario de Supervisión de Agencias para verificar datos de contrato y pólizas y si cuentan con delegado de SAT.
Departamento de Planificación y Mercadeo	4	Hace informe escrito a Gerencia General de las diferentes inquietudes que los representantes de las Agencias requieren, para que realicen el trámite correspondiente.

Elaborado por:

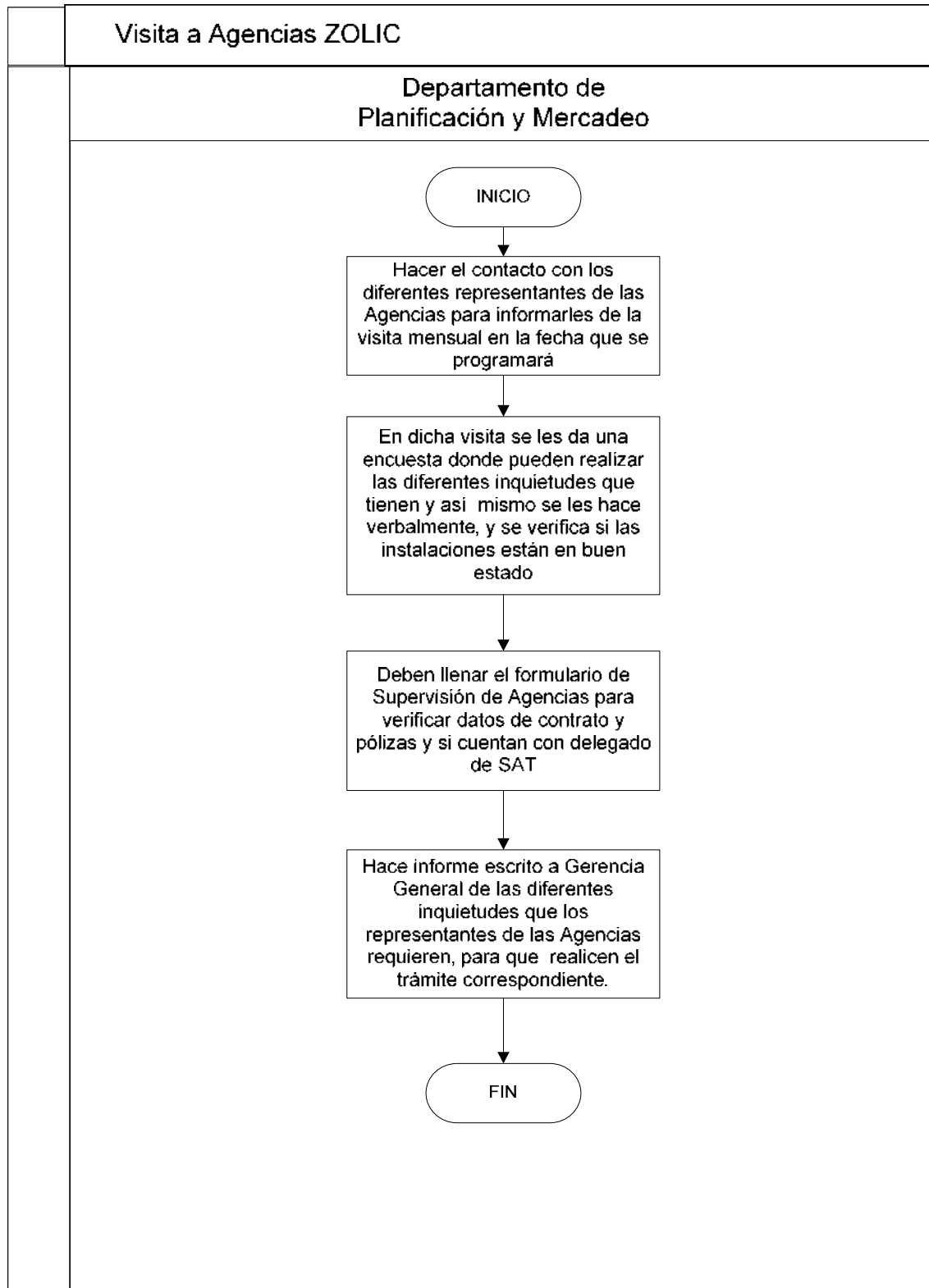
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento



## VISITAS A USUARIOS ZOLIC

### 1. Definición

El presente procedimiento define cada uno de los pasos que deben realizarse para las diferentes visitas que se realizan a las instalaciones de cada uno de los Usuarios de Zolic.

### 2. Objetivos

- a. Verificar las necesidades y/o problemas que se tienen en las áreas cubiertas y descubiertas que utilizan los usuarios, para poder darles solución.
- b. Dar seguimiento a las diferentes solicitudes que los usuarios requieren para que no haya ningún inconveniente, y sigan formando parte de Zolic.

### 3. Normas

- a. Se deben verificar cada una de las áreas que se tienen habilitadas como usuarios de Zolic según los requisitos de Ley, según las necesidades que se tengan tanto como usuarios como a instalación que utilizan.

## 4. Procedimiento para visitas a Usuarios

Responsable	Paso No.	Actividad
Departamento de Planificación y Mercadeo	1	Debe presentar un formulario que contenga preguntas sobre contratos, pólizas de seguro atención al cliente en Zolic, reparaciones de bodegas etc.
Departamento de Planificación y Mercadeo	2	Debe realizar visitas periódicamente a los usuarios en las instalaciones que cada uno utiliza dentro de Zolic y anotar cada una de las necesidades en el formulario.
Departamento de Planificación y Mercadeo	3	Debe hacer informe de las diferentes necesidades que los usuarios requieren para que se de el tramite correspondiente ante la Gerencia General.

Elaborado por:

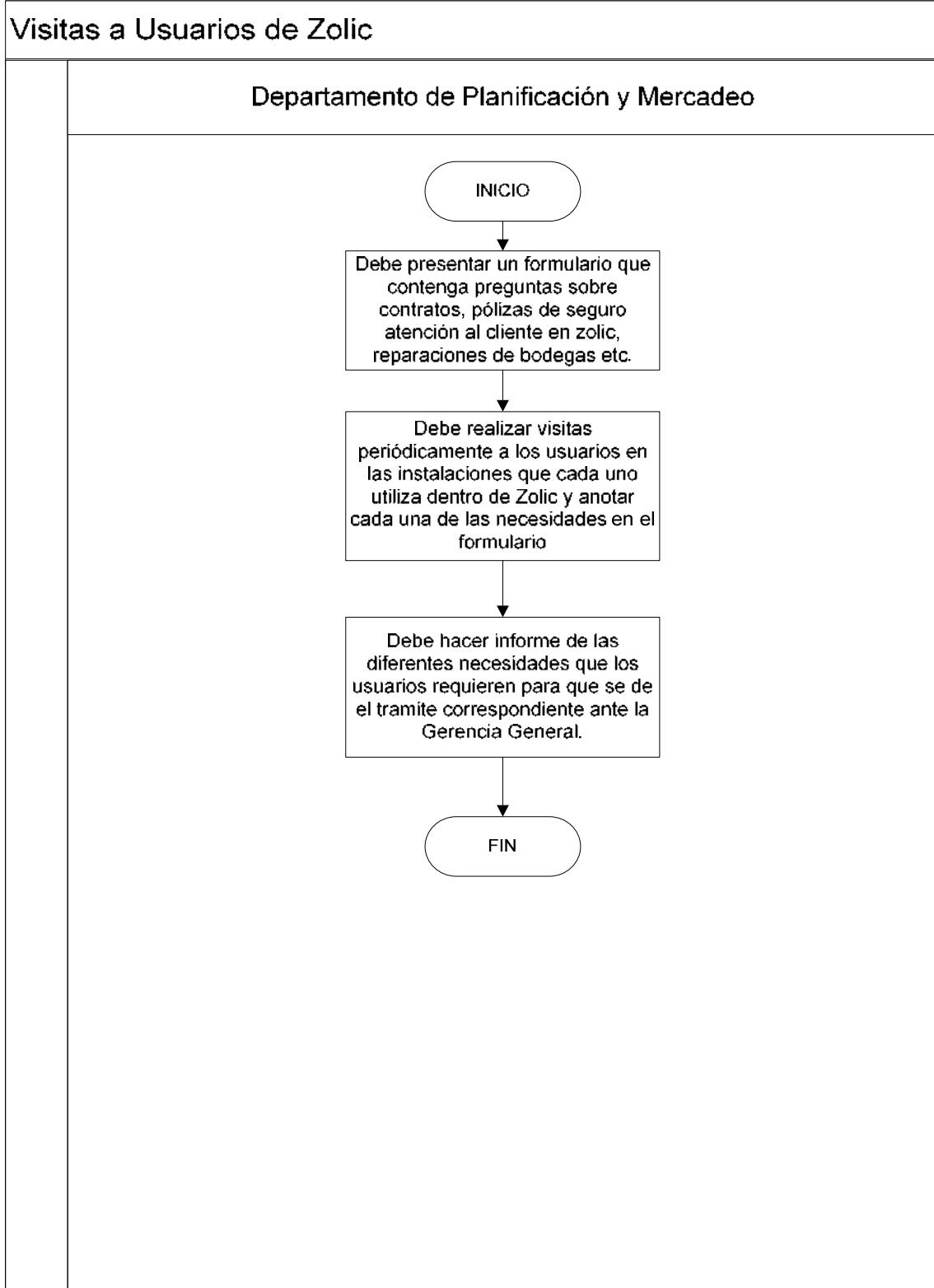
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de Procedimiento



## VISITAS A DIFERENTES INSTITUCIONES

### 1. Definición

El presente procedimiento define cada uno de los pasos que deben realizarse para las diferentes visitas que se realizan en las diferentes instituciones para promocionar la Reformas a la Ley de Zolic del Decreto 30-2008.

### 2. Objetivos

- a. Dar a conocer los diferentes beneficios que se pueden obtener derivado de las reformas a la ley y su reglamento.
- b. Dar a conocer en especial la creación de Zonas De Desarrollo Económico Especial Publicas en cualquier parte de Guatemala de acuerdo al reglamento.

### 3. Normas

- a. Se debe dar una presentación en Power Point y carpetas con información de las Reformas a la Ley y su Reglamento.

## 4. Procedimiento para visitas a diferentes instituciones

Responsable	Paso No.	Actividad
Departamento de Planificación y Mercadeo	1	Realizar citas con las diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales para promocionar las Reformas de la Ley de Zolic y su reglamento.
Departamento de Planificación y Mercadeo	2	Debe realizar las visitas llevando el material correspondiente como por ejemplo: La presentación de Zolic y carpetas con información.
Departamento de Planificación y Mercadeo	3	Se debe tomar nota de los contactos que se obtengan para luego darle seguimiento y puedan constituirse dentro de Zolic o en una Zona Económica.
Departamento de Planificación y Mercadeo	4	Cuando una empresa este interesada en constituirse como Zona Económica se deben hacer los trámites de acuerdo al Reglamento de las Reformas a la Ley de Zolic.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

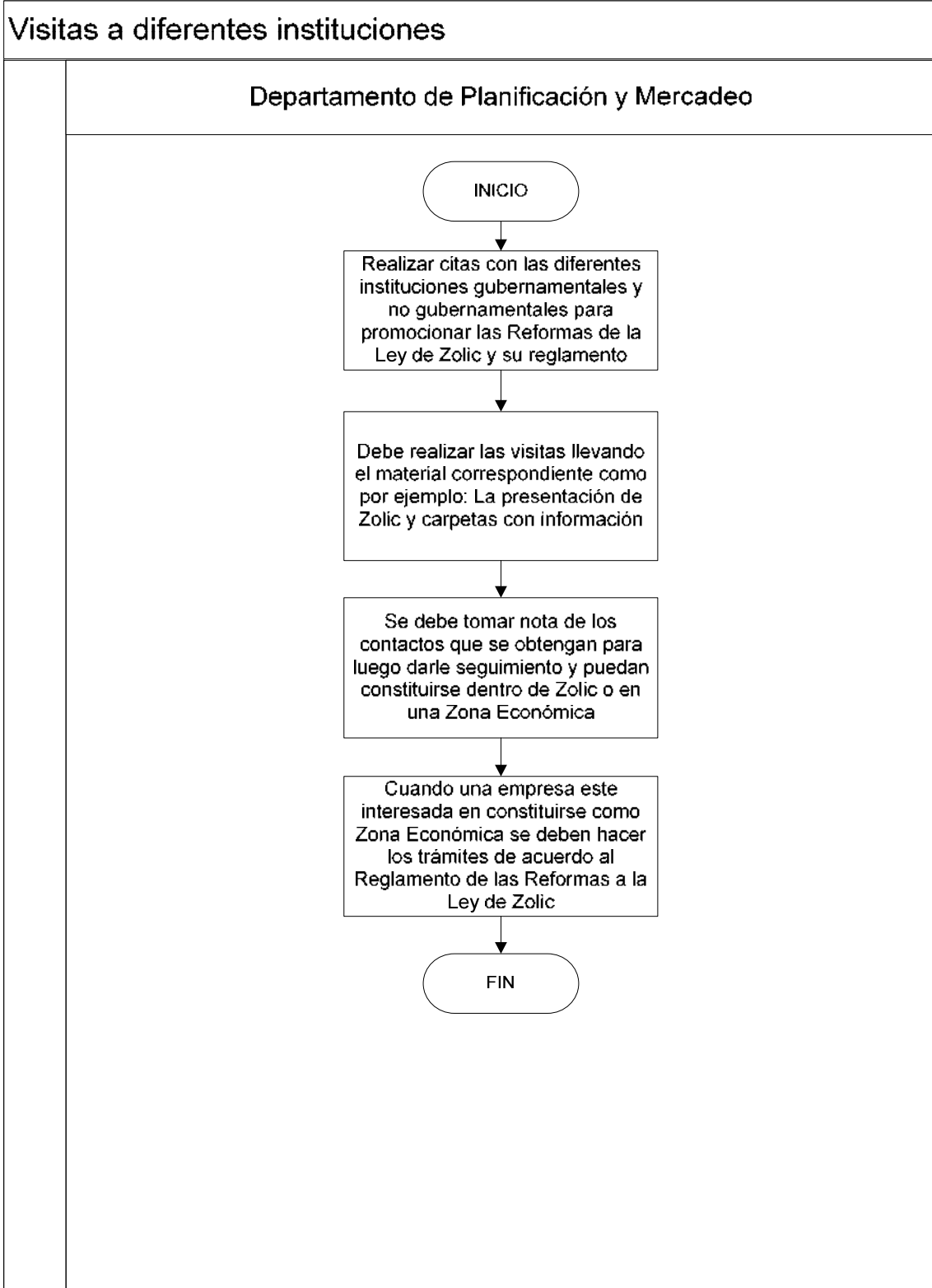
Revisado por:

Jefe Departamento de Planificación y Mercadeo

Vo.Bo. Gerencia General



5. Diagrama de Procedimiento



# **DEPARTAMENTO DE INFORMATICA**

## DEPARTAMENTO DE INFORMATICA SOLICITUD DE EQUIPO, DISPOSITIVOS, ACCESORIOS MAYORES DE HARDWARE Y SOFTWARE COMPUTACIONAL.

### 1. Definición

Pasos a seguir para solicitar equipo, dispositivos, accesorios mayores de hardware y software computacional que requieran los distintos secciones y departamentos que componen ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para poder solicitar todo lo relacionado a tecnologías informáticas.
- b. Optimizar la disposición de recursos tecnológicos de la institución.
- c. Proporcionar una guía específica para solicitar cualquier equipo, dispositivo o accesorios mayores de hardware y software computacional.
- d. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.
- e. Que la documentación obtenida de este procedimiento sirva para acompañar el pedido posterior correspondiente.

### 3. Normas

- a. Este procedimiento debe llevarse a cabo antes de que la Unidad Solicitante elabore el pedido formal correspondiente.
- b. Se basa en los requerimientos o necesidades que planteen formalmente las distintas secciones y departamentos hacia la Gerencia General en materia de bienes o recursos tecnológicos que deben de realizarse idealmente a principios de cada periodo.
- c. En lo procedente, se deberá cuidar que lo solicitado este dentro de los planes generales de adquisición de equipo para la institución, salvo casos de excepción, extraordinarios ó por disposiciones superiores.
- d. Por equipo, dispositivos y accesorios mayores de hardware y software computacional se entenderá aquellos cuya inversión requiera más de Q1,000.00
- e. Las solicitudes deben exponer las justificaciones del caso.
- f. Las solicitudes deben ser presentadas por medio de oficio a la Gerencia General.
- g. Toda solicitud de equipo, dispositivo o accesorios mayores de cómputo debe ser firmadas por la Jefatura del Departamento respectivo.

**4. Procedimiento para solicitudes de equipo, dispositivos, accesorios mayores de hardware y software computacional.**

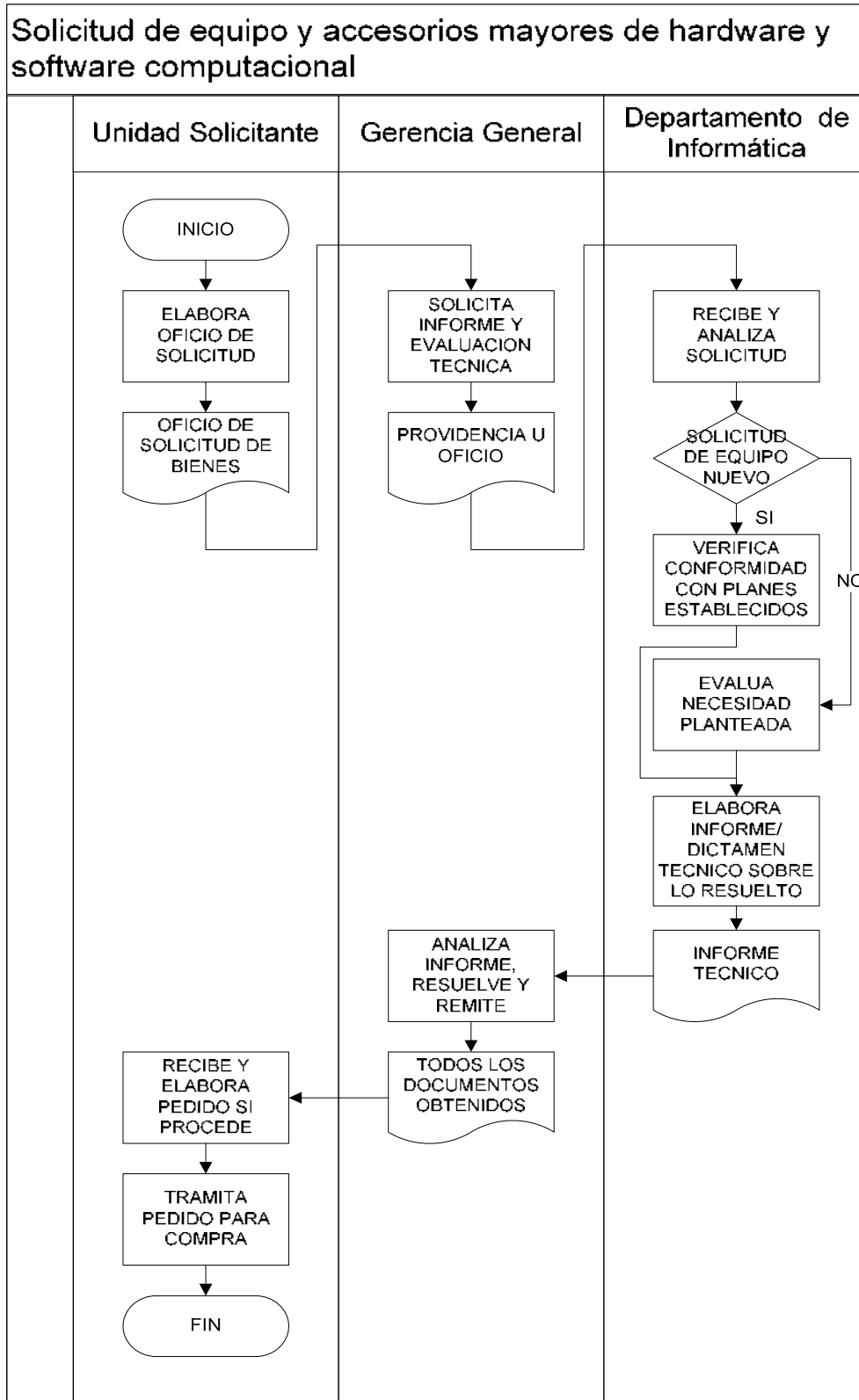
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Unidad Solicitante	1	Elabora y envía oficio de solicitud a Gerencia General.
Gerencia General	2	Recibe la solicitud, y providencia al Departamento de Informática para su evaluación y dictamen respectivo.
Departamento de Informática	3	Recibe y analiza solicitud
Departamento de Informática	4	Si se tratará de solicitud de recursos tecnológicos nuevos ir al paso 5, de lo contrario ir al paso 6.
Departamento de Informática	5	Corroborar que la solicitud este dentro y conforme a los planes correspondientes, sigue al paso 7.
Departamento de Informática	6	Evalúa la necesidad planteada utilizando criterios de juicio técnico, funcionales y de costo/beneficio.
Departamento de Informática	7	Elabora dictamen mediante Oficio sobre lo resuelto en el cual asimismo, quedarán establecidos los requerimientos base para la adquisición y remite de vuelta a Gerencia
Gerencia General	8	Analiza informe, resuelve y remite a la Unidad Solicitante
Unidad Solicitante	9	Elabora el pedido si procede y adjunta la documentación recibida.

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:  
Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## SOLICITUD DE EQUIPO, DISPOSITIVOS, ACCESORIOS E INSUMOS MENORES DE HARDWARE DE CÓMPUTO

### 1. Definición

Pasos a seguir para solicitar equipo, dispositivos, accesorios o insumos menores de cómputo que requieran las distintas secciones y departamentos que componen ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para poder solicitar todo lo relacionado con equipo, dispositivos, accesorios o insumo menores de cómputo.
- b. Optimizar la disposición de recursos tecnológicos de la institución.
- c. Proporcionar una guía específica para solicitar cualquier equipo, dispositivo o accesorios menores de cómputo.
- d. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Este procedimiento debe llevarse a cabo antes de que la Unidad Solicitante tramite el pedido formal para proceso de compra.
- b. Por equipo, dispositivos, accesorios e insumos menores de computo se entenderá aquellos cuya inversión estimada requiera menos de Q1,000.00
- c. El único documento requerido para este procedimiento es el pedido elaborado por la Unidad Solicitante.
- d. El pedido debe estar firmado por la Jefatura del Departamento respectivo.
- e. Todo pedido en lo relativo a este procedimiento debe llevar firma y sello del Departamento de Informática como visto bueno para seguir el proceso de compra, en caso contrario no se dará por válido el mismo.

## 4. Procedimiento para solicitudes de equipo, dispositivos, accesorios o insumos menores de hardware de cómputo

Responsable	Paso No.	Actividad
Unidad Solicitante	1	Elabora y envía el pedido correspondiente.
Departamento de Informática	2	Recibe el pedido.
Departamento de Informática	3	Si hay en stock, cubre necesidad, remite pedido y va al paso 7, de lo contrario sigue al paso 4.
Departamento de Informática	4	Revisa especificaciones de lo pedido y resuelve si procede mediante sello de Visto Bueno en el pedido mismo, remite y va al paso 7.
Departamento de Informática	5	En caso de no proceder por errores u omisiones en las especificaciones de lo pedido, anota correcciones en el pedido mismo y remite.
Unidad Solicitante	6	Realiza correcciones al pedido, remite y va al paso 2.
Unidad Solicitante	7	Recibe el pedido.

Elaborado por:

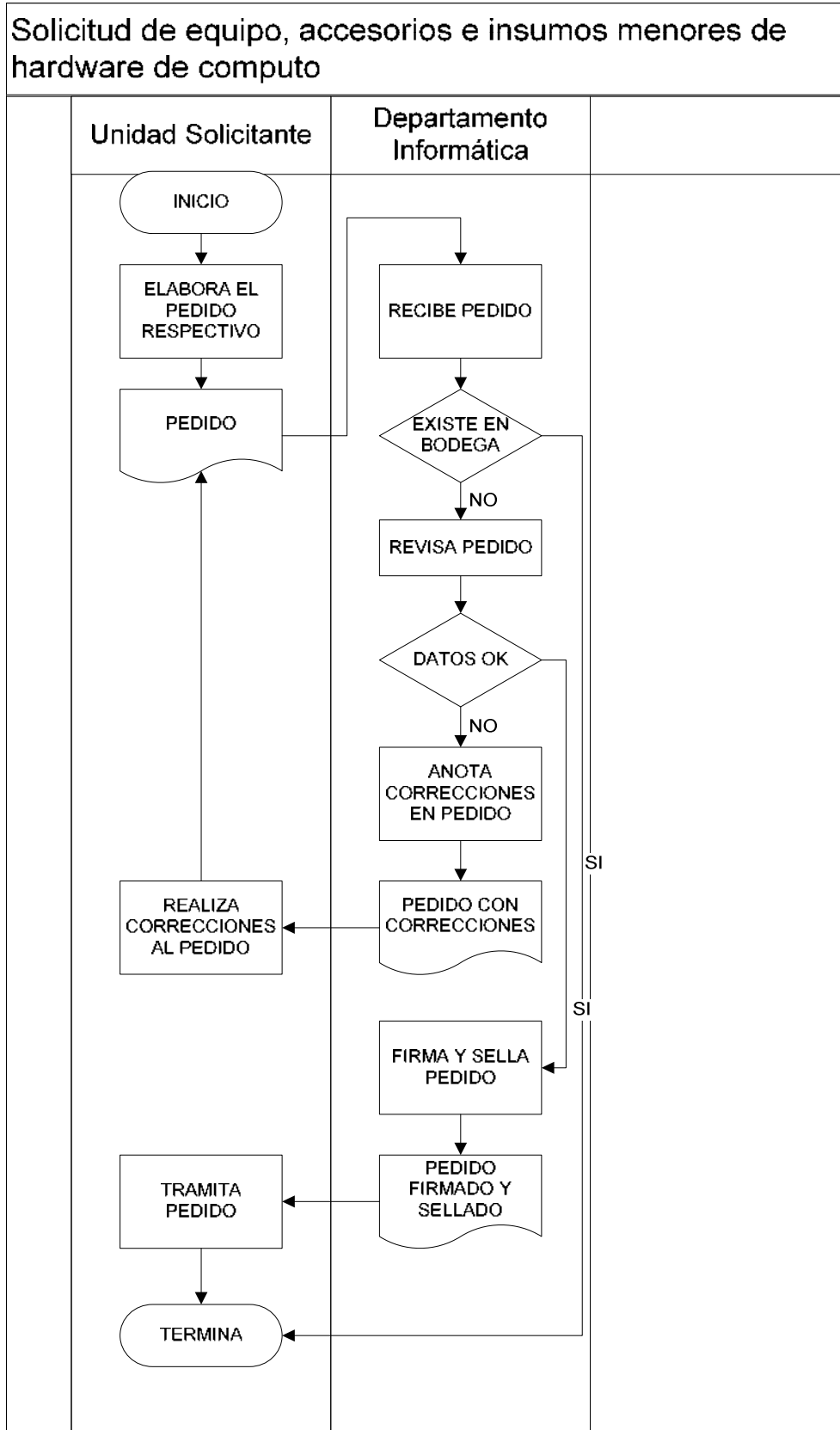
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento





## REPARACIONES Y REPUESTOS DE EQUIPO DE COMPUTO

### 1. Definición

Pasos a seguir para solicitar repuestos y reparaciones de equipo de computo que requieran las distintas secciones y departamentos que componen ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para poder solicitar repuestos y reparaciones de equipo de cómputo.
- b. Proporcionar una guía específica para realizar las reparaciones y conseguir los repuestos para el equipo de cómputo.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Tiene como base las solicitudes de soporte y diagnóstico correspondiente.
- b. La Unidad Solicitante siempre debe requerir el soporte respectivo a la Unidad de Informática quien deberá atender y resolver a la medida de su cola de trabajo y prioridades correspondientes.
- c. Siempre se debe proveer un estimado del costo de repuestos y / o reparaciones en el diagnóstico correspondiente.
- d. Siempre se debe constatar la falta de repuestos, instrumentos de precisión y / o falta de competencia en caso de requerir reparaciones externas en el diagnóstico correspondiente.
- e. En caso de requerir reparaciones con proveedores, estos deben constatar tener certificaciones y/o autorizaciones para este tipo de servicio.
- f. Los pedidos correspondientes por repuestos y/o reparaciones deberán ser emitidos por la Unidad Solicitante en base al informe del departamento de Informática.
- g. Una vez que los repuestos hayan sido adquiridos deberán egresar de Almacén e ingresar a Bodega de Informática para que se realicen las reparaciones como corresponde.

## 4. Procedimiento para reparaciones y repuestos de equipo de computo.

Responsable	Paso No.	Actividad
Unidad Solicitante	1	Solicita el soporte correspondiente
Departamento de Informática	2	Si el equipo cuenta con garantía pasa a reclamos por garantía y va al paso 8.
Departamento de Informática	3	Atiende, evalúa y determina la necesidad de reparación y estimación de repuestos.
Departamento de Informática	4	Verifica existencia de repuestos en bodega de la Unidad.
Departamento de Informática	5	Si no hay repuestos va al paso 8
Departamento de Informática	6	Utiliza los repuestos, atiende el soporte y reparación requerida.
Departamento de Informática	7	Prueba el equipo, si los repuestos fallan va al paso 4.
Departamento de Informática	8	Elabora informe sobre lo resuelto y diagnóstico correspondiente remite a la Unidad Solicitante.
Unidad Solicitante	9	Si procede elabora pedido para comprar repuestos u ordenar reparación según corresponda.

Elaborado por:

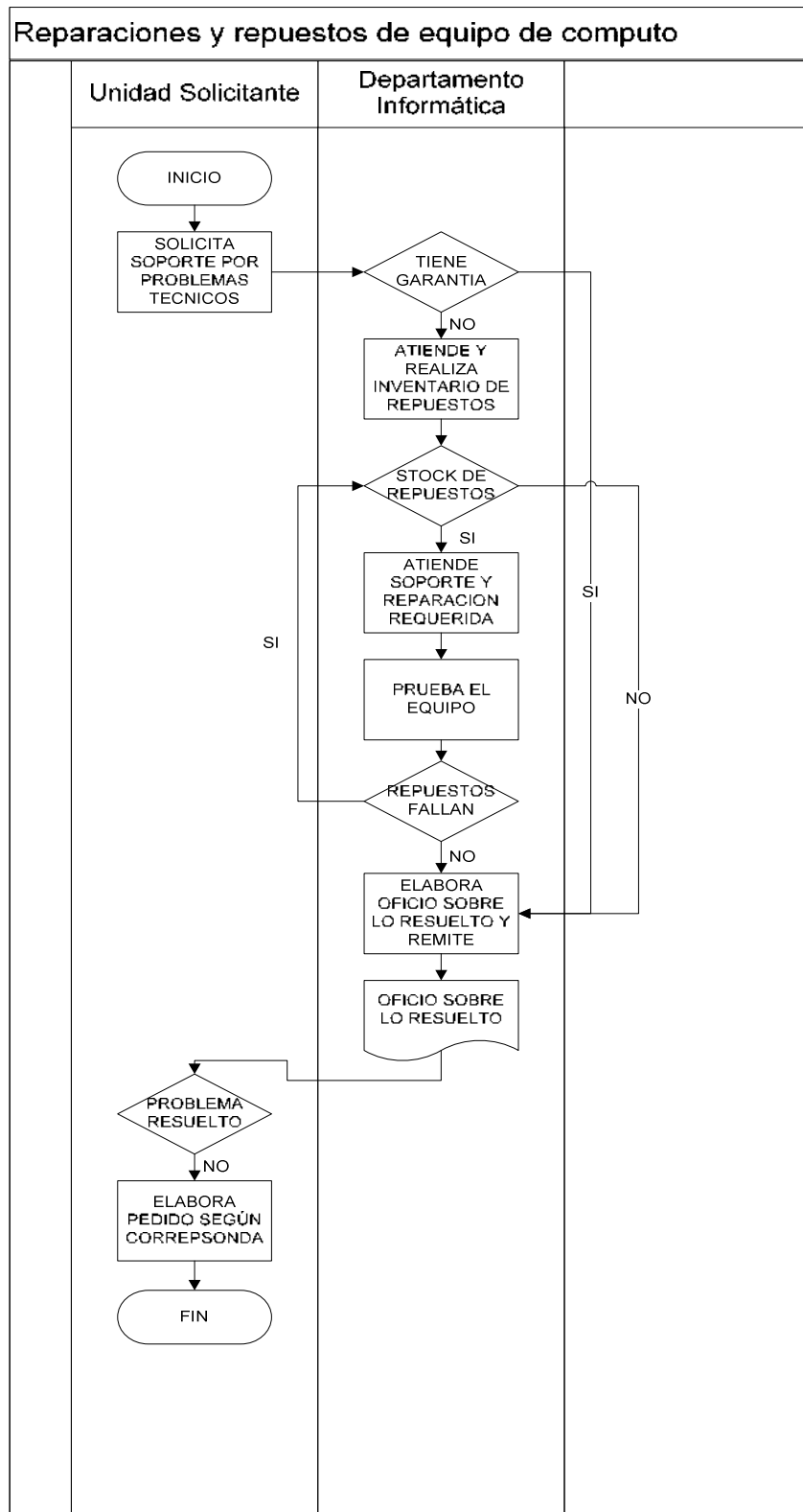
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## RECLAMOS POR GARANTÍA DE HARDWARE Y SOFTWARE COMPUTACIONAL

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar los reclamos por garantía efectiva de hardware y software computacional.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para poder solicitar la garantía efectiva de hardware y software computacional.
- b. Proporcionar una guía específica para llevar a cabo las garantías de hardware y software computacional.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. La Unidad Solicitante siempre debe requerir el soporte respectivo al Departamento de Informática quien deberá atender y resolver a la medida de su cola de trabajo y prioridades correspondientes.
- b. El Departamento de Informática debe contar con un registro propio de activos en tecnología informática con que cuenta ZOLIC esto es, además de computadoras: impresoras, UPS, licencias de software y otros dispositivos.
- c. El registro propio de activos en tecnología informática debe contener al menos número de identificación, número de inventario de ZOLIC, marcas y descripción del bien, su fecha de compra, su tiempo de garantía y referencia del proveedor a quien le fue comprado.
- d. Por problemas técnicos mayores se entienden aquellos que no competen al uso de software, ni a hardware que pueda ser sujeto a cambios menores como teclados o ratones.
- e. Durante el proceso de garantía el Departamento de Informática deberá notificar sobre la situación del mismo a las partes interesadas.

**4. Procedimiento para realizar reclamos por hardware y software computacional.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Unidad Solicitante	1	Solicita el soporte a Informática
Departamento de Informática	2	Atiende solicitud y confirma la existencia de problemas técnicos mayores.
Departamento de Informática	3	Conforme a sus registros propios de activos en tecnologías, determina lo relacionado a condiciones de garantía y contactos respectivos
Departamento de Informática	4	Consulta a la sección de Inventarios para verificar y cruzar información.
Departamento de Informática	5	Si no existieren condiciones de garantía notifica a la Unidad Solicitante y va al paso 14.
Departamento de Informática	6	Si hay stock de equipo proveerá uno temporal a la Unidad Solicitante.
Departamento de Informática	7	Prepara el equipo con nota de envío al proveedor llevando original y copia al Departamento de Protección y a la sección de Inventarios previo a su salida.
Departamento de de Protección	8	Acusa de recibido original y remite
Encargado de Inventarios	9	Acusa de recibido original y remite
Departamento de Informática	10	Envía equipo al proveedor
Departamento de Informática	11	Periódicamente y en respeto al debido proceso de garantía estará al tanto del mismo hasta obtener respuesta favorable en lo posible de la efectividad de la garantía.
Departamento de Informática	12	Tramita recepción de equipo
Departamento de Informática	13	Si el proceso fue favorable entrega el equipo a la Unidad Solicitante y va al paso 15

Departamento de Informática	14	Ingresa a proceso por reparación y repuestos y termina.
Unidad Solicitante	15	Recibe equipo

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General



## CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE NUEVOS USUARIOS EN EL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA GUBERNAMENTAL –SICOIN-

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar la creación y asignación de nuevos usuarios en el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental –SICOIN-

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para realizar las gestiones de creación y asignación de nuevos usuarios en el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental –SICOIN-.
- b. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. La solicitud deberá ser siempre girada por el Jefe del Departamento Financiero
- b. La solicitud debe incluir los datos personales completos del interesado asimismo detallar el rol de trabajo que éste desarrollará en el SICOIN.
- c. En todo momento se dispondrá en el departamento de Informática de los manuales del SICOIN sobre administración de usuarios.
- d. Este procedimiento esta sujeto a la normativa propia del sistema SIAF-SAG
- e. El Departamento de Informática siempre asignará una contraseña inicial a las credenciales asignadas.
- f. La contraseña inicial que el Departamento de Informática asigne será una por defecto.
- g. El Usuario Interesado debe cambiar su contraseña inicial en el primer inicio de sesión en el sistema.



## 4. Procedimiento para la creación y asignación de nuevos usuarios en el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental –SICOIN-

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefatura Financiera	1	Elabora Oficio de solicitud indicando datos del interesado y perfil de funciones a asignar.
Administrador de usuarios SICOIN	2	Recibe solicitud y procede a crear el usuario.
Administrador de usuarios SICOIN	3	Activa la credencial de usuario.
Administrador de usuarios SICOIN	4	Asigna perfil de funciones al usuario en base a solicitud.
Departamento de Informática	5	Notifica a la Jefatura Financiera.
Jefatura Financiera	6	Activa perfil de funciones de usuario en el sistema.

Elaborado por:

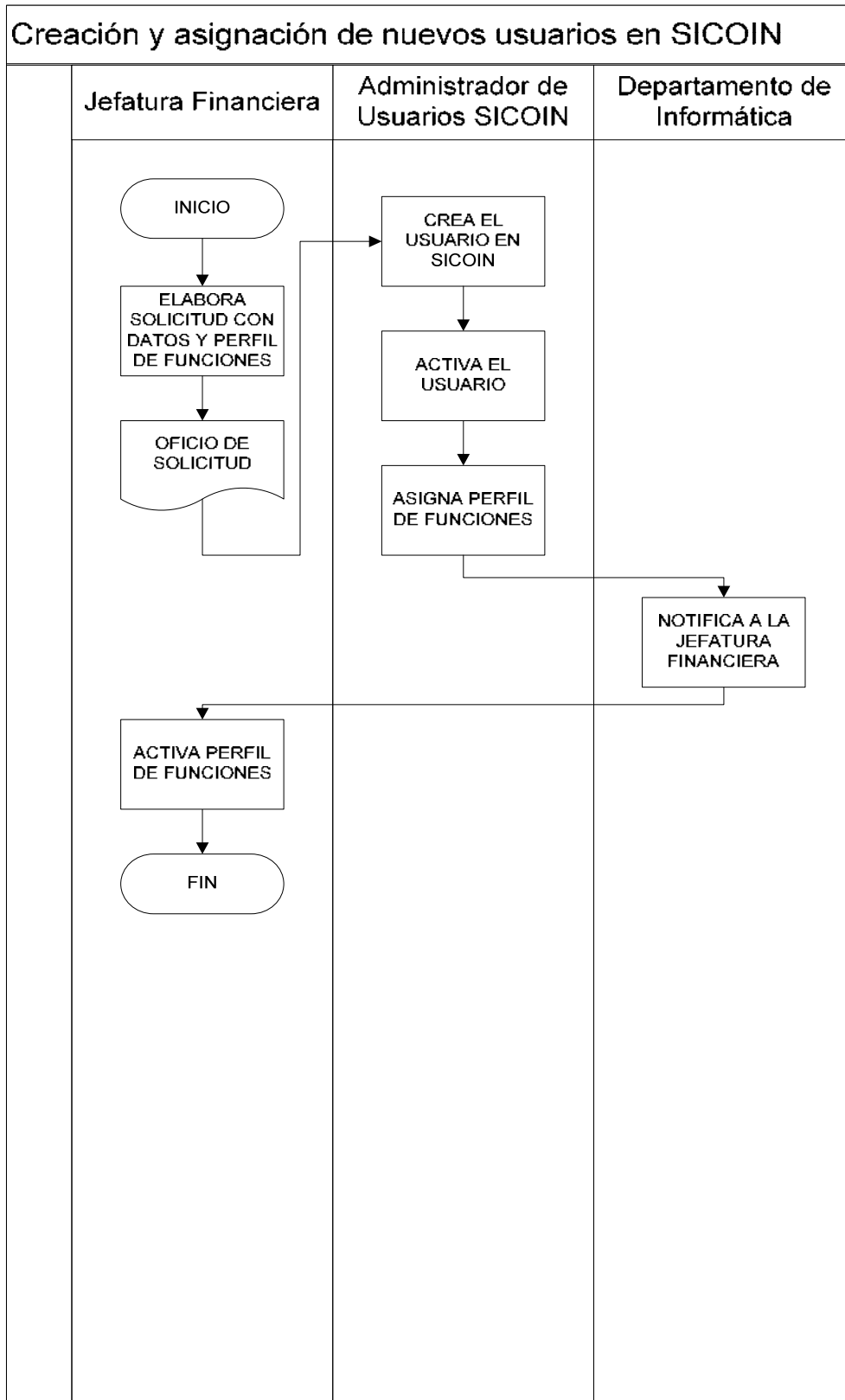
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General

**5. Diagrama de procedimiento**



## CREACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CREDENCIALES DE USUARIO EN LA RED DE COMPUTO DE ZOLIC

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar la creación y asignación de credenciales de usuarios en la red de cómputo de ZOLIC

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para realizar las gestiones de creación y asignación de credenciales de usuarios en la red de cómputo de ZOLIC.
- b. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. La solicitud debe ser siempre firmada de visto bueno por el Jefe del Departamento correspondiente.
- b. La solicitud debe incluir los datos personales completos del interesado asimismo detallar el rol de trabajo que éste desarrollará.
- c. En todo momento se dispondrá en el Departamento de Informática de los manuales específicos de uso de los sistemas respectivo.
- d. El Departamento de Informática siempre asignará una contraseña para acompañar a la credencial de usuario.
- e. La contraseña que asigna el Departamento de Informática debe hacerse en base a criterios de seguridad reservándose este procedimiento.
- f. Los criterios de seguridad para construir contraseñas fuertes debe ser un número no menor de 5 caracteres y no mayor de 15 caracteres, e incluir combinaciones de letras y números, minúsculas y mayúsculas.

## 4. Procedimiento para la creación y asignación de credenciales para usuario en la red de cómputo de ZOLIC

Responsable	Paso No.	Actividad
Unidad Solicitante	1	Elabora y envía solicitud con Visto Bueno del Jefe de Departamento.
Administrador del Servidor	2	Recibe la solicitud.
Administrador del Servidor	3	Crea y asigna las credenciales respectivas en el servidor de dominio y de correo.
Administrador del Servidor	4	Crea la carpeta de usuario respectiva en el servidor de archivos y asigna el permiso correspondiente.
Administrador del Servidor	5	Configura y verifica el perfil en la estación de trabajo de la Unidad Solicitante
Jefe de Informática	6	Verifica configuraciones realizadas y notifica a la Unidad Solicitante lo resuelto.

Elaborado por:

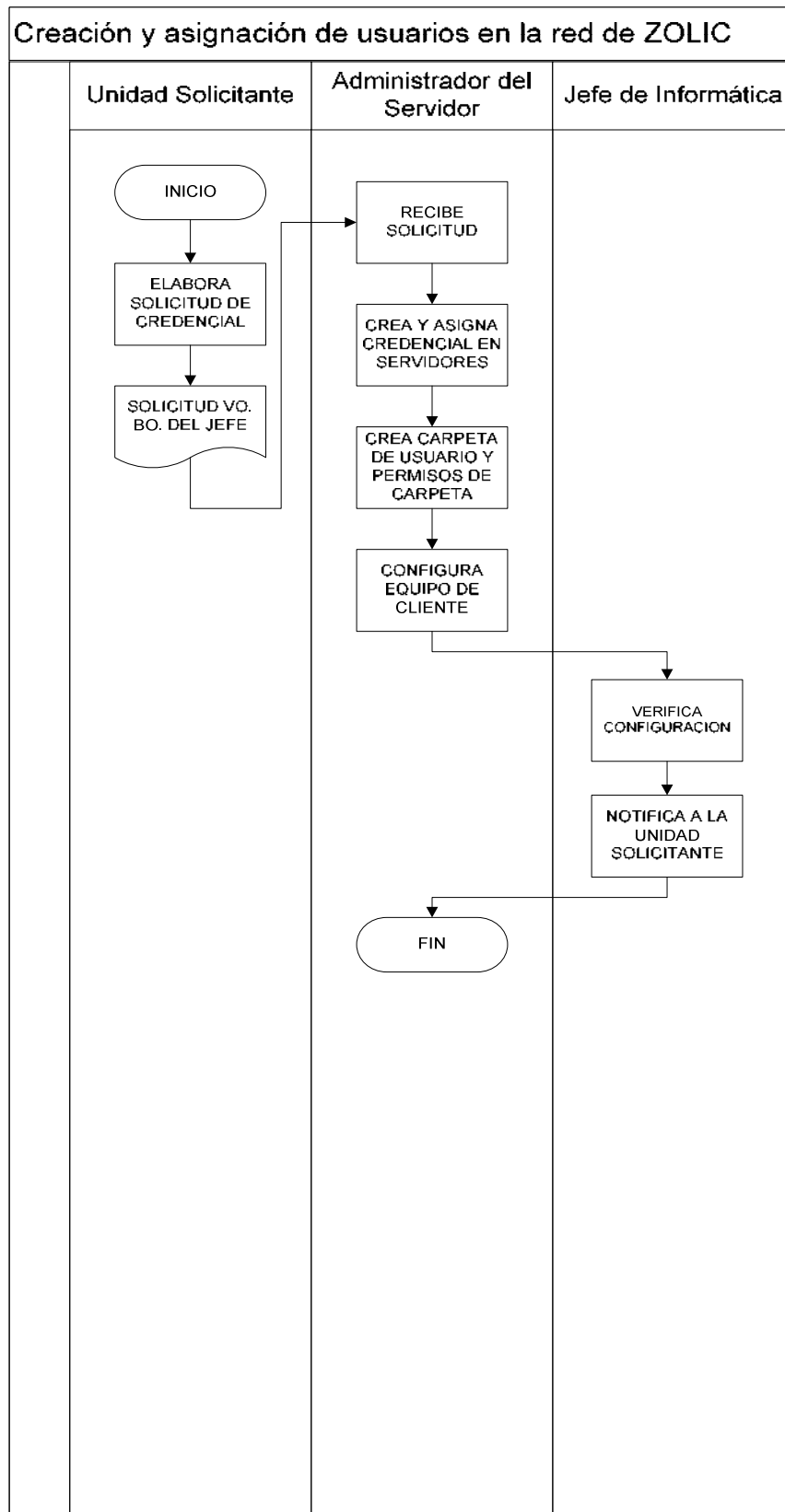
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO

### 1. Definición

Pasos a seguir para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo.

### 2. Objetivos

- a. Establecer una guía general para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo.
- b. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. La notificación de trabajos de mantenimiento siempre debe ir firmada por el Jefe de Informática.
- b. Al finalizar los trabajos de mantenimiento el encargado de Soporte hará el reporte respectivo al Jefe del Departamento donde se ejecutaron los trabajos.
- c. El Jefe de Informática debe supervisar el buen desarrollo de los trabajos de mantenimiento manteniendo un control y observancia de las consideraciones pertinentes.
- d. Antes de tocar los interiores de un computador asegúrese usar una pulsera de aterrizaje o en su lugar toque algún metal para descargar la electrostática que se acumula en el cuerpo.
- e. Para proteger los equipos adecuadamente nunca deseche el pin polarizado o de tierra en las espigas de los cables de alimentación.
- f. Siempre asegúrese de conectar el equipo en receptáculos eléctricos o tomacorrientes debidamente aterrizados.
- g. No utilice aspiradora en equipos cuyos interiores albergue piezas o componentes sensibles y sueltos, principalmente en impresoras de inyección y de tecnología láser.
- h. Todo lo concerniente al incumplimiento u omisión a la atención de esta normativa deberá reportarlo al Departamento de Informática.

## 4. Procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo

Responsable	Paso No.	Actividad
Departamento de Informática	1	Elabora y envía notificación de trabajos a la Jefatura del Departamento correspondiente
Jefaturas de Departamento	2	Recibe notificación y hace saber al personal bajo su departamento.
Encargado de Soporte Informático	3	Prepara equipo de limpieza, materiales y herramientas a utilizar.
Encargado de Soporte Informático	4	Atiende consideraciones de seguridad (aterrizaje) al desconectar el equipo de computo (desensamblaje)
Encargado de Soporte Informático	5	Limpieza exterior en teclados, Mouse, case, monitores, cableados e impresoras
Encargado de Soporte Informático	6	Aspirado y aire a presión en teclados, monitores e interior del computador
Encargado de Soporte Informático	7	Revisión de conexiones y equipo de protección eléctrica en orden para evitar líneas sobrecargadas e impresoras conectadas a salidas de baterías.
Encargado de Soporte Informático	8	Determinar vida útil restante de baterías para reporte respectivo
Encargado de Soporte Informático	9	Inspeccionar cableado del punto de red
Encargado de Soporte Informático	10	Desfragmentar y depurar archivos del sistema
Encargado de Soporte Informático	11	Revisar actualizaciones del sistema
Encargado de Soporte Informático	12	Revisar la protección contra intrusos, robo de privacidad Adware Spyware y amenazas de virus.
Encargado de Soporte Informático	13	Chequeo lógico de discos y sistema de archivos.
Encargado de Soporte Informático	14	Atender solicitudes de usuario pendientes.
Encargado de Soporte Informático	15	Ensamble del equipo de computo y pruebas de funcionamiento del hardware / software
Encargado de	16	Elabora reporte de fin de trabajos

Soporte Informático		
Jefe de Informática	17	Aprueba reporte y envía a la Jefaturas.

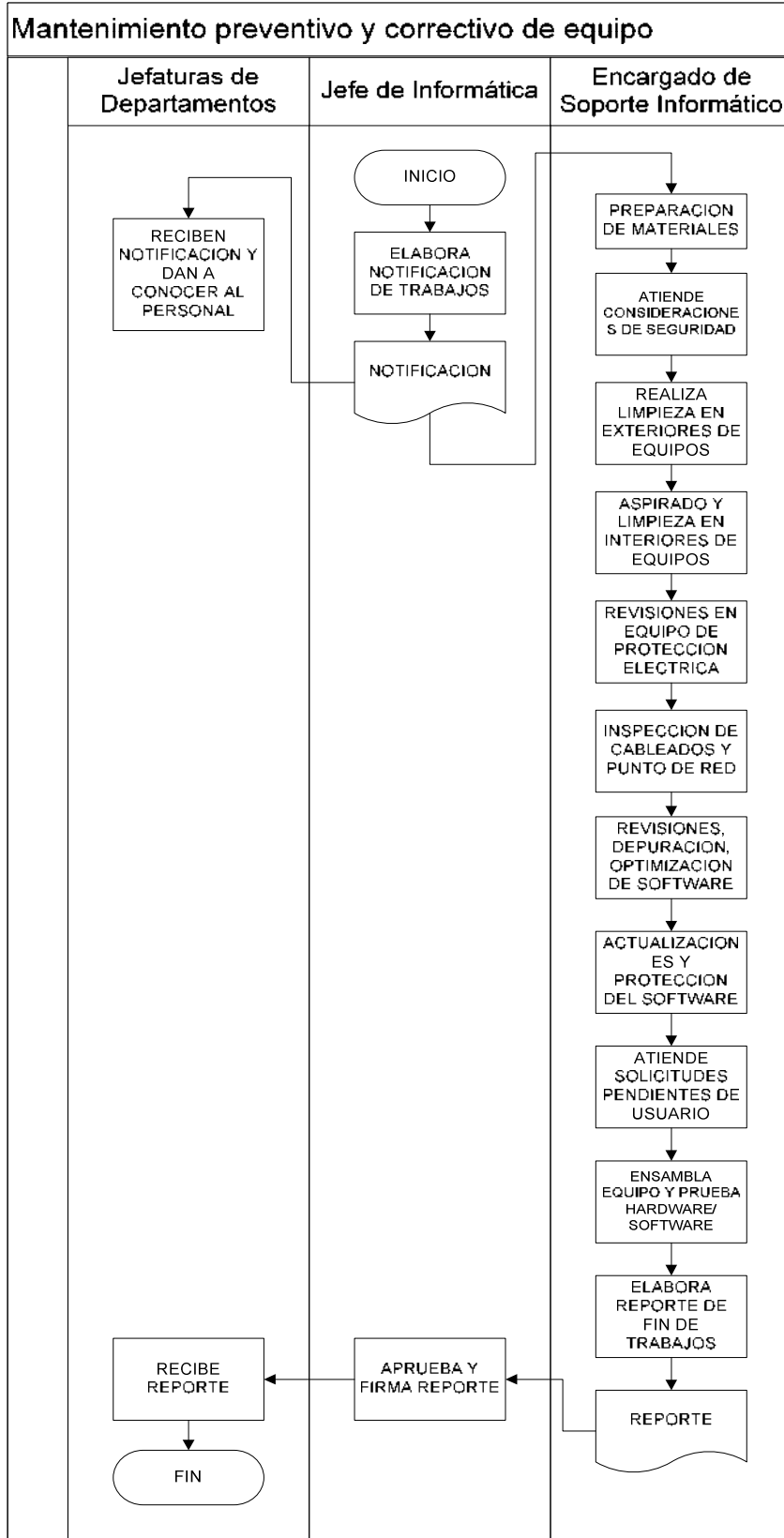
Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:  
Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General



5. Diagrama de procedimiento



## TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO EN CUSTODIA A BODEGA INFORMÁTICA.

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar traslados de equipo de cómputo que haya quedado en desuso, por disposiciones de la autoridad administrativa superior o por fallos irreparables.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para realizar traslados de equipo de cómputo que haya quedado en desuso, por disposiciones superiores o por fallos irreparables.
- b. Resguardar los sistemas computacionales de Zolic.
- c. Proporcionar una guía específica para realizar traslados de equipo de cómputo que haya quedado en desuso, por disposiciones superiores o por fallos irreparables.
- d. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. El equipo de cómputo que se recogiere por desuso, disposiciones superiores o por fallos técnicos irreparables quedará consignado en calidad de custodia en bodega del Departamento de Informática.
- b. El retiro de equipo por desuso se realizaran por disposiciones superiores o automáticamente cuando se haya anulado algún puesto en la estructura organizacional.
- c. Todos los traslados de equipo de cómputo deberán ser formalmente autorizados por la autoridad superior administrativa.
- d. El departamento de Informática debe notificar al encargado de Inventarios sobre todos los traslados de equipo de cómputo que queden en bodega en calidad de custodia.
- e. El Encargado de Inventarios deberá dejar actualizados los registros y tarjetas de responsabilidad correspondientes una vez que reciba la información sobre los traslados realizados.
- f. El listado de bienes de equipo de cómputo que quede en custodia en bodega del Departamento de Informática que ya no pueda ser reasignado por presentar fallos técnicos, debe ser remitido a la sección de Inventarios para que inicie proceso de baja correspondiente.

## 4. Procedimiento para traslado de equipo de cómputo a custodia

Responsable	Paso No.	Actividad
Gerencia General	1	Equipo que queda en desuso o presenta problemas irreparables en una Unidad es oficiado a Inventarios para que retire y custodie.
Encargado de Inventarios	2	Acusa recibido, verifica registro y bienes físicamente y notifica a Informática.
Departamento de Informática	3	Recibe notificación y recoge equipo de cómputo.
Departamento de Informática	4	Verifica equipo si esta en buenas condiciones.
Departamento de Informática	5	Actualiza ubicación en registros propios de control de activos informáticos.
Departamento de Informática	6	Informa a Inventarios sobre el movimiento hecho para que actualice tarjeta de responsabilidad.
Encargado de Inventarios	7	Actualiza registros y tarjeta de responsabilidad.
Departamento de Informática	8	Ingresa en Bodega el equipo en calidad de custodia hasta que pueda ser reasignado o dado de baja como corresponda.

Elaborado por:

Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General



## REASIGNACIÓN Y TRASLADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

### 1. Definición

Pasos a seguir para solicitar la reasignación y/o traslado de equipo de computo por parte de las distintas unidades que conforman la institución.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para solicitar la reasignación y/o traslado de equipo de computo por parte de las distintas unidades que conforman la institución.
- b. Optimizar la disposición de recursos tecnológicos en la institución.
- c. Proporcionar una guía específica para solicitar la reasignación y/o traslado de equipo de computo por parte de las distintas unidades que conforman la institución.
- d. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Por reasignación se refiere a la activación de equipo de cómputo que se encuentra custodiado en bodega de Informática y que este en buenas condiciones.
- b. Los requerimientos de traslado de equipo de cómputo deberá siempre conducirse a la Gerencia General para su autorización.
- c. El Encargado de Inventarios deberá dejar actualizados los registros y tarjetas de responsabilidad correspondientes una vez que reciba la información sobre los traslados realizados.
- d. La autoridad administrativa superior podrá disponer del equipo de computo en materia de traslados como mejor lo crea conveniente para eficientar las operaciones en la institución, sin que para ello medie requerimiento alguno por parte de las unidades que conforman Zolic.

**4. Procedimiento para reasignación y traslado de equipo de cómputo**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Unidad Solicitante	1	Elabora requerimiento de equipo de computo a la Gerencia.
Gerencia General	2	Analiza requerimiento.
Gerencia General	3	Consulta sobre disponibilidad de equipo en bodega para poder reasignarlo.
Departamento de Informática	4	Verifica disponibilidad y detalles técnicos según el requerimiento de la Unidad Solicitante y notifica.
Gerencia General	5	Si no existiere disponibilidad de equipo inmediata notifica a la Unidad Solicitante.
Gerencia General	6	Si existe disponibilidad de equipo en bodega de Informática, elabora Oficio autorizando la asignación a la Unidad Solicitante a Informática con copia a Inventarios.
Departamento de Informática	7	Configura, prepara equipo y realiza traslado
Unidad Solicitante	8	Recibe los bienes solicitados.
Departamento de Informática	9	Actualiza registros de control de activos informáticos.
Departamento de Informática	10	Notifica a Inventarios detalle del movimiento.
Encargado de Inventarios	11	Actualiza registros y tarjeta de responsabilidad

Elaborado por:

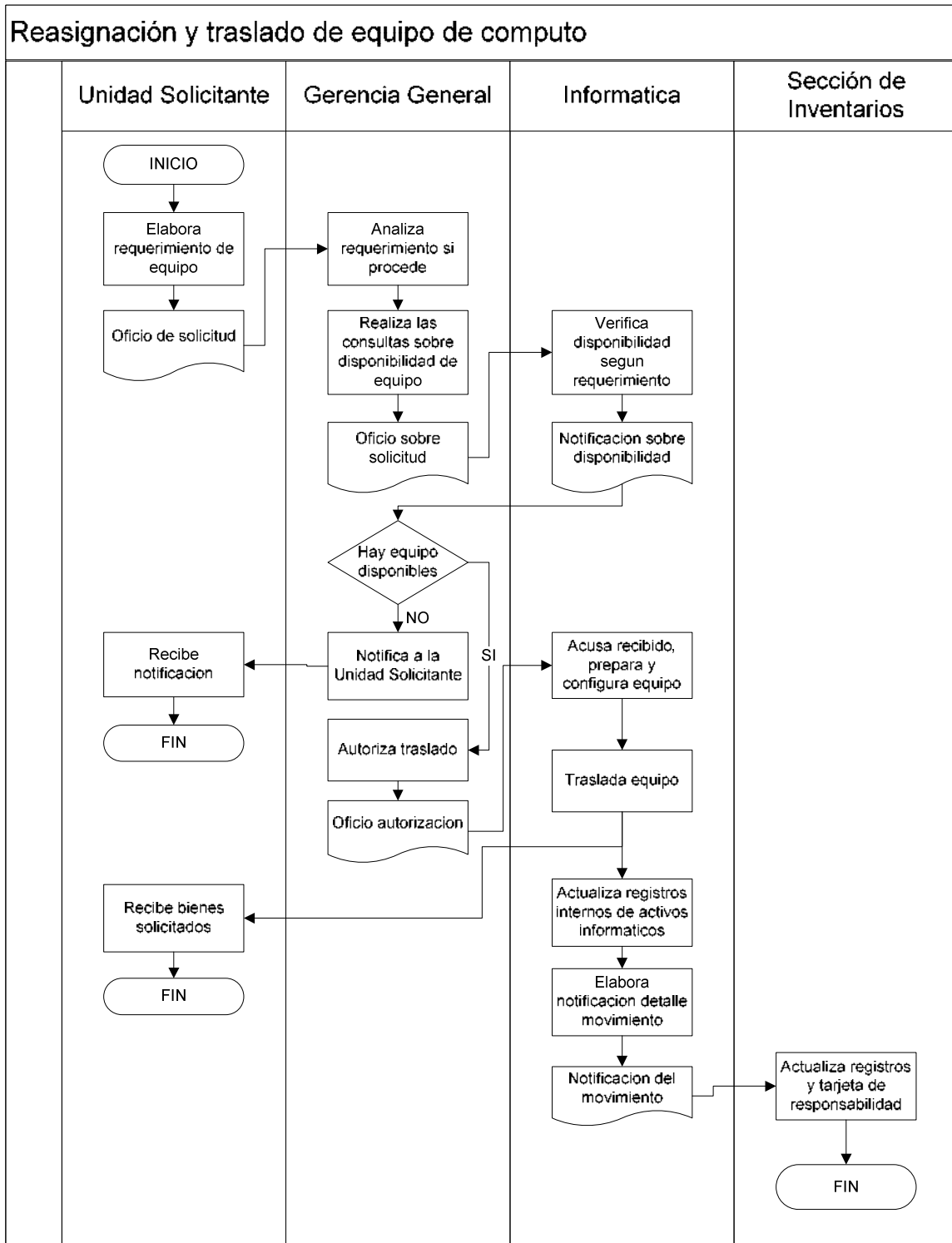
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:

Jefe Departamento de Informática

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



# **DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**



### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una herramienta administrativa formal que establezca los procedimientos a los que habrá de sujetarse en lo relativo a la administración de recursos humanos, así como establecer los procedimientos a los que deberá apegarse el Departamento de Recursos Humanos para el cumplimiento de sus funciones.

Estableciendo los procedimientos acorde y con estricto a las Leyes y reglamentaciones laborales y a las emitidas por las autoridades superiores

## **PAGO POR SERVICIOS AL PERSONAL CONTRATADO BAJO RENGLONES PRESUPUESTARIOS 029, 182, 183 Y 189**

### **1. Definición**

El presente define el procedimiento a seguir para solicitar y realizar el pago por servicios al personal contratado bajo renglones presupuestarios 029, 182, 183 y 189.

### **2. Objetivos:**

- a. Establecer una guía para el procedimiento respectivo para el pago del personal por contrato.
- b. Verificar que se cumpla con los procedimientos establecidos para su realización.

### **3. Normas:**

- a. La persona contratada bajo el renglón 029, 182, 183 y 189, deberá seguir y respetar los procedimientos establecidos para que se le pueda pagar por los servicios para los cuales fue contratado.
- b. La persona contratada debe entregar factura contable e informe de actividades firmado y autorizado por el jefe inmediato superior, a la Gerencia General y/o Sub-Gerencia para su Visto Bueno de acuerdo al formato establecido.
- c. La Gerencia General y/o Sub-Gerencia trasladará los mismos debidamente autorizados a la Jefatura de Recursos Humanos para los respectivos trámites de pago.
- d. La Jefatura de Recursos Humanos deberá de elaborar solicitud de pedido y solicitud de pago, firmado y sellado de autorización debiendo adjuntar la documentación soporte del mismo.
- e. Se deberá de contar la disponibilidad presupuestaria para ejecutar el pago.
- f. Todos los departamentos involucrados dentro del procedimiento deberán velar y cumplir con el mismo.

**4. PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE SERVICIOS AL PERSONAL CONTRATADO BAJO LOS RENGLONES PRESUPUESTARIOS 029, 182, 183 Y 189.**

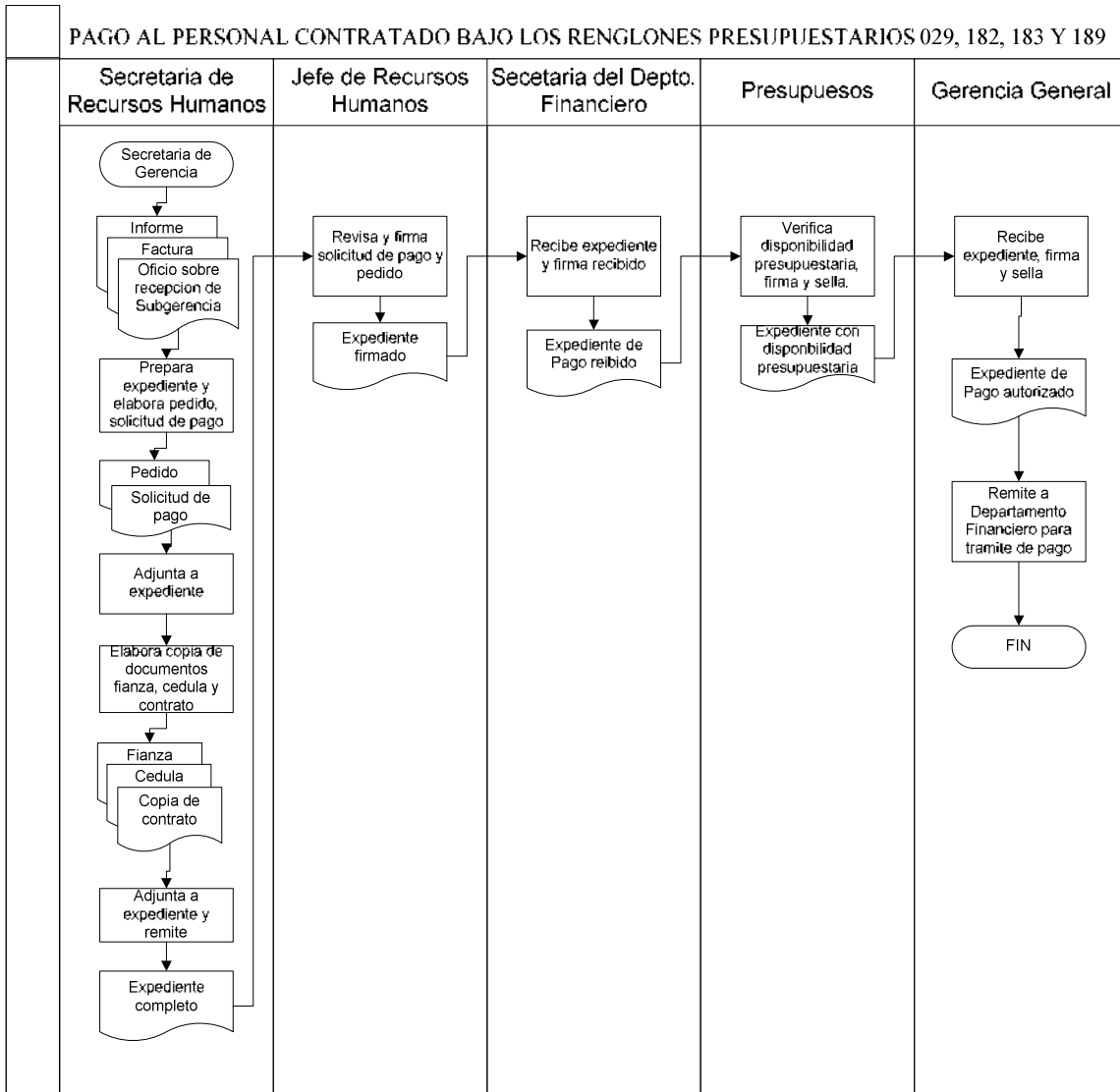
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Secretaria de Gerencia y/o Sub Gerencia General	1	Recepción de factura contable e informe de actividades firmado y autorizado por el jefe inmediato superior del prestador de servicios según formato establecido.
Secretaria de Recursos Humanos	2	Recepción de factura e informe de actividades realizado por el prestador de servicios debidamente firmado por el jefe superior y Gerencia y/o Sub-Gerencia General.
Secretaria de Recursos Humanos	3	Elaboración de pedidos y solicitud de pago del personal bajo renglones 029, 182, 183 y 189.
Secretaria de Recursos Humanos	4	Adjunta al expediente documentos de soporte (fotocopias de contrato, fianza y cedula) cuando este es el primer pago, no así cuando sean los pagos posteriores únicamente adjuntará factura e informe de actividades.
Secretaria de Recursos Humanos	5	Traslada documentación completa al jefe de recursos humanos para su autorización.
Jefe de Recursos Humanos	6	Revisa, firma y sella autorizado, solicitud de pedido y pago.
Jefe de Recursos Humanos	7	Devuelve a Secretaria de RRHH, para remitir al Departamento Financiero.
Secretaria de Recursos Humanos	8	Traslada el expediente completo, autorizado y firmado al departamento de Financiero para verificar la disponibilidad presupuestaria y financiera, solicitándole firma y sello de aprobación del encargado de presupuesto.
Secretaria del Departamento Financiero	9	El expediente aprobado por la Sección de Presupuesto, es trasladado a Gerencia General con copia para firma y sello de recibido.
Gerencia General	10	Remite a Departamento Financiero para el respectivo trámite de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

**5. Diagrama de procedimiento**



## SOLICITUD DE PERMISOS LABORALES

### 1. Definición

Procedimiento a seguir para realizar la solicitud de permisos laborales por parte del personal de la institución.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los lineamientos adecuados para realizar la solicitud de permisos laborales.
- b. Proporcionar una guía específica para la realización de los mismos.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Los permisos laborales se deberán solicitar de acuerdo al formato establecido.
- b. Los permisos laborales que no excedan de una Jornada deberán llevar el visto bueno del Jefe de Recursos Humanos.
- c. Los permisos laborales de menos de una Jornada podrán ser autorizados por el Jefe Inmediato pero deberá conocer mediante Boleta de Permiso el Jefe de Recursos Humanos.
- d. Los permisos laborales y especiales que se extiendan a más de una Jornada de trabajo los concederá el jefe de Recursos Humanos y Gerencia General con o sin goce de salario según corresponda.
- e. Los permisos laborales deberán incluir la justificación respectiva en la Boleta de Permiso.
- f. Gerencia General es la única autorizada para conceder permisos especiales.
- g. El contexto de los permisos laborales esta sujeto a las Leyes laborales del país y al reglamento interno de trabajo de Zolic.

**4. Procedimiento para solicitud de permisos laborales**

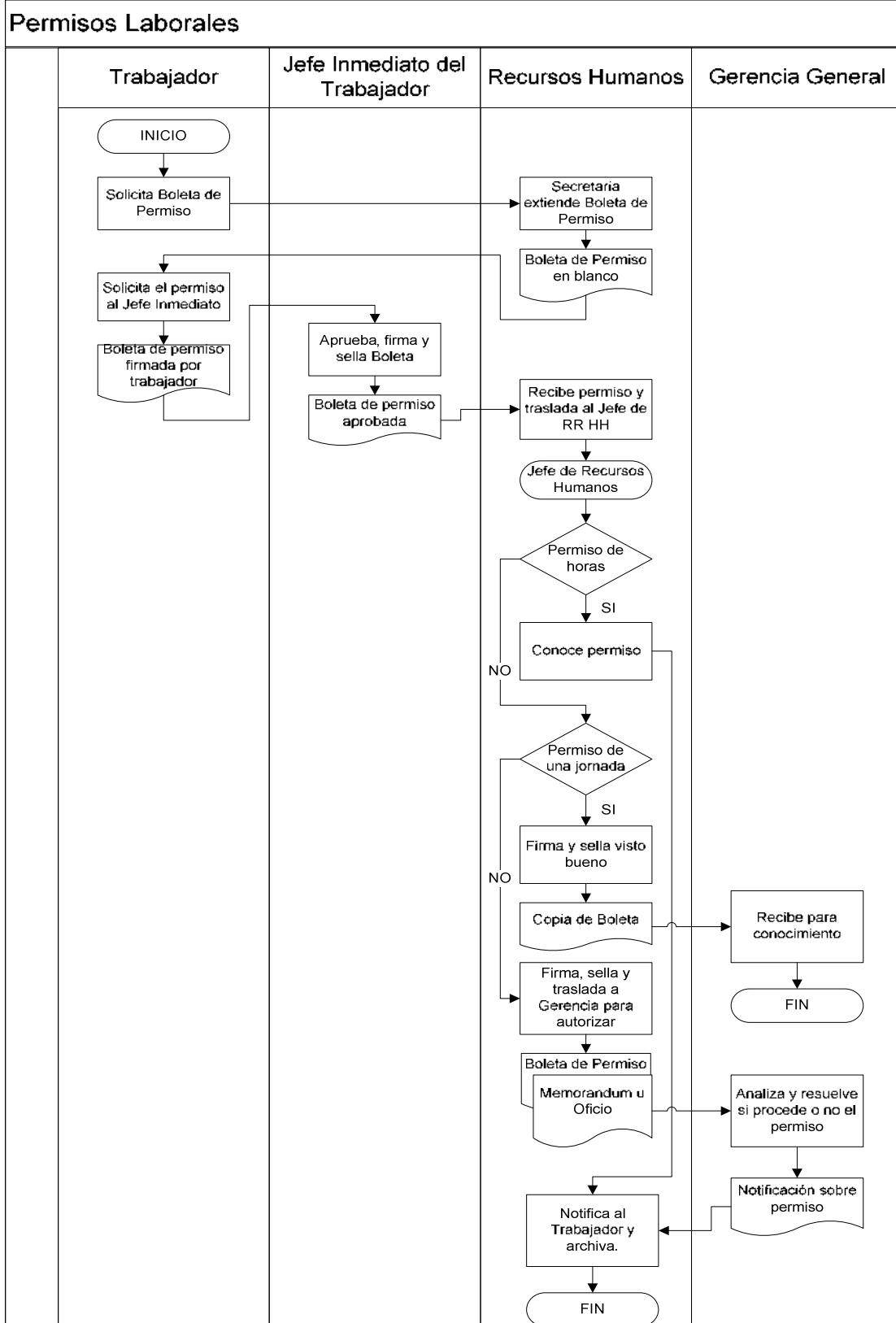
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Trabajador	1	Solicita Boleta de Permiso Laboral establecida.
Secretaria de Recursos Humanos	2	Extiende Boleta de Permiso Laboral.
Trabajador	3	Solicita el permiso al Jefe Inmediato
Jefe Inmediato del Trabajador	4	Autoriza permiso consigna firma en Boleta.
Secretaria de Recursos Humanos	5	Recibe permiso del trabajador.
Jefe de Recursos Humanos	6	Si el permiso no supera una jornada de trabajo, conoce únicamente el Jefe de Recursos Humanos.
Jefe de Recursos Humanos	7	Si el permiso es de un día o una jornada de trabajo, debe firmar y sellar de visto bueno enviando copia a Gerencia General para conocimiento.
Jefe de Recursos Humanos	8	Si el permiso supera la jornada de trabajo, firma, sella y traslada a Gerencia General para su autorización
Gerencia General	9	Resuelve si procede o no el permiso y devuelve a RRHH
Secretaria de Recursos Humanos	10	Notifica al trabajador si Gerencia General autoriza o no dicho permiso, y en base a que condiciones fue autorizado (con o sin goce de salario, reposición de tiempo, o cargo a vacaciones) y archiva.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## NOTIFICACION DE CAMBIOS, ASCENSOS, SUSPENSIONES, NOMBRAMIENTOS, RENUNCIOS, RETORNOS Y CESE DE LABORES DEL PERSONAL

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar las notificaciones de cambios, ascensos, suspensiones, nombramientos, renunciaciones, retorno y cese de labores del personal.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para realizar las notificaciones de cambios, ascensos, suspensiones, nombramientos, renunciaciones, retorno y cese de labores del personal.
- b. Proporcionar una guía específica para realizar las notificaciones de cambios, ascensos, suspensiones, nombramientos, renunciaciones, retorno y cese de labores del personal.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe de contar con el acuerdo de Gerencia General firmado y autorizado donde notifica del cambio, renunciaciones, retorno o cese de labores
- b. Se debe de elaborar el acta de notificación al trabajador y la transcripción del acta respectiva donde se debe firmar las personas que intervienen en la misma.
- c. Se le notifica al trabajador del acuerdo emanado por Gerencia General solicitándole firma de recibido.



## 4. Procedimiento para notificar de cambios, ascensos, suspensiones, nombramientos, renunciaciones, retornos y cese de labores de los trabajadores

Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaria de Recursos Humanos	1	Recibe Acuerdo u oficio emitido por Gerencia General de las disposiciones de cambios, ascensos, suspensiones, nombramientos, renunciaciones, retornos y cese de labores de los trabajadores.
Secretaria de Recursos Humanos	2	Elabora acta según corresponda y notificación para el trabajador.
Jefe de Recursos Humanos	3	Revisa, firma y sella la notificación.
Secretaria de Recursos Humanos	4	Cita al trabajador.
Trabajador	5	Firma y consigna fecha y hora de recibido.
Secretaria de Recursos Humanos	6	Notifica a Nominas y Salarios, Contador General para su conocimiento.
Nominas y Salarios	7	En el caso de ascensos, retornos, que sufren modificaciones al salario, realiza cálculo sobre el mismo y opera en nómina.
Nominas y Salarios	8	En el caso de renuncia o despido, realiza los cálculos para pago de Liquidación Laboral y traslada para revisión y Visto Bueno de las autoridades competentes.
Jefe Departamento	9	En el caso de renuncia o despido, el Jefe de Departamento a donde pertenecía el trabajador

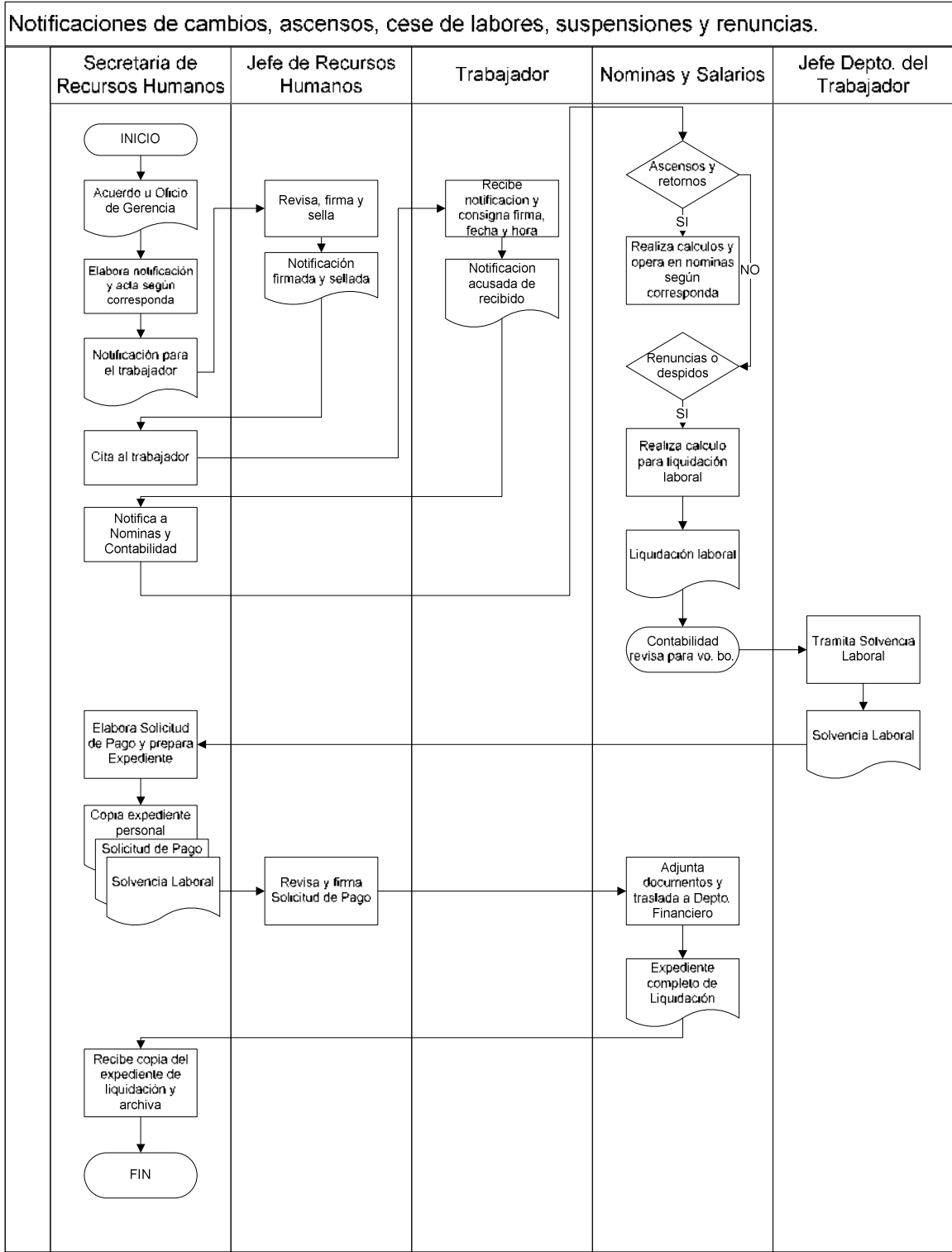
		tramita solvencia laboral de acuerdo al formato establecido, que remitirá una vez completada al Departamento de Recursos Humanos.
Nominas y Salarios	10	Una vez revisado y aprobado el cálculo de la Liquidación solicita al Jefe de Recursos Humanos, copia del Expediente del Trabajador, Solvencia Laboral y Solicitud de Pago, para trasladar al Departamento Financiero para su respectivo pago.
Secretaria de Recursos Humanos	11	Una vez ejecutado el pago, solicita copia del expediente de pago del trabajador para adjuntar al Expediente laboral del mismo y archiva.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## LLAMADAS DE ATENCION

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar las llamadas de atención a los trabajadores que incurran en faltas dentro de la institución.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para realizar las llamadas de atención a los trabajadores que incurran en faltas.
- b. Proporcionar una guía específica para realizar las llamadas de atención a los trabajadores que incurran en faltas.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe contar con un reporte firmado y sellado del jefe inmediato del trabajador o jefes de departamento donde especifique claramente la falta cometida.
- b. Se deberá solicitar por escrito la evacuación correspondiente al trabajador que infringió los reglamentos, leyes laborales o normas establecidas.
- c. Se analizará de acuerdo a la falta cometida y aplicará la sanción correspondiente de acuerdo al reglamento interno y las leyes vigentes en material laboral.

**4. Procedimiento para llamadas de atención**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Secretaria de Recursos Humanos	1	Recibe el reporte de los jefes de los departamentos, de faltas cometidas por los trabajadores.
Secretaria de Recursos Humanos	2	Presenta el reporte de las faltas al Jefe de Recursos Humanos.
Jefe de Recursos Humanos	3	Da corrimiento de audiencia, para que el trabajador pueda pronunciarse aceptar o negar lo imputado.
Jefe de Recursos Humanos	4	De lograr constatar que el trabajador incumplió con alguna norma del reglamento o de las leyes vigentes, se le llama la atención de manera verbal con constancia escrita.
Jefe de Recursos Humanos	5	Si el trabajador es reincidente en la falta de acuerdo a registros, se le llama la atención de manera escrita.
Jefe de Recursos Humanos	6	Si es la tercera llamada de atención por escrito, elabora acta respectiva.
Jefe de Recursos Humanos	7	De lograr constatar la gravedad de la falta, determina la suspensión de tres a cinco días sin goce de salario, o hasta el cese de labores si es necesario.
Jefe de Recursos Humanos	8	De lograr determinar que la evacuación de audiencia del trabajador es comprobada se da por aceptada.
Jefe de Recursos Humanos	9	Resuelve en todos los casos según corresponda y traslado a la Secretaria de Recursos Humanos para que notifique lo resuelto al trabajador y jefe del departamento.

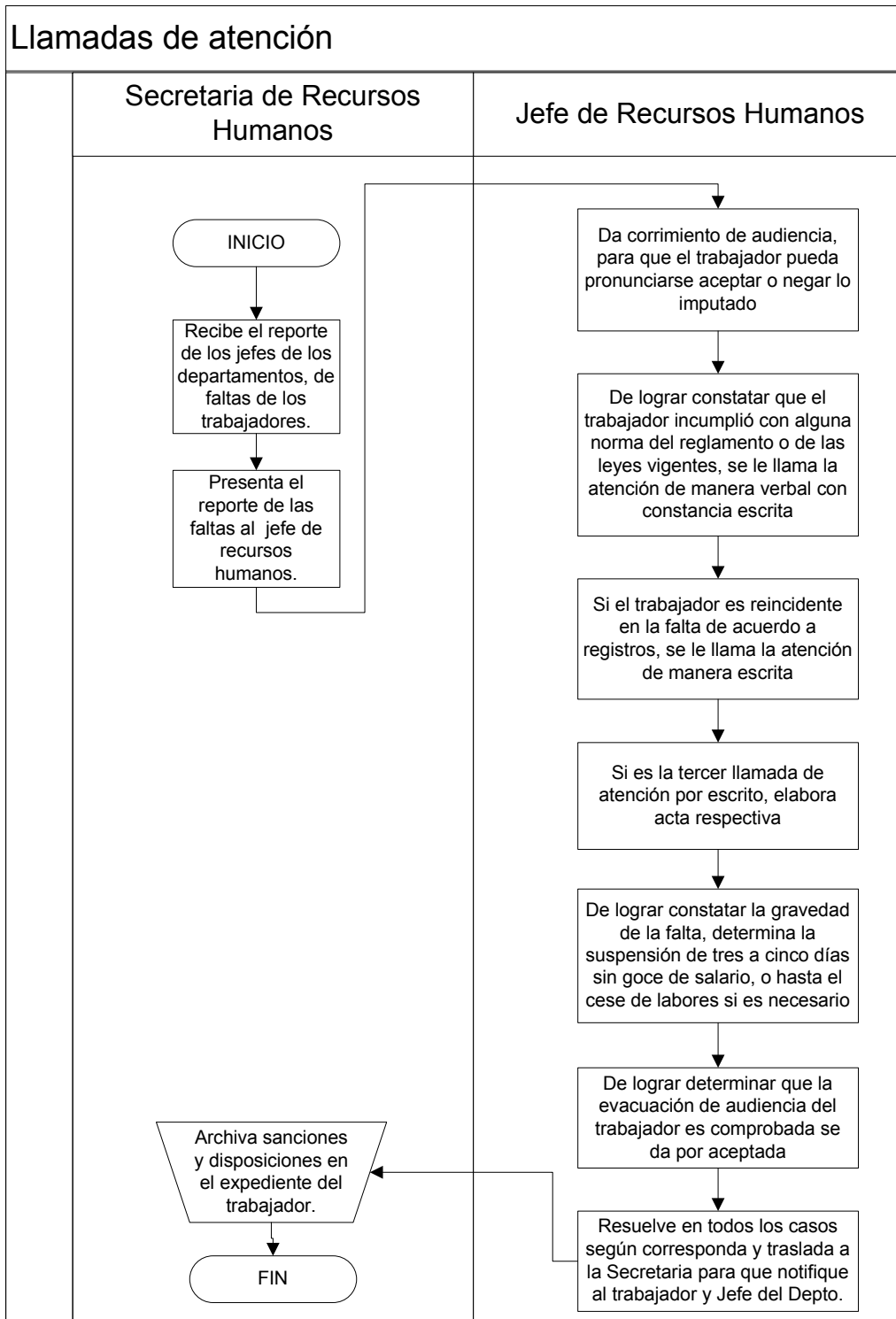
Secretaria de Recursos Humanos	10	Notifica y Archiva sanciones y disposiciones en el expediente del trabajador.
--------------------------------	----	---

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL PARA PLAZAS VACANTES

### 1. Definición

Pasos a seguir para integrar candidatos idóneos a los puestos de trabajo vacantes de la institución.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para integrar candidatos idóneos a la institución.
- b. Proporcionar una guía específica para integrar personal nuevo a la institución, escogiendo los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. De acuerdo a las renunciaciones o despidos realizados, el departamento de Recursos Humanos podrá realizar el proceso de reclutamiento y selección.
- b. El proceso de Reclutamiento y selección se realizará de acuerdo a los requerimientos de la plaza vacante dependiendo del puesto a través del reclutamiento mixto, lanzando la convocatoria dentro y fuera de la organización simultáneamente.
- c. Se dará prioridad a los trabajadores de la empresa y sus aspiraciones de desarrollo.
- d. Se llevará un Banco de datos, conocido como Bolsa de trabajo, que se irá conformando gradualmente tras cada acción de reclutamiento.



## 4. Procedimiento de reclutamiento y selección de personal

Responsable	Paso No.	Actividad
Jefe de Recursos Humanos	1	De acuerdo a la renuncia o despido realizado, solicita a la Gerencia General autorización para realizar proceso de Reclutamiento y Selección.
Secretaria de Recursos Humanos	2	Remite a la Gerencia General la solicitud para la autorización.
Gerencia General	3	Recibe, analiza, autoriza que se realice procedimiento de reclutamiento y selección y devuelve para el respectivo trámite.
Secretaria de Recursos Humanos	4	Recibe y traslada hacia el Jefe de Recursos Humanos.
Jefe de Recursos Humanos	5	Recibe, verifica e inicia el procedimiento dependiendo de la plaza que se encuentre vacante.
Jefe de Recursos Humanos	6	Realiza convocatoria interna y externa, a través de circulares, volantes, correos electrónicos y revisando el banco de datos del archivo de aspirantes.
Trabajador actual o Persona que solicita empleo	7	Solicita el formulario de solicitud de empleo al Departamento de Recursos Humanos.
Secretaria de Recursos Humanos	8	Recibe los formularios de solicitud de empleo, verifica que se haya llenado correctamente y que adjunte hoja de vida y documentos que son los requisitos mínimos establecidos.
Secretaria de Recursos Humanos	9	Remite los expedientes de los aspirantes al Jefe de

		Recursos Humanos para su evaluación respectiva.
Jefe de Recursos Humanos	10	Revisa los expedientes de los aspirantes a las plazas vacantes y procede a depurar de acuerdo a la necesidad y perfil del puesto.
Jefe de Recursos Humanos	11	Una vez depurado el grupo de aspirantes a ocupar la vacante, remite listado preliminar con fecha y hora para entrevista preliminar a la secretaria del departamento para que realice las llamadas respectivas y solicite si así fuera documentación complemento del expediente.
Secretaria de Recursos Humanos	12	Realiza las llamadas respectivas para confirmar entrevista preliminar establecida por el jefe del departamento y remite información de confirmación al mismo.
Jefe de Recursos Humanos	13	Prepara el formulario de entrevista preliminar.
Secretaria de Recursos Humanos	14	Recibe a los candidatos preliminares para la entrevista, informa al jefe de recursos humanos y apoya a realizar el proceso.
Jefe de Recursos Humanos	15	Realiza proceso de entrevista preliminar con los aspirantes a ocupar el puesto y elabora informe para realizar la depuración respectiva y decidir sobre quienes pasan a la siguiente etapa de evaluación.
Jefe de Recursos Humanos	16	Una vez realizado el informe, elabora listado por fecha y hora para que se realice la

		evaluación de conocimientos y habilidades de acuerdo a la plaza vacante y remite a la secretaria para que realice las convocatorias o llamadas respectivas para los candidatos preliminares.
Secretaria de Recursos Humanos	17	Realiza las llamadas o convocatoria para realizar las evaluaciones de conocimientos y habilidades, una vez confirmadas las mismas, informa al jefe de recursos humanos.
Jefe de Recursos Humanos	18	Prepara las evaluaciones de conocimientos y habilidades respectivas.
Jefe de Recursos Humanos	19	Realiza las evaluaciones programadas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
Jefe de Recursos Humanos	20	Elabora informe sobre las evaluaciones realizadas y elabora listado preliminar con los finalistas para la entrevista final que debe ser realizada por el jefe de departamento donde se encuentra la vacante, para que decida de manera conjunta con el jefe de Recursos Humanos, remitiendo los mismos al jefe donde se encuentra la vacante para que revise, analice y se prepare para las entrevistas finales.
Jefe del departamento de la plaza vacante	21	Recibe, analiza, verifica la información y se prepara para realizar la entrevista final.
Jefe de Recursos Humanos	22	Traslada listado final para entrevista a la secretaria para que realice las

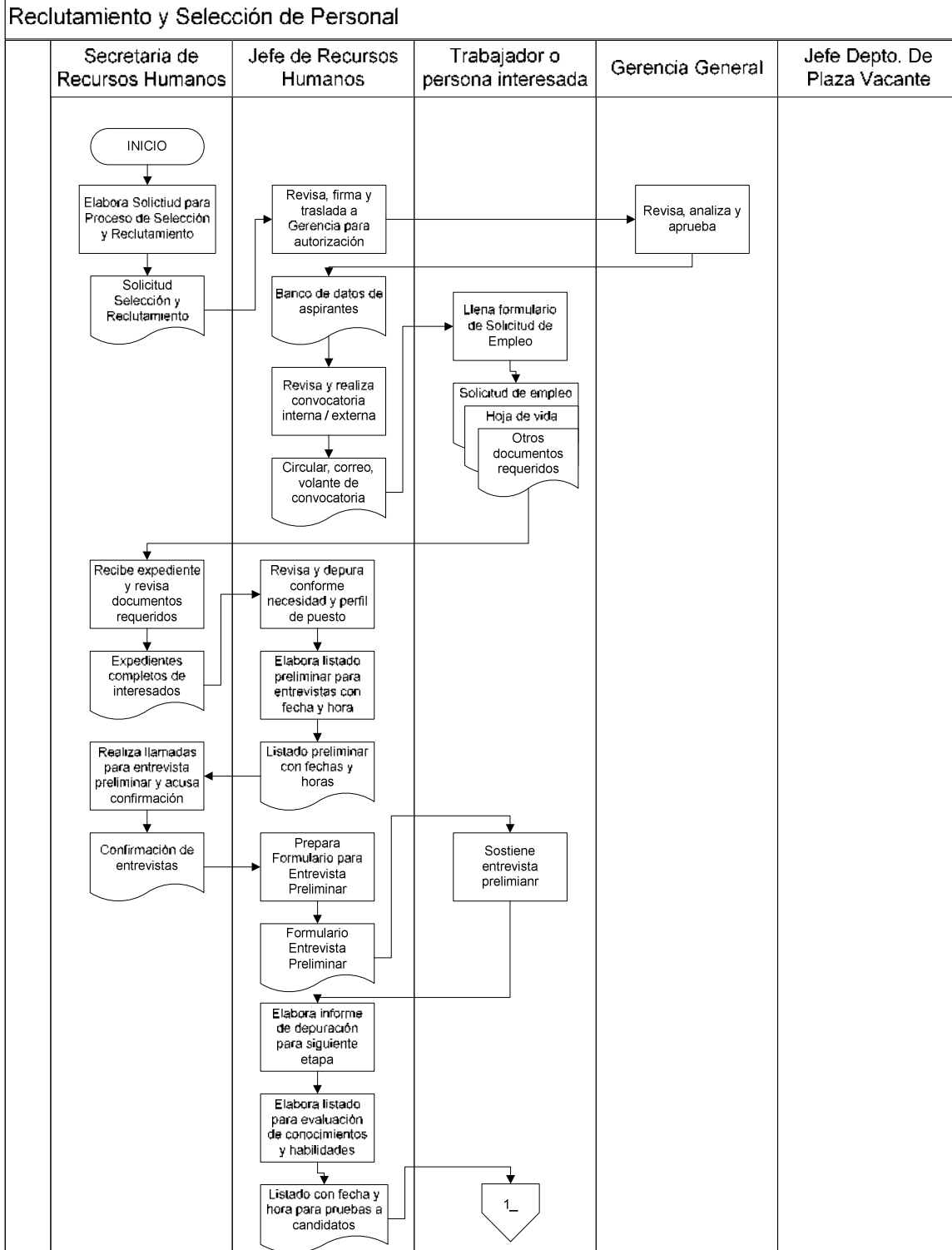
		convocatorias o llamadas respectivas a los finalistas del proceso de reclutamiento y selección.
Secretaria de Recursos Humanos	23	Recibe y realiza las llamadas respectivas, una vez confirmadas las mismas, informa al jefe de Recursos Humanos.
Jefe de Recursos Humanos	24	Confirma con el jefe de departamento donde se encuentra la vacante, fecha y hora que realizara las entrevistas.
Secretaria de Recursos Humanos	25	Recibe a los candidatos finales y de acuerdo al programa establecido lleva con el jefe de departamento donde se encuentra la vacante, para realizar la entrevista final.
Jefe del departamento de la plaza vacante	26	Realiza la entrevista final a los candidatos y realiza su informe.
Jefe del departamento de la plaza vacante y Jefe de RRHH	27	Llevan a cabo reunión para que de manera conjunta se decida sobre la persona que consideran proponer a la Gerencia General debe ocupar el puesto.
Jefe del departamento de la plaza vacante y Jefe de RRHH	28	Eleven propuesta a la Gerencia para que emita Acuerdo de Nombramiento.
Gerencia General	29	Recibe, analiza y emite acuerdo que traslada a Recursos Humanos.
Recursos Humanos	30	Recibe y notifica acuerdo de nombramiento.

Elaborado y revisado por:

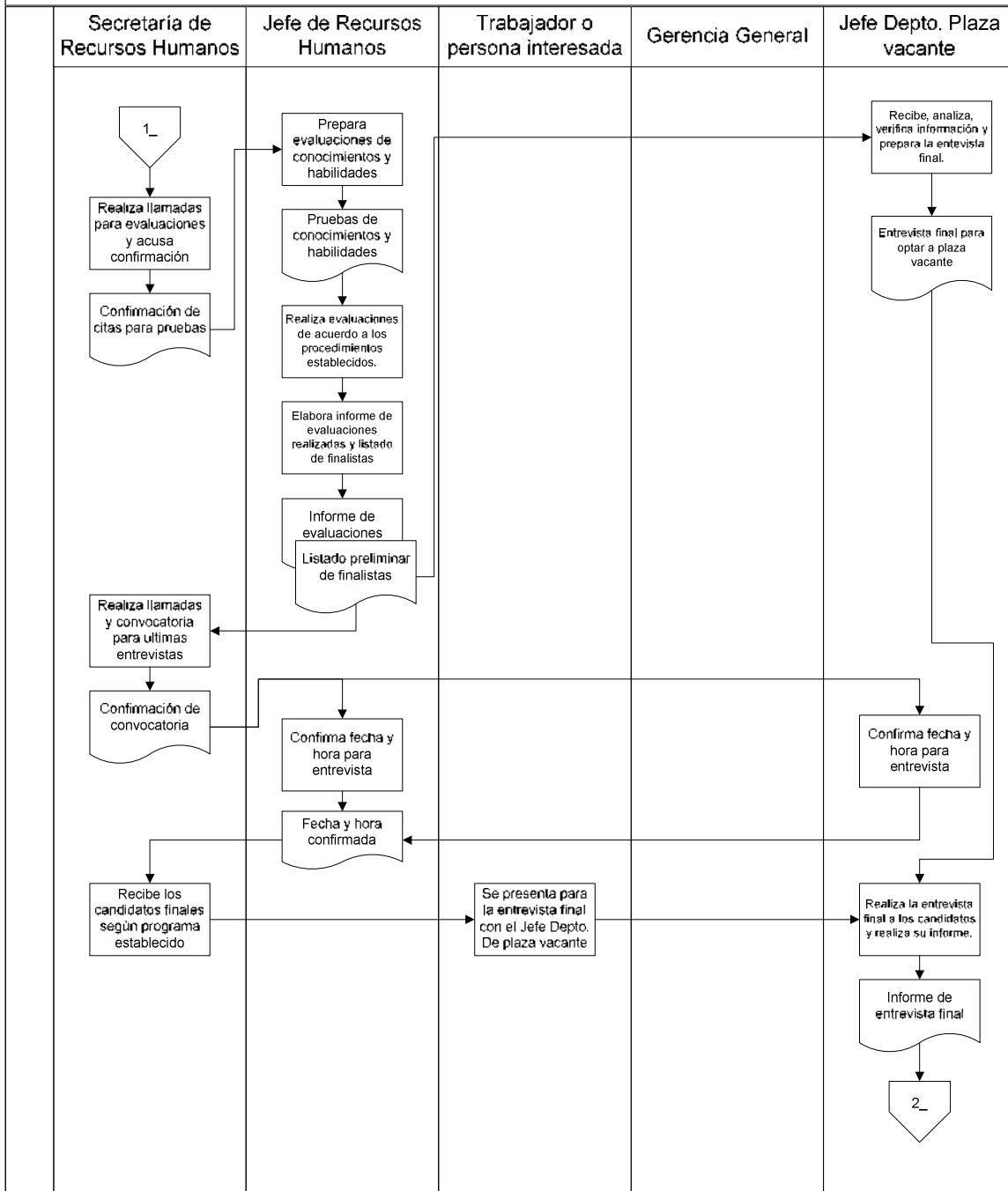
Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

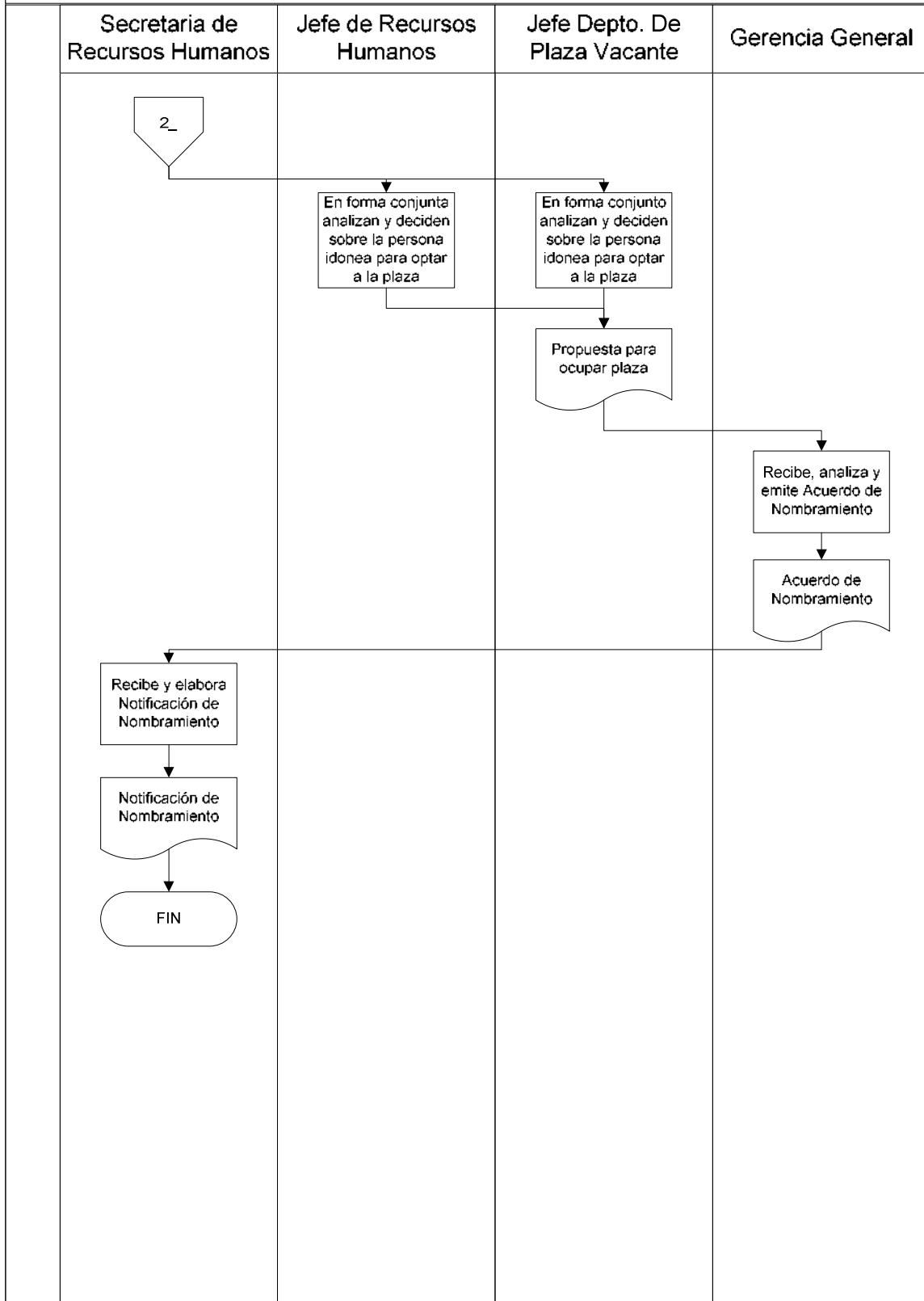
## 5. Diagrama de Procedimiento



## Reclutamiento y selección de personal



**Reclutamiento y Selección de Personal**



### PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN A LA EMPRESA Y PUESTO DE TRABAJO DE PERSONAL DE NUEVO INGRESO

#### 1. Definición

Es el procedimiento que se realizará con el trabajador de nuevo ingreso para que conozca más en detalle la empresa y sus funciones, se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral.

#### 2. Objetivos

- a. Establecer un procedimiento que ayude tanto al trabajador de nuevo ingreso como a la empresa a la integración de la misma.
- b. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

#### 3. Normas

- a. De acuerdo con los nombramientos realizados se dará la inducción respectiva a los nuevos integrantes de la empresa.
- b. Se realizará a través del departamento de Recursos Humanos.
- c. Se le debe dar a conocer al nuevo integrante de la empresa, historia, finalidad, objetivos, misión, visión, reglamentos que rigen la institución y actuar dentro de la misma.
- d. Se le dará a conocer características, funciones, relaciones con otros puestos, medios de trabajo que se utilizan, expectativas de desarrollo, salario (se recomienda la entrega de una copia de la descripción del puesto).



**4. PROCEDIMIENTOS PARA INDUCCIÓN A LA EMPRESA Y PUESTOS DE TRABAJO A PERSONAL DE NUEVO INGRESO.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Recursos Humanos	1	Primer día, recibe al nuevo trabajador y le da la bienvenida a la institución.
Recursos Humanos	2	Elabora el acta de toma de posesión.
Recursos Humanos	3	Le da un recorrido en todas las instalaciones de ZOLIC.
Recursos Humanos	4	Lo presenta en todas las unidades, secciones y departamentos de la institución.
Recursos Humanos	5	Le realiza una presentación donde muestra toda la información concerniente a la empresa.
Recursos Humanos	6	Segundo día, lo lleva al Departamento de Protección, para la elaboración del gafete de identificación laboral.
Departamento de Protección	7	Elabora, registra y entrega gafete al nuevo trabajador.
Recursos Humanos	8	Realiza una presentación que contiene información sobre el organigrama de la institución, reglamentos, leyes, resumen de funciones y actividades.
Recursos Humanos	9	Entrega manual de funciones, procedimientos, reglamento interno de trabajo.
Recursos Humanos	10	Lo lleva con el jefe del departamento a donde se incorporará.
Jefe de departamento	11	Lo presenta con el personal del departamento a donde corresponde y lo lleva a su lugar de trabajo.
Jefe de departamento y encargado de inventarios	12	Hacen entrega de bienes que según tarjeta de responsabilidad tendrá a cargo si corresponde.

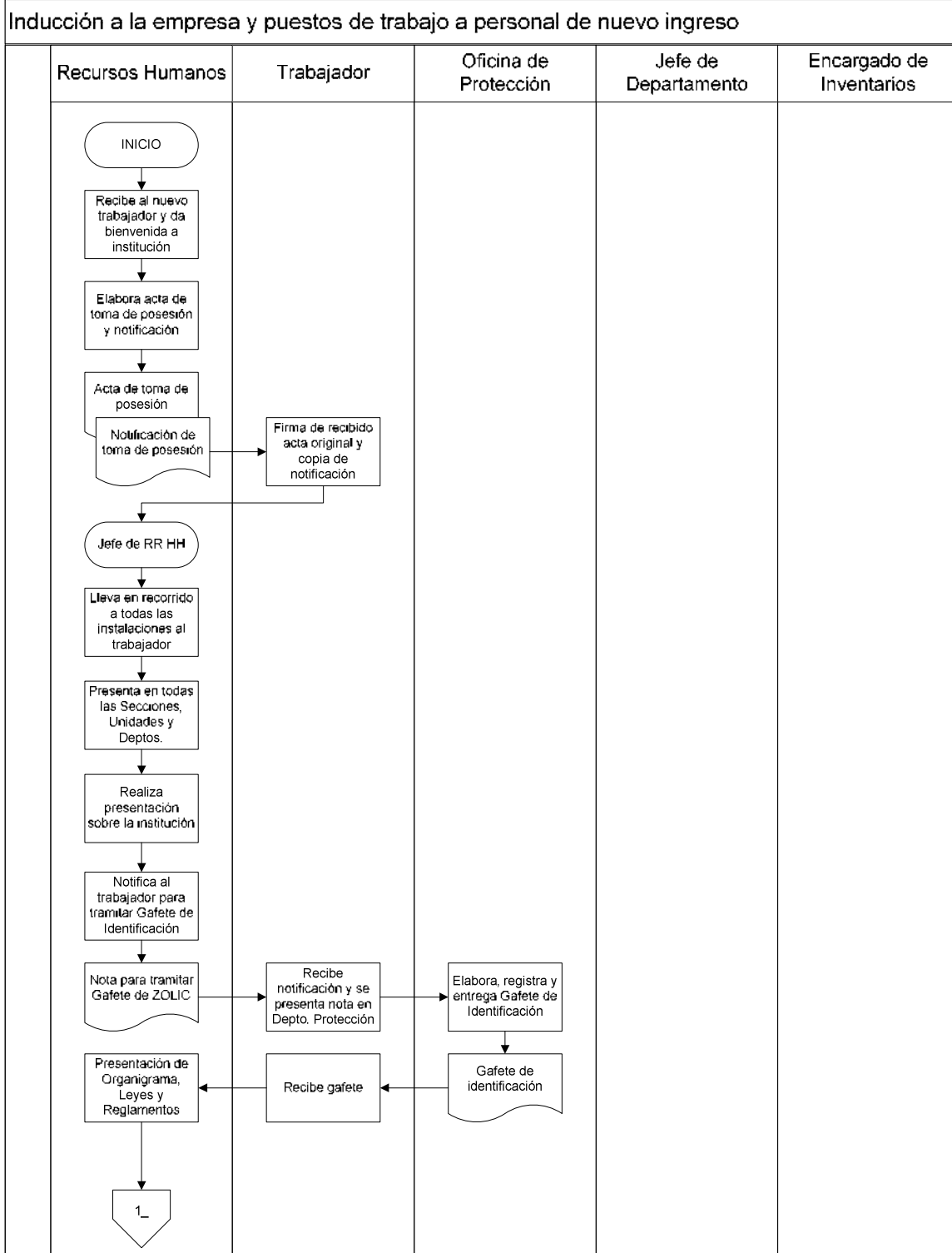
Trabajador	13	Recibe los bienes y el puesto.
Trabajador	14	Tercer día, se incorpora a su nuevo trabajo y puesto donde recibe la inducción específica del puesto y adiestramiento sobre el trabajo que realizará.

Elaborado y revisado por:

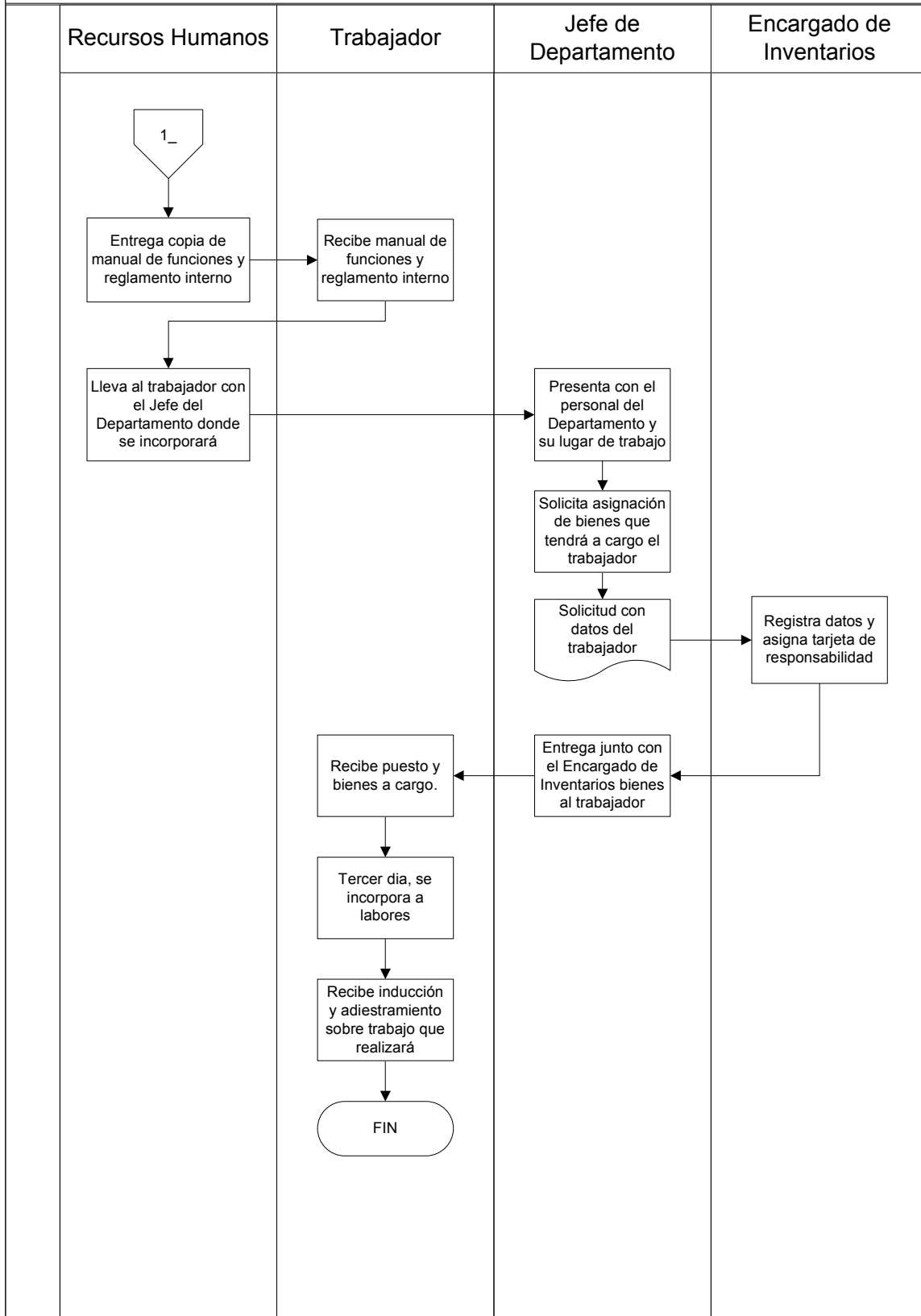
Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento



## Inducción a la empresa y puestos de trabajo a personal de nuevo ingreso



## CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DEL PERSONAL

### 1. Definición

Pasos a seguir para verificar el estricto cumplimiento al horario de ingreso y salida por parte del personal.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para verificar el estricto cumplimiento al horario de ingreso y salida por parte del personal.
- b. Proporcionar una guía específica para verificar el estricto cumplimiento al horario de ingreso y salida por parte del personal.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe de verificar diariamente e imprimir cuando corresponda reporte oficial de asistencia de los trabajadores del control Biométrico para determinar ingreso y egreso de la jornada de trabajo.
- b. Se deberán tomar las medidas disciplinarias correspondientes según el reglamento interno de trabajo y leyes vigentes de incurrir en faltas frecuentes.

**4. Procedimiento para control de ingreso y salidas del personal**

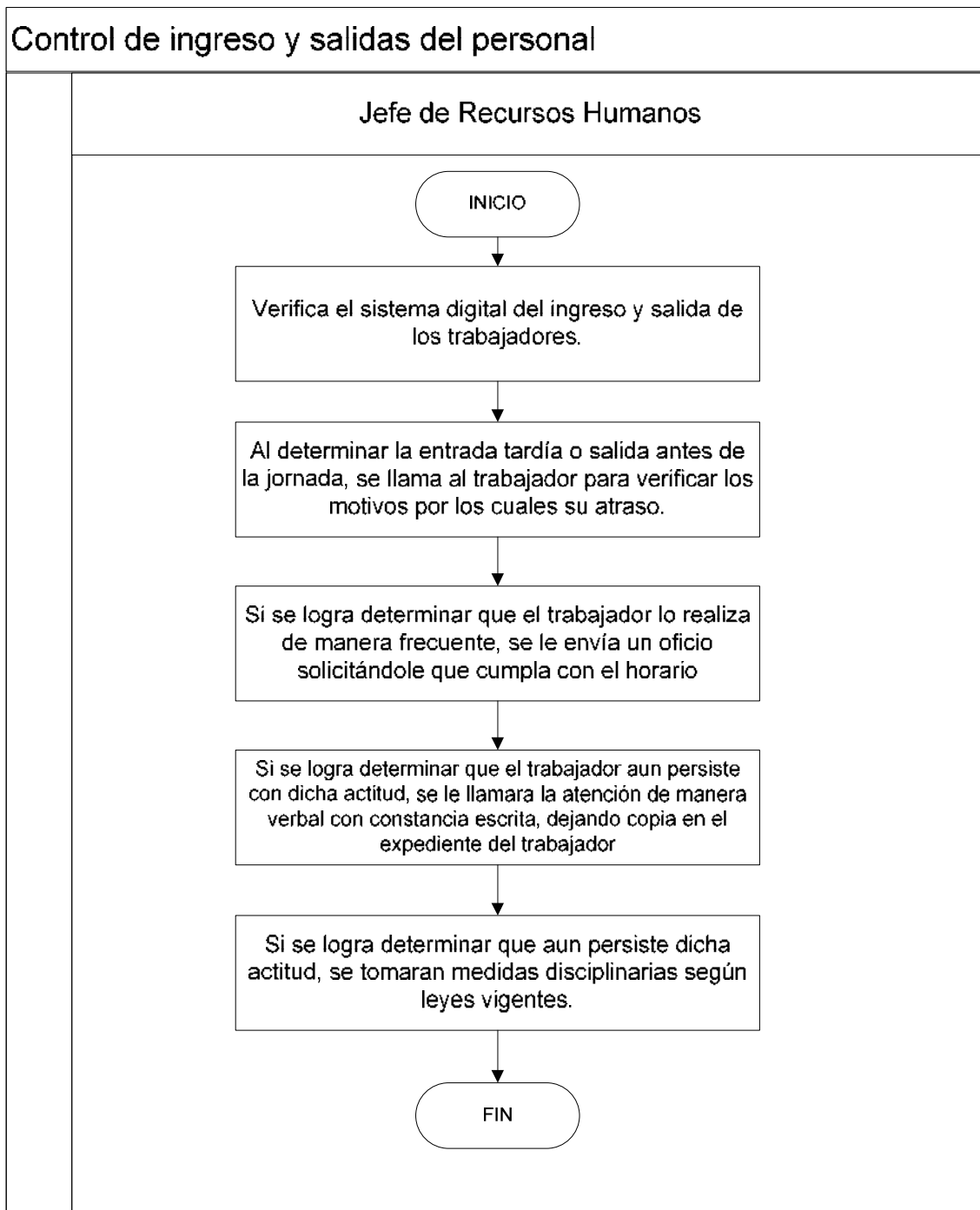
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Jefe de R.R.H.H	1	Verifica el sistema digital del ingreso y salida de los trabajadores.
Jefe de R.R.H.H	2	Al determinar la entrada tardía o salida antes de la jornada, se llama al trabajador para verificar los motivos de su atraso.
Jefe de R.R.H.H	3	Si se logra determinar que el trabajador lo realiza de manera frecuente, se le envía un oficio solicitándole que cumpla con el horario, con copia al jefe de departamento para que tome en consideración la situación y llame la atención.
Jefe de R.R.H.H	4	Si se logra determinar que el trabajador aun persiste con dicha actitud, se le llamara la atención de manera verbal con constancia escrita, dejando copia en el expediente del trabajador.
Jefe de R.R.H.H	5	Si se logra determinar que aun persiste dicha actitud, se tomaran medidas disciplinarias según leyes vigentes.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## PROGRAMACION DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar la programación de capacitaciones al personal.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para realizar la programación de capacitaciones al personal.
- b. Proporcionar una guía específica para realizar la programación de capacitaciones al personal.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Cada Jefe de Departamento deberá de enviar a principios de cada mes de diciembre de cada año las necesidades de capacitación que tenga como departamento debidamente firmado y sellado.
- b. El cuadro consolidado de capacitaciones deberá ser firmado y sellado por el jefe de Recursos Humano y Visto Bueno de Gerencia General



**4. Procedimientos para Programación de Capacitaciones**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Jefe de Recursos Humanos	1	Solicita por medio de oficio y formato de diagnóstico de necesidades de capacitación a los jefes de departamento que presenten las mismas.
Jefes de Departamento	2	Remiten al Departamento de Recursos Humanos sus DNC y solicitudes por escrito para que sean tomadas en cuenta y se les realice las capacitaciones solicitadas.
Recursos Humanos	3	Revisa y analiza si las necesidades de capacitación de los departamentos son acorde a la función que ejecutan para realizar la programación de capacitaciones para el personal.
Recursos Humanos	4	Realiza contacto con las empresas o instituciones dedicadas a capacitaciones para verificar la existencia de los mismos y los costos por trabajador capacitado.
Jefe Recursos Humanos	5	Remite el programa de capacitación con detalle de costos a la Sección de Presupuesto para que le indique la disponibilidad para realizar el mismo.
Encargado de Presupuesto	6	Recibe el programa remitido por el jefe de Recursos Humanos, verifica la disponibilidad e informa, autoriza el mismo y devuelve al departamento de recursos humanos para que continúe con el trámite correspondiente.
Jefe de Recursos Humanos	7	Recibe el informe emitido por presupuesto y solicita apoyo

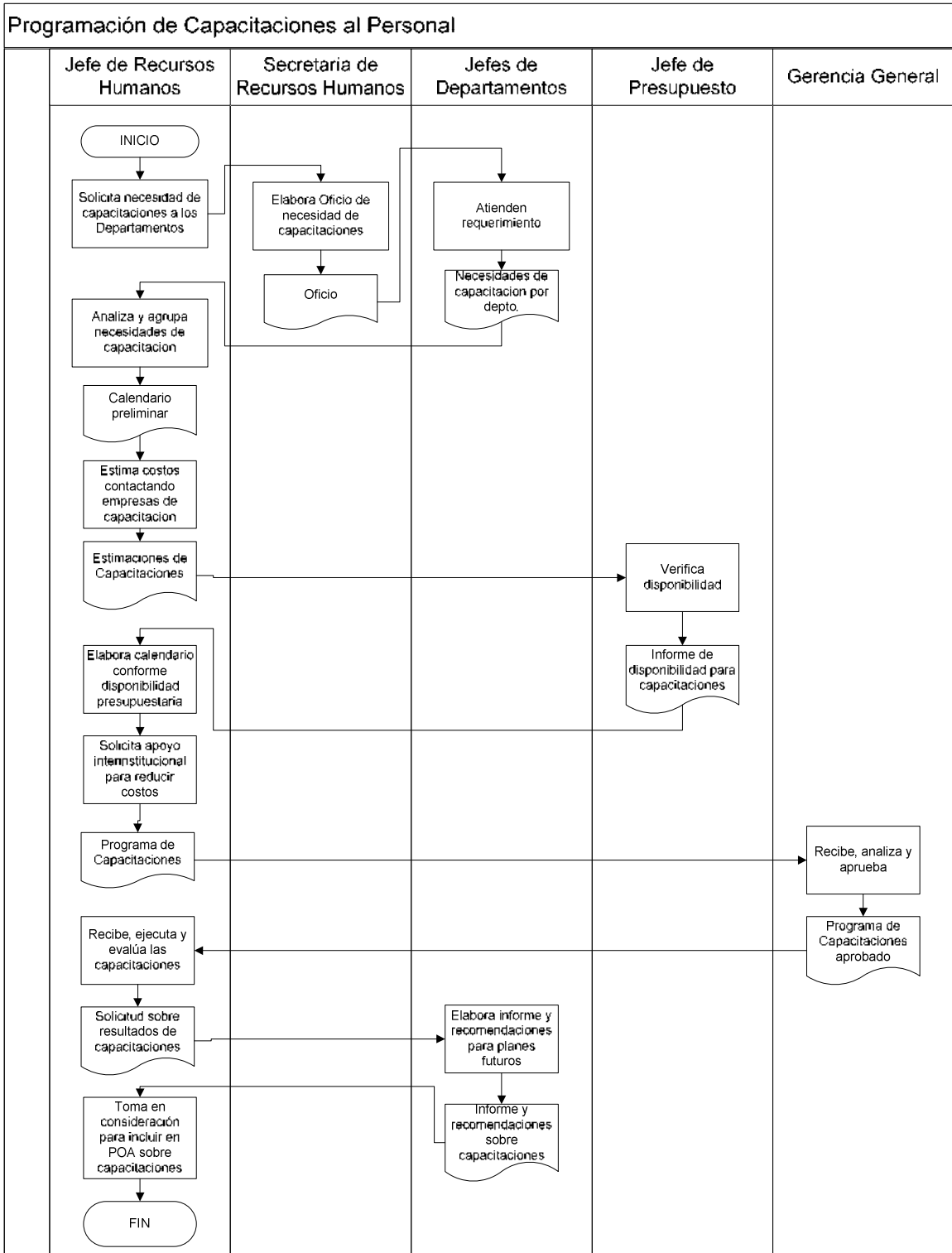
		interinstitucional a empresas o instituciones que cuentan con un centro de capacitación constante para poder integrar personal nuestro en las programaciones de capacitación con la que ellos cuentan.
Recursos Humanos	8	Elabora la calendarización de capacitación de acuerdo a las disponibilidades financieras y presenta como propuesta a Gerencia para su autorización y aprobación.
Gerencia General	9	Recibe, revisa y aprueba el programa de capacitación y devuelve para darle seguimiento al mismo.
Recursos Humanos	10	Recibe y ejecuta el programa de capacitación.
Recursos Humanos	11	Una vez realizadas las capacitaciones, evalúa las mismas y solicita a los jefes de departamento informe sobre los resultados obtenidos.
Jefes de Departamento	12	Elaboran informe y recomendaciones sobre las mismas para que sean tomadas en cuenta para futuras situaciones.
Recursos Humanos	13	Toma como referencia los resultados obtenidos, informes emitidos por jefes de departamento y toma en consideración para la elaboración del plan operativo anual de capacitación y de funcionamiento, para el siguiente año.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## SOLICITUD DE COMPRA DE MEDICAMENTOS

### 1. Definición

Pasos a seguir para solicitar la compra de medicamentos utilizados en la sección de Enfermería.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para solicitar la compra de medicamentos utilizados en la sección de Enfermería.
- b. Proporcionar una guía específica para solicitar la compra de medicamentos utilizados en la sección de Enfermería.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Deberá de estar sellada la solicitud de pedido y solicitud de pago por parte de la Jefatura de Recursos Humanos, Auditoría Interna, de la sección de presupuesto y visto bueno de la Gerencia General para poder solicitar el medicamento al proveedor que haya tenido el mejor precio siempre sin dejar a un lado la calidad.
- b. Deberá ingresarse el producto en el Kardex que corresponda debidamente autorizado.

**4. Procedimiento para solicitar compra de medicamentos**

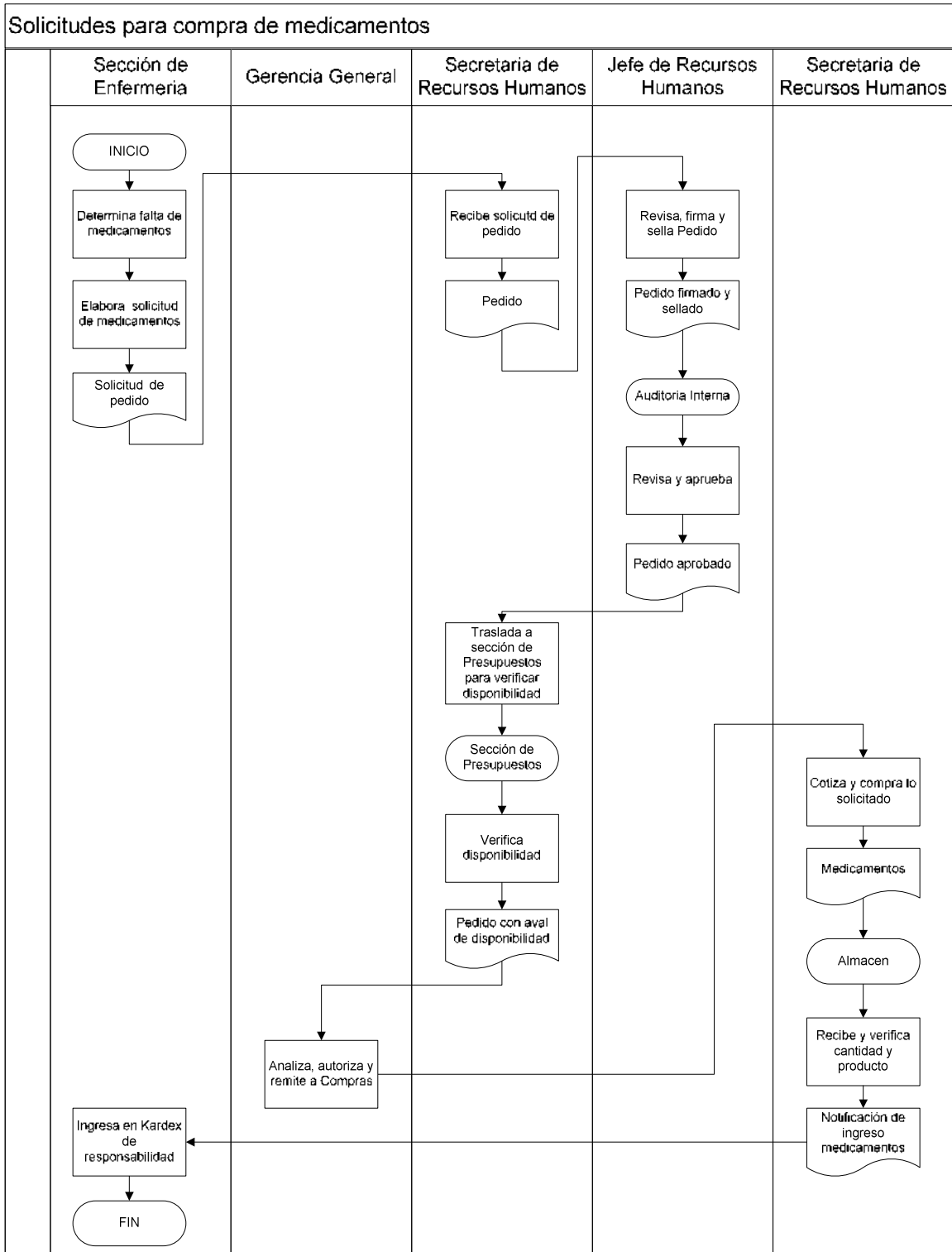
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Sección de Enfermería	1	Determina la inexistencia del medicamento en la sección de enfermería.
Sección de Enfermería	2	Realiza solicitud de Pedido y traslada la necesidad de compra de medicamentos al Jefe de Recursos Humanos para su autorización.
Jefe de Recursos Humanos	3	Revisa las solicitudes de pedido, firma y sella.
Secretaria Recursos Humanos.	4	Traslada solicitud de pedido al departamento de Auditoria para su revisión y autorización, quien devuelve el expediente.
Secretaria Recursos Humanos.	5	Traslada a sección de Presupuesto para verificar para autorización y verificación de disponibilidad presupuestaria.
Secretaria Recursos Humanos.	6	Traslada a Gerencia General para su aprobación.
Gerencia General	7	Traslada al departamento de compras para efectuar cotizaciones y compras respectiva.
Sección de Compras	8	Cotiza y compra de acuerdo a especificaciones de la sección de enfermería
Encargado de Almacén	9	Recibe y verifica la cantidad y producto solicitado y notifica a la Sección de Enfermería para que recoja el mismo.
Sección de Enfermería	10	Recoge el medicamento de acuerdo al procedimiento establecido por el Almacén y da ingreso a la tarjeta kardex que corresponda y registros correspondientes.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de procedimiento



## ENTREGA O DESPACHO DE MEDICAMENTOS A LA CLINICA DE ENFERMERIA

### 1. Definición

Procedimiento para entrega o despacho de medicamentos de la clínica de enfermería de la institución, como apoyo al personal de la institución.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los mecanismos necesarios y adecuados para entrega y despacho de medicamentos de la clínica de Enfermería.
- b. Proporcionar una guía específica para manejo y control adecuado de los medicamentos que se dan a los trabajadores.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se podrá hacer entrega y despacho de medicamentos al personal activo y vigente de la institución y familiares directos del mismo según lo establecido dentro del reglamento interno de trabajo.
- b. Se podrá proporcionar medicamento al personal, siempre y cuando haya existencia del mismo.
- c. El encargado de la clínica velará por el abastecimiento, control, despacho del medicamento y bienes que allí se tiene.
- d. Queda a criterio por el control que se debe llevar y disponibilidad de los medicamentos que sea el encargado de la clínica quien establezca las cantidades y límites del despacho del mismo.
- e. El encargado de la clínica debe llevar los libros, tarjetas, formularios necesarios para el control y manejo adecuado de los medicamentos.
- f. El encargado de la clínica deberá rendir informe mensual al departamento de recursos humanos, gerencia general y/o subgerencia de los casos atendidos, trabajadores, familiares, despacho y saldos de medicamentos.

**4. Procedimiento para entrega o despacho de medicamentos de la clínica de enfermería**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Enfermería	1	Recibe a los trabajadores que requieren del servicio que se constituye en paciente de la misma.
Enfermería	2	Registra al paciente en el formato respectivo y atiende y escucha la necesidad del mismo.
Enfermería	3	Establece si el mismo puede ser atendido por su persona dependiendo la enfermedad.
Enfermería	4	Si es un caso leve atiende y verifica si tiene medicamento para tratamiento respectivo.
Enfermería	5	Si el caso es grave o complicado, refiere al medico, si hubiere contratado para que lo atienda.
Medico	6	Atiende al paciente, registra en formato establecido, determina procedimientos y si es procedente receta para tratamiento respectivo.
Paciente	7	Solicita al encargado de la clínica, que verifique en cualquiera de los dos casos si la clínica cuenta con los medicamentos recetados.
Enfermería	8	Verifica firma, sello de la receta y saldo de los medicamentos recetados para tratamiento.
Enfermería	9	Analiza y entrega según corresponda.
Enfermería	10	Registra en formatos establecidos los medicamentos entregados o despachados.
Enfermería	11	Solicita al paciente firme de



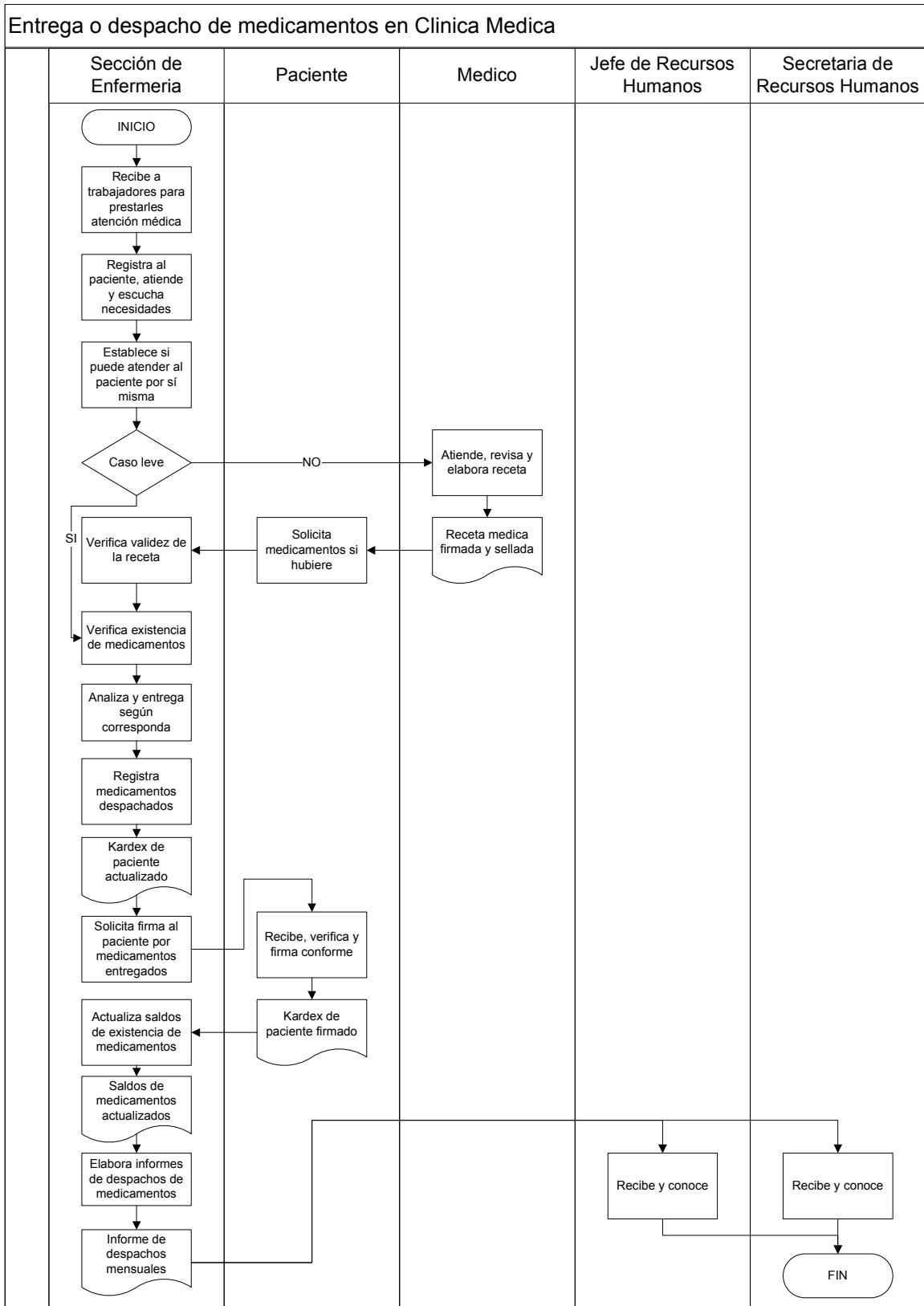
		recibido el medicamento que recibe.
Paciente	12	Recibe, verifica lo recibido y firma conforme.
Enfermería	13	Descarga de los formatos establecidos los despachos y entregas y establece nuevos saldos.
Enfermería	14	Elabora y presenta informe mensual de medicamentos y pacientes atendidos al Jefe de Recursos Humanos y Gerencia y/o Subgerencia General.
Jefe de Recursos Humanos y Gerencia y/o Subgerencia General.	15	Recibe informes mensuales para conocimiento.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimientos



## ELABORACION DE NÓMINAS

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaboración de nominas de pago de salario a trabajadores de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaboración de nominas de pago de salario a trabajadores de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía específica para elaboración de nominas de pago de salario a trabajadores de ZOLIC.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se deben de tener los, Avisos de suspensión, Informes de alta, oficios de movimientos de plazas etc., en original y debidamente firmados y sellados del Jefe de Recursos Humanos.
- b. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado.
- c. Los pagos se deben de realizar de forma quincenal, según la fecha que establezca el calendario que proporciona el Departamento Financiero debidamente firmado y sellado y con el Visto Bueno de la Gerencia General
- d. Luego de elaborada y revisada la planilla deberá de firmarse y sellarse de aprobado los datos consignado, por la persona encargada de la sección de Nominas, Jefe de Recursos Humanos, Jefe del Departamento Financiero, Contador General.
- e. Se traslada a la entidad Bancaria para su acreditación a cuenta de los trabajadores que han proporcionado al momento de ingresar a la Zona Libre en la Sección de Nominas.

**4. Procedimiento para elaboración de Nominas**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nóminas y Salarios	1	Recopilación de documentos a trabajar. (Avisos de suspensión, Informes de alta, oficios de movimientos de plazas, vacaciones, etc.)
Encargado de Nóminas y Salarios	2	Se Ingresan datos con cálculos a la Nómina Quincenal. (Personal Permanente) según corresponda.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Recibe los reportes de tiempo extraordinario debidamente autorizados y revisados, los cuales revisa nuevamente para verificar que los mismos estén en orden, correctos y con la documentación de soporte necesaria e ingresa a la nomina correspondiente.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Se ingresan datos a la nomina del personal por contrato, y de ser necesario elaboración de planilla adicional para el personal de nuevo ingreso.
Encargado de Nominas y Salarios	5	Después de impresas las nominas 011, 022, y 041 se envía a Contador General para su respectiva revisión.
Contador General	6	Revisa y después de devuelve a encargada de nominas.
Encargado de Nominas y Salarios	7	Recibe y elabora resumen general de nominas por renglones.
Encargado de Nominas y Salarios	8	Solicita a secretaria de recursos humanos las solicitudes de pago de

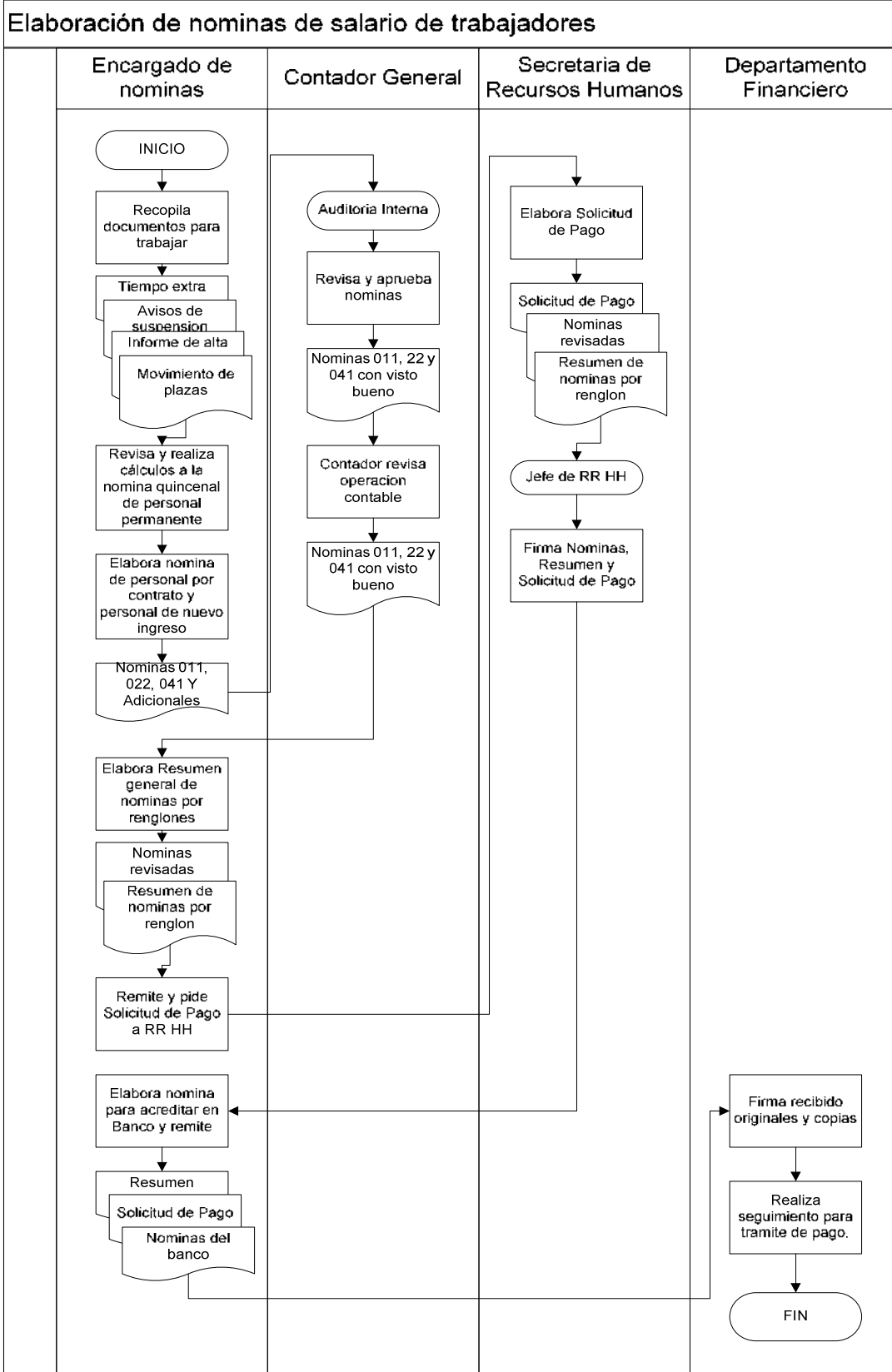
		todas las nominas.
Secretaria de Recursos Humanos	9	Traslada solicitudes de pago para firma y autorización
Jefe de Recursos Humanos	10	Revisa las nominas y autoriza previo a autorización.
Encargado de Nominas y Salarios	11	Imprime nomina de todos los trabajadores para efectuar pago en banco.
Encargado de Nominas y Salarios	12	Después los resumen, con las solicitudes de pago y la nomina del banco, se trasladan a secretaria del departamento financiero en original y copia quien firma de recibido en libro de conocimientos.
Departamento Financiero	13	Secretaria de Departamento Financiero da seguimiento para trámite de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## EMISION DE BOLETAS DE PAGO

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar, emitir y entregar las boletas de pago como constancia del salario devengado por el trabajador.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar, emitir y entregar las boletas de pago como constancia del salario devengado por el trabajador.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar, emitir y entregar las boletas de pago como constancia del salario devengado por el trabajador.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe de verificar uno a uno de los datos consignados en las boletas de pago sean los mismos que se consignaron en la planilla de pago, firmada y sellada por los Departamentos y secciones que correspondan.
- b. Deberán de estar firmadas y selladas todas las Boletas de pago por el Jefe de Recursos Humanos.
- c. Todo trabajador deberá de firmar las Boletas de pago, toda vez estén de acuerdo con lo consignado en dichas Boletas, que es lo que se acreditara en la Entidad Bancaria a su cuenta.
- d. Se deberán de archivar en orden numérico y quincenal todas la Boletas debidamente firmadas.

**4. PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE BOLETAS DE PAGO**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Elabora boletas de pago que consigna lo devengado y los descuentos efectuados.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Trasladan boletas de pago al jefe de recursos humanos para su firma y sello.
Jefe de Recursos Humanos	3	Firma y sella las boletas de pago, y retorna al encargado de nominas.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Entrega boleta de pago a cada trabajador
Trabajador	5	Recibe original y firma recibido boleta de pago
Encargado de Nominas y Salarios	6	Retiene copia de boleta de pago
Encargado de Nominas y Salarios	7	Después de haber entregado todas las boletas quincenales, las copias son trasladadas a Caja Fiscal por conocimiento.
Caja fiscal	8	Archiva boletas.

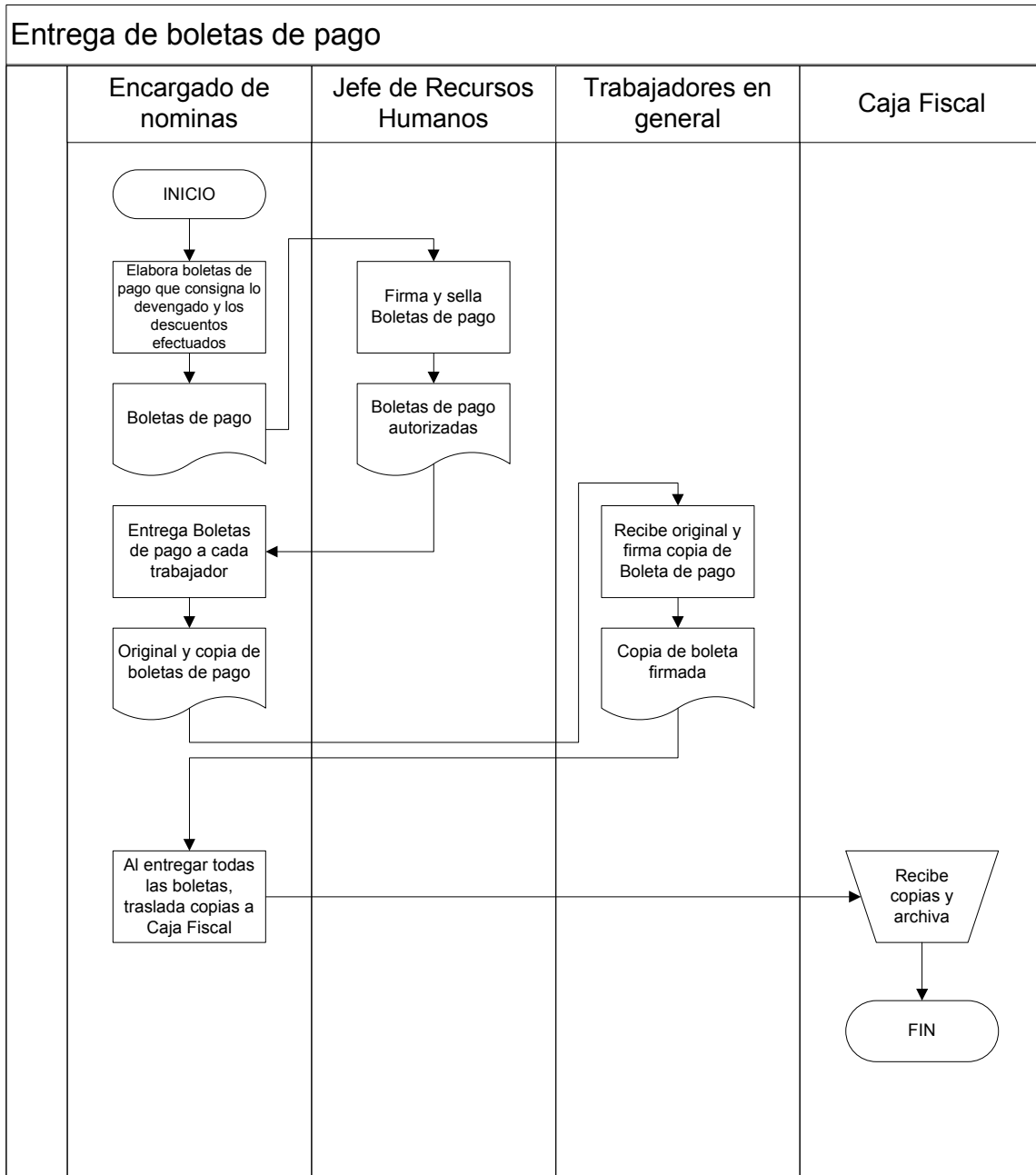
Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General



**5. Diagrama de procedimiento**



## AUTORIZACIÓN Y PAGO DE TIEMPO EXTRAORDINARIO

### 1. Definición

Procedimiento para autorización y pago de tiempo extraordinario de los trabajadores de ZOLIC. Por tiempo laborado extra a las horas establecidas con compensación en dinero.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los lineamientos necesarios para cumplir con las leyes en cuanto al tiempo extraordinario laborado por el personal de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía específica para la autorización y pago del tiempo extraordinario de los trabajadores de ZOLIC.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Las autorizaciones de tiempo extraordinarios deberán realizarse de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la misma institución.
- b. Previo a autorizar el servicio de tiempo extraordinario a los trabajadores de la institución los jefes de departamento deberán confirmar la disponibilidad presupuestaria.
- c. Los servicios de tiempo extraordinarios deben ser autorizados por el jefe inmediato, jefe de departamento y aprobado por la Gerencia General y/o Sub-Gerencia General.
- d. Los procedimientos y pagos se realizarán de acuerdo a los que establece el reglamento interno y leyes laborales vigentes.
- e. En el caso de Controles la solicitud y autorización se da de oficio con la petición de los servicios a usuarios que pagan por el mismo. En el caso de Seguridad, Videovigilancia y/o monitoreo la solicitud y autorización y trámite se da de oficio por feriados, asuetos y días festivos.
- f. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado.

**4. Procedimiento para Autorización y Pago de Tiempo Extraordinario.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Jefe solicitante	1	Solicita autorización de tiempo extraordinario para el personal a su cargo de acuerdo a la necesidad del servicio de sus trabajadores.
Jefe solicitante	2	Verifica la disponibilidad presupuestaria con el encargado de presupuesto.
Presupuesto	3	Verifica e informa si hay disponibilidad presupuestaria en el renglón del tiempo extraordinario.
Jefe solicitante	4	Si hay disponibilidad continua con el proceso. Caso contrario allí finaliza.
Jefe solicitante	5	Si hay disponibilidad, remite solicitud de tiempo extraordinario al jefe de departamento, con la justificación del mismo.
Jefe del departamento	6	Recibe, analiza, autoriza y remite a la Sub-Gerencia y/o Gerencia General para su aprobación.
Sub-Gerencia y/o Gerencia General	7	Recibe, analiza y aprueba el Servicio Extraordinario y devuelve el mismo.
Jefe solicitante	8	Recibe la aprobación y ejecuta el tiempo extraordinario según corresponda.
Jefe solicitante	9	Remite reporte de tiempo extraordinario de acuerdo a los formatos establecidos, para efectos de pago con el jefe de departamento para firma del mismo. Y solicita

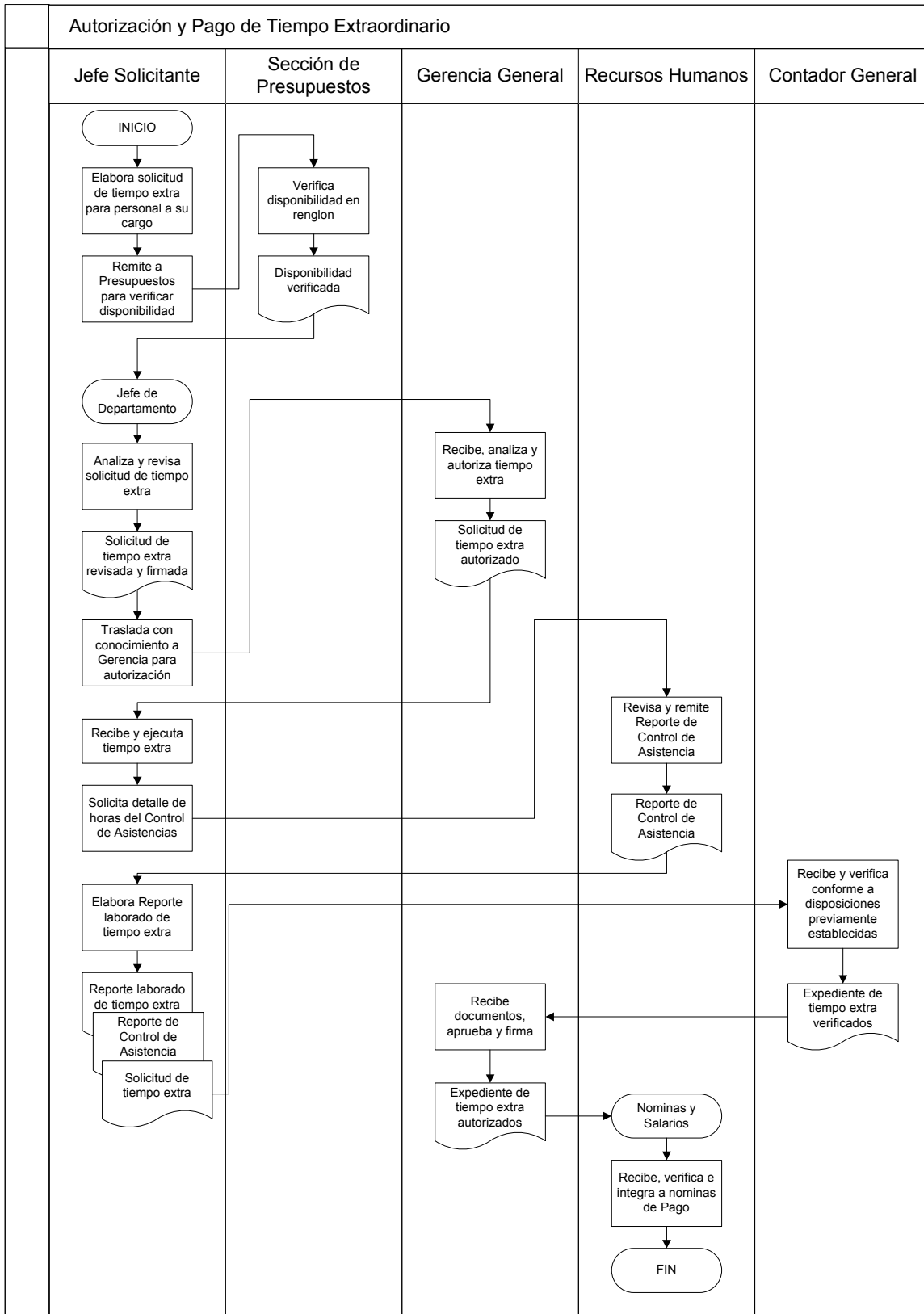
		a Recursos Humanos reporte de control de asistencia del personal que trabajo tiempo extraordinario.
Recursos Humanos	10	Revisa y remite reporte de control de asistencia del personal solicitado y remite al solicitante.
Jefe solicitante	11	Recibe, revisa, verifica el reporte y remite de manera conjunta con la solicitud inicial, reporte de tiempo extraordinario, reporte de asistencia a Contador General para su revisión y autorización.
Contador General	12	Recibe, revisa, verifica y corrige si corresponde de acuerdo a lo establecido en la circular conjunta No. 001-2010 si cumple con los requisitos y remite a Sub-Gerencia y/o Gerencia General para su aprobación.
Sub-Gerencia y/o Gerencia General	13	Recibe, aprueba, firma y remite a Nominas y Salarios.
Nominas y Salarios	14	Recibe, revisa, verifica que el expediente este completo y que cumpla con el procedimiento respectivo.
Nominas y Salarios	15	Ingresa a nomina de tiempo extraordinario correspondiente para efectos de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento



## SOLICITUD DE CONSTANCIAS LABORALES

### 1. Definición

Pasos a seguir para solicitar carta de constancia laboral autorizada por la institución.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para solicitar carta de constancia laboral autorizada por la institución.
- b. Proporcionar una guía específica para solicitar carta de constancia laboral autorizada por la institución.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. La solicitud debe hacerla el interesado personalmente.
- b. La solicitud que haga el interesado podrá hacerla a la Secretaría del Departamento de Recursos Humanos ó al Encargado de Nominas directamente.
- c. Aquellas Constancias Laborales que no lleven firma y sello de la Jefatura Financiera no se considerarán válidas por la institución.

## 4. Procedimiento para solicitar Constancias Laborales

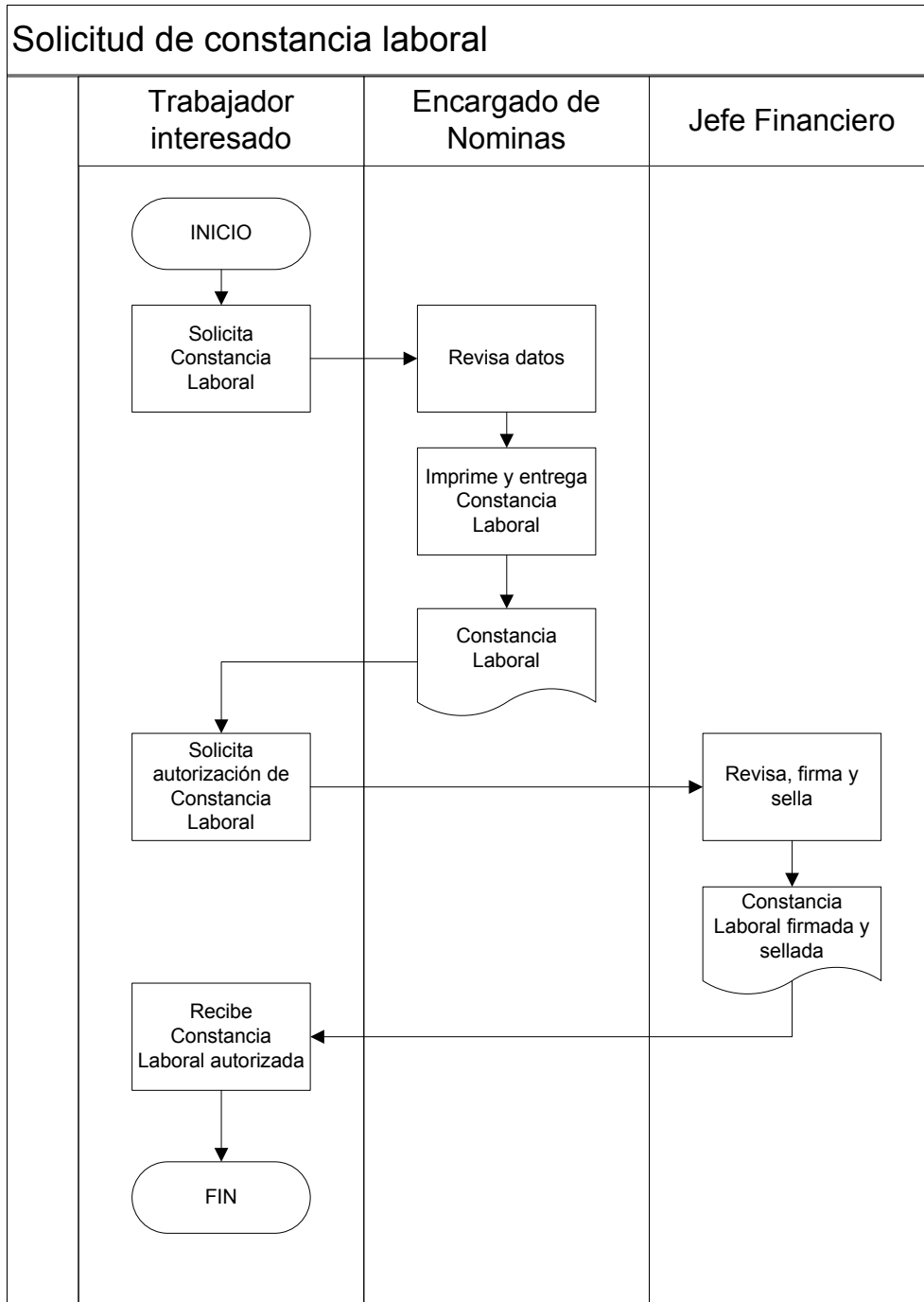
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Trabajador	1	Solicita Constancia Laboral
Encargado de Nominas y Salarios	2	Se revisan los datos correspondientes.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Elabora e imprime detalladamente y se entrega a la persona solicitante quien traslada al Departamento Financiero
Jefe Financiero	4	Firma y sella Constancia Laboral
Trabajador	5	Recibe Constancia Laboral

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

**5. Diagrama de procedimiento**





## ELABORACION DE PLANILLA PARA CUOTA IGSS

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar la planilla para pago de cuota de IGSS de los trabajadores de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar la planilla para pago de cuota de IGSS de los trabajadores de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar la planilla para pago de cuota de IGSS de los trabajadores de ZOLIC.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se deben de ingresar todos los datos que correspondan a la primera y segunda quincena del mes que corresponda de lo devengado en los renglones 011, 022, 041.
- b. Las solicitudes de pago deberán ir debidamente firmadas y selladas por el Jefe de Recursos Humanos para poder ser entregadas al Departamento Financiero para que se realice el pago correspondiente al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social al mes correspondiente.
- c. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado.

**4. Procedimiento para elaboración de planilla para pago cuota IGSS**

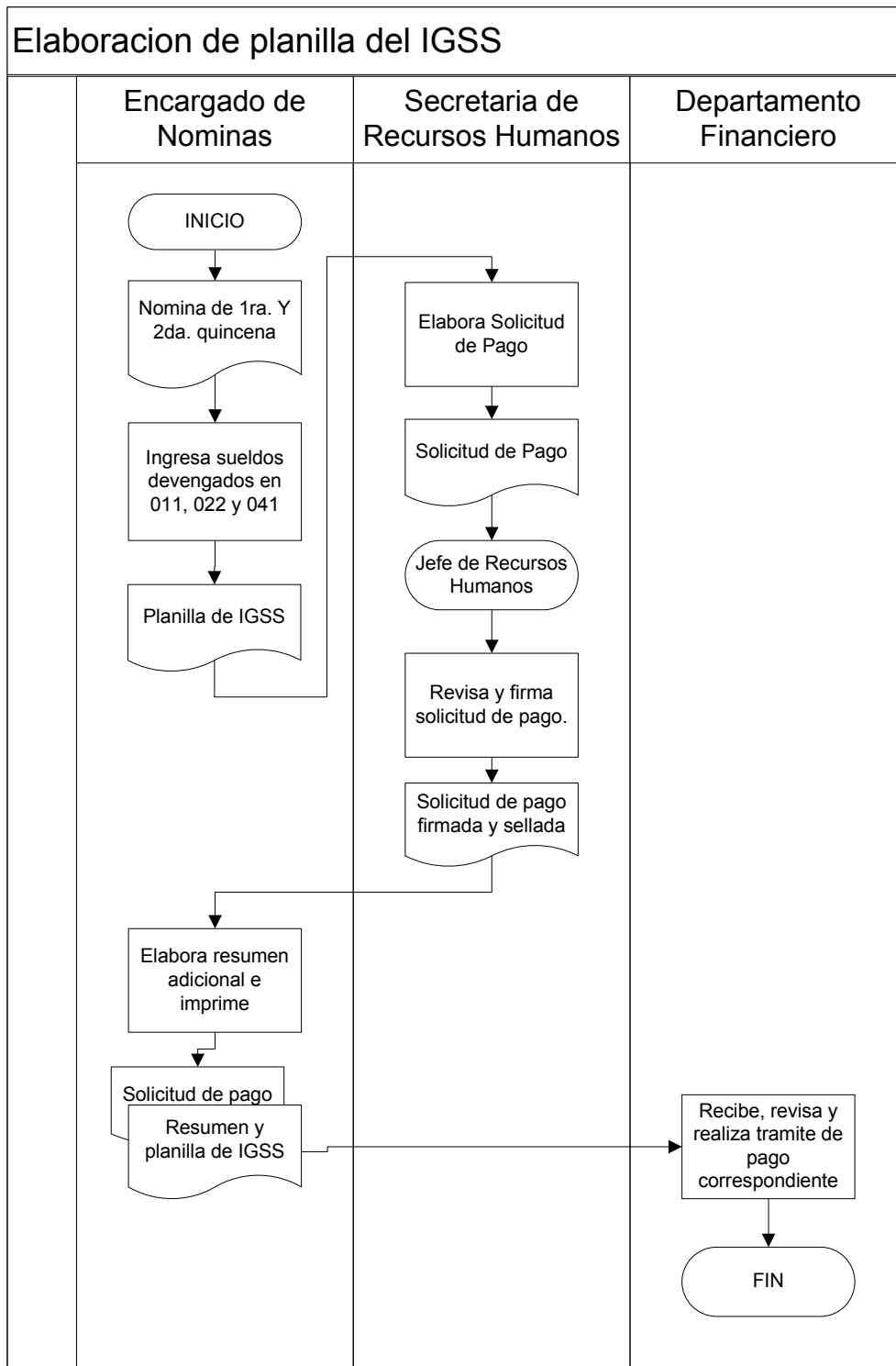
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Ingresar todos los sueldos devengados de la primera y segunda quincena de todo el personal renglón 011, 022 y 041.
Secretaria de Recursos Humanos	2	Elaboración de solicitud de pago y traslada a Nominas y Salarios.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Elabora e imprime 3 juegos originales, y se elabora reporte adicional, ingresando los datos del IGSS del mes ejecutado por cada actividad analítica quedando en iguales cantidades con la planilla a presentar para pago. Adjunta la solicitud de pago los cuales se entregan a secretaria del departamento financiero.
Secretaria Departamento Financiero	4	Recibe, revisa, firma y sella. Y procede para trámite correspondiente.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## ELABORACION DE PLANILLAS BANTRAB

### 1. Definición

Pasos a seguir para realizar las remesas de descuentos según Convenio con Banco de los Trabajadores por préstamos fiduciarios.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para realizar las remesas de descuentos según Convenio con Banco de los Trabajadores por préstamos fiduciarios.
- b. Proporcionar una guía específica para realizar las remesas de descuentos según Convenio con Banco de los Trabajadores por préstamos fiduciarios.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. El Banco deberá enviar cada fin de mes al departamento Financiero planilla de las remesas correspondientes a cada mes para que sean rebajadas a cada trabajador en la planilla correspondiente.
- b. Se debe de tener la solicitud de pago debidamente firmada y sellada por el jefe de Recursos Humanos para poder ser trasladado al Departamento Financiero para poder realizar el pago correspondiente.
- c. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado.

**4. Elaboración de planillas BANTRAB**

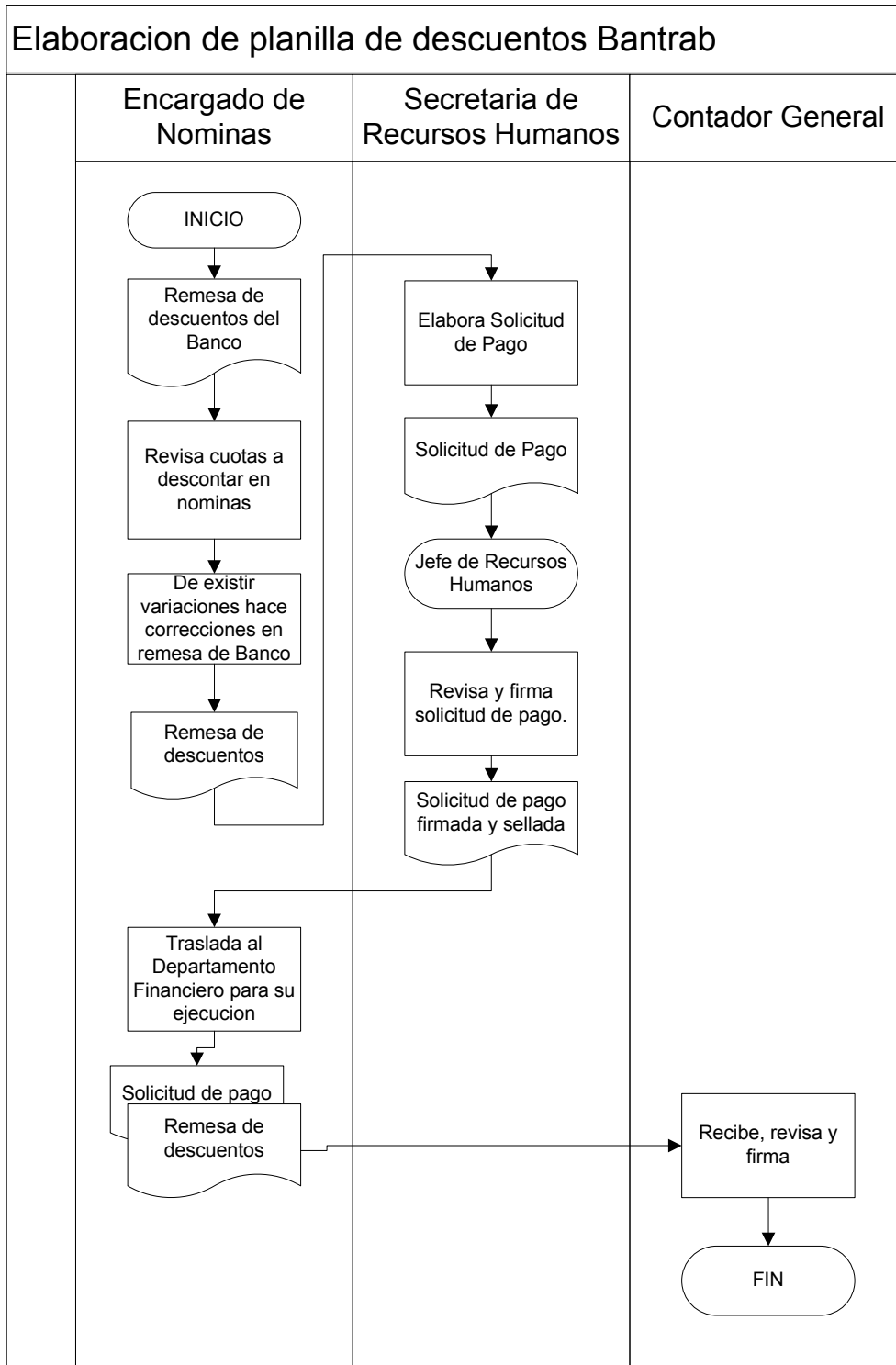
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se recibe del departamento financiero, remesa del banco (listado de cuotas a descontar).
Encargado de Nominas y Salarios	2	Revisa las cuotas a descontar de cada trabajador con el listado elaborado para control interno.
Encargado de Nominas y Salarios	3	De existir variaciones, se hacen las correcciones en remesa del banco.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Solicita a secretaria de recursos humanos Solicitud de Pago de Remesa Bantrab, adjuntando la misma para revisión por el Jefe de Recursos Humanos.
Secretaria de Recursos Humanos	5	Elabora y traslada a jefe de recursos humanos, para su revisión y autorización.
Jefe de Recursos Humanos	6	Revisa y autoriza la solicitud de pago de Remesa Bantrab y devuelve para que se traslade a Nominas y Salarios.
Encargado de Nominas y Salarios	7	Recibe la Solicitud de pago, traslada al departamento financiero para su trámite de pago respectivo.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## ELABORACION DE PLANILLA DE FIANZA

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar la planilla de trabajadores afectos a Fianza.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar la planilla de trabajadores afectos a Fianza.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar la planilla de trabajadores afectos a Fianza.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se tienen que hacer los cálculos a los trabajadores según el porcentaje que determina la ley.
- b. Se debe tener la solicitud de pago firmada y sellada por el Jefe de Recursos Humanos. para poder ser trasladado al Departamento Financiero para poder realizar el pago correspondiente.
- c. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado

**4. Elaboración de planilla de fianza**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se realizan los cálculos de fianza según el monto devengado quincenalmente a los empleados que están obligados a presentar según el porcentaje que establece la ley.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Elaboración de planilla de los trabajadores afectos.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Se requiere la solicitud de pago a secretaria de recursos humanos.
Secretaria de Recursos Humanos	4	Secretaria de RRHH elabora y traslada a jefe, para autorización.
Jefe de Recursos Humanos	5	Autoriza la solicitud de pago y traslada para su trámite respectivo.
Secretaria de Recursos Humanos	6	Traslada la Solicitud de pago debidamente firmada al Encargado de Nominas y Planillas.
Encargado de Nominas y Salarios	7	Recibe la solicitud de pago y adjunta dos juegos originales, con firma y sello de encargado de nominas, y remite al Contador General para su revisión.
Contador General	8	Recibe, revisa, firma y sella y traslada a la Secretaria del Departamento Financiero para que realice el trámite correspondiente.
Secretaria Departamento Financiero	9	Recibe y traslada a donde corresponda para el trámite de pago respectivo.

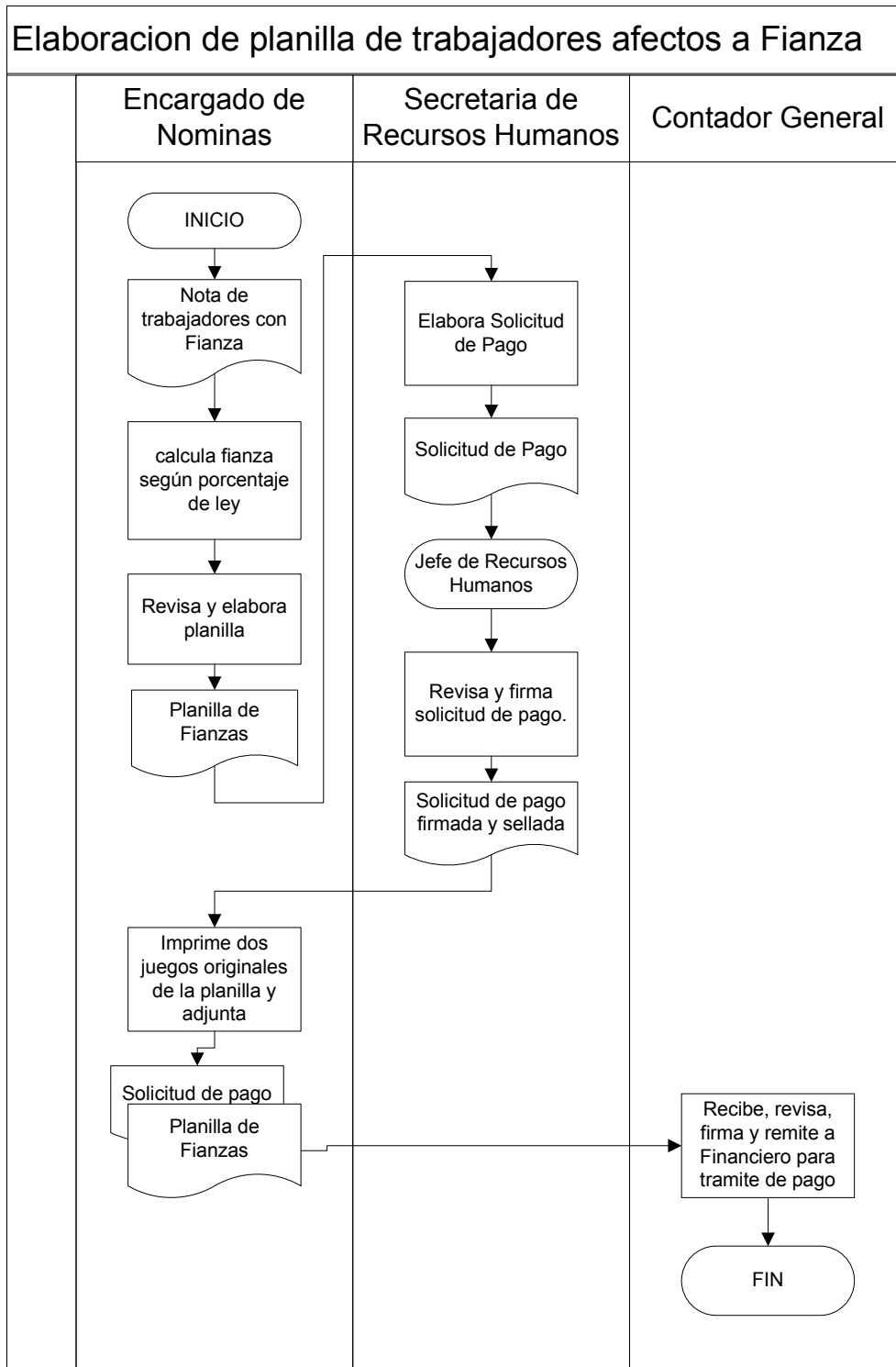
Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General



5. Diagrama de procedimiento



## ELABORACION DE PLANILLA SIT-ZOLIC

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar la planilla de descuentos a los trabajadores afiliados al Sindicato de Trabajadores de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar la planilla de descuentos a los trabajadores afiliados al Sindicato de Trabajadores de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar la planilla de descuentos a los trabajadores afiliados al Sindicato de Trabajadores de ZOLIC.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se recibe el oficio firmado y sellado del Sindicato de los Trabajadores de la Zona Libre, donde especifica el nombre completo, y la fecha desde que el trabajador es miembro del sindicato para poder realizar el descuento respectivo según los porcentajes convenidos.
- b. Se debe de tener la solicitud de pago firmada y sellada por el Jefe de Recursos Humanos para poder ser trasladado al Departamento Financiero para poder realizar el pago correspondiente.
- c. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado

**4. Procedimiento para elaboración de planilla SIT-ZOLIC**

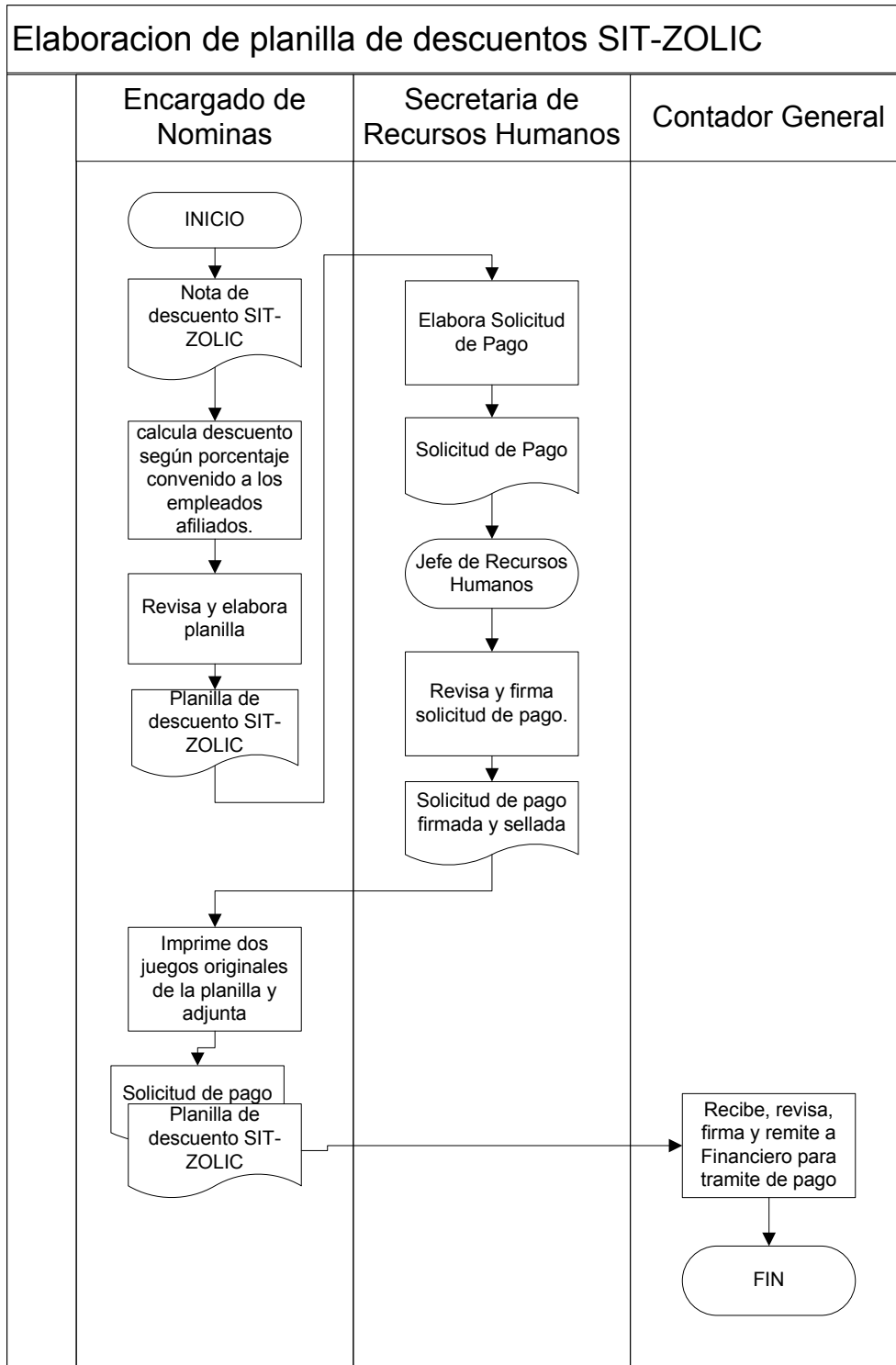
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se reciben las notas de descuentos del sindicato de trabajadores, sit-zolic.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Se realizan los cálculos de descuento según porcentaje convenido, del monto devengado quincenalmente a los empleados afiliados.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Se ingresa a la planilla al trabajador nuevo afiliado con el monto correspondiente y revisa para continuar con el trámite respectivo.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Requiere a la secretaria de RRHH la solicitud de pago.
Secretaria de Recursos Humanos	5	Elabora y traslada solicitud de pago a Jefe de Recursos Humanos, para su revisión y autorización.
Jefe de Recursos Humanos	6	Revisa y autoriza la solicitud de pago.
Encargado de Nominas y Salarios	7	Adjunta a la solicitud de pago 2 juegos originales de la planilla con firma y sello y se envía a contador general para su revisión.
Contador General	8	Recibe, revisa, firma y sella y traslada a la Secretaria del Depto. Financiero para su respectivo trámite.
Secretaria Departamento Financiero	9	Recibe y traslada a donde corresponda para su respectivo trámite de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## ELABORACION DE PLANILLA PLAN MORTUORIO

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar planilla de descuentos por plan mortuario de los trabajadores de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar planilla de descuentos por plan mortuario de los trabajadores de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar planilla de descuentos por plan mortuario de los trabajadores de ZOLIC.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se recibe el oficio firmado y sellado donde especifica el descuento del Plan Mortuario, donde especifica el nombre completo, y la fecha desde que el trabajador es miembro del Plan Mortuario para poder realizar el descuento respectivo según los porcentajes convenidos.
- b. Se debe de tener la solicitud de pago firmada y sellada por el Jefe de Recursos Humanos, para poder ser trasladado al Departamento Financiero para poder realizar el pago correspondiente.
- c. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado

**4. Procedimiento para elaborar planilla PLAN MORTUORIO**

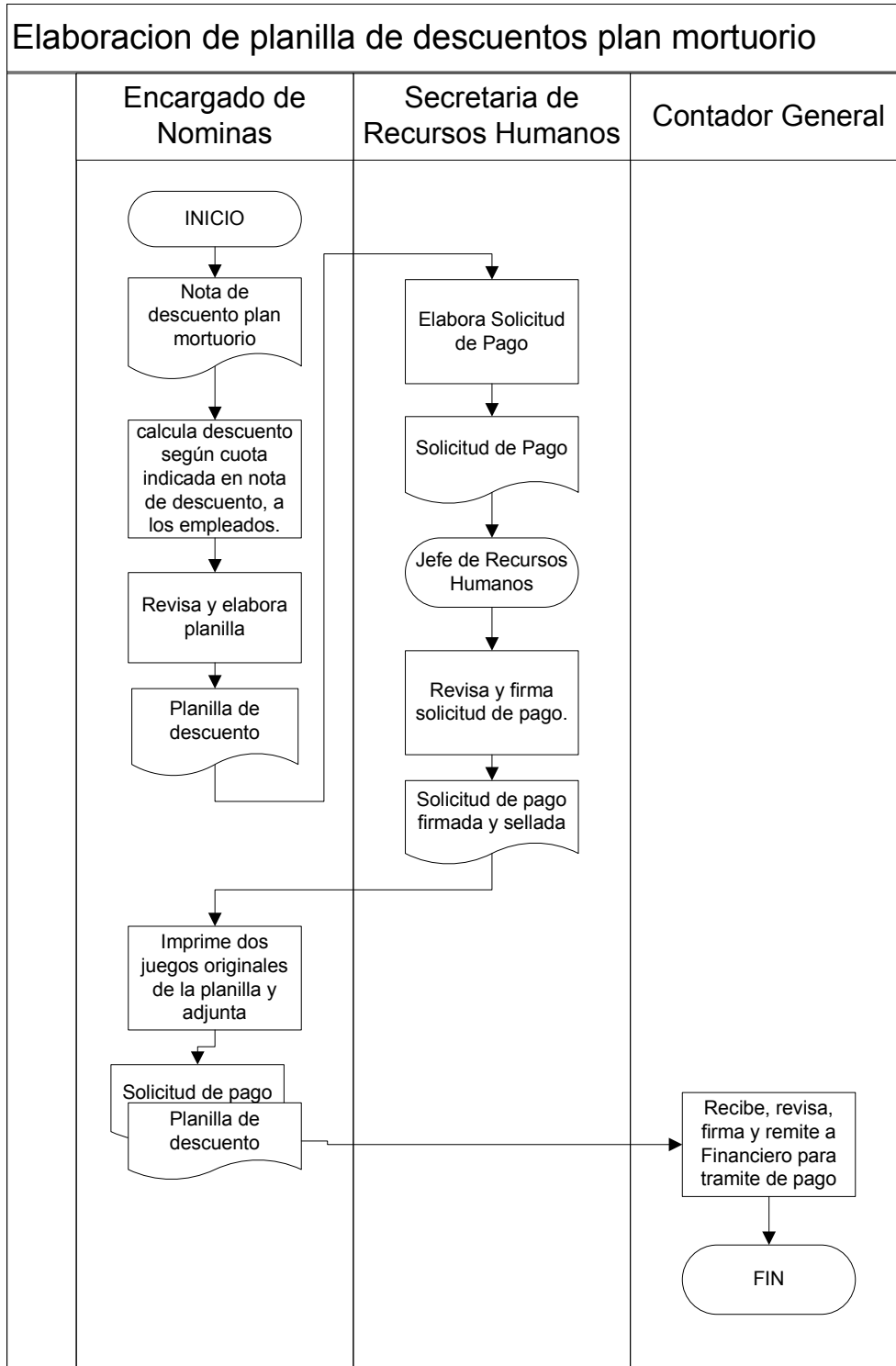
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se reciben la nota del descuento del plan mortuario indicando en que quincena se proceda a efectuar el descuento.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Se realizan los cálculos de descuento según cuota indicada en nota de descuento, a los empleados.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Se revisa y elabora la planilla.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Requiere solicitud de pago a secretaria de RRHH.
Secretaria de Recursos Humanos	5	Secretaria de Recursos Humanos elabora y traslada solicitud de pago a Jefe de Recursos Humanos, para su autorización.
Jefe de RRHH	6	Autoriza solicitud de pago.
Encargado de Nominas y Salarios	7	Se adjunta la solicitud de pago y dos juegos originales, con firma y sello de encargado de nominas, y se envía a contador general para su revisión.
Contador General	8	Recibe, revisa, firma y sella y traslada a la Secretaria del departamento Financiero para su respectivo trámite.
Secretaria Departamento Financiero	9	Recibe y traslada a donde corresponda para su respectivo trámite de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

**5. Diagrama de procedimiento**



## ELABORACION DE BOLETA PARA DESCUENTOS JUDICIALES (PENSION ALIMENTICIA Y CREDITOS BANCARIOS)

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar las boletas de descuentos judiciales por pensión alimenticia y/o créditos bancarios de manera mensual

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar las boletas de descuentos judiciales por pensión alimenticia y/o créditos bancarios.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar las boletas de descuentos judiciales por pensión alimenticia y/o créditos bancarios.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe recibir del Organismo Judicial la cantidad del Descuento Judicial del trabajador Demandado
- b. Se debe de elaborar el recibo correspondiente al Descuento Judicial al beneficiario adjuntando copia del Organismo Judicial.
- c. Se debe de tener la solicitud de pago firmada y sellada por el Jefe de Recursos Humanos
- d. Se envía al contador general para que firme y selle de revisado y autorizado.



**4. Procedimiento para elaboración de boletas DESCUENTOS JUDICIALES (Pensión alimenticia y créditos bancarios)**

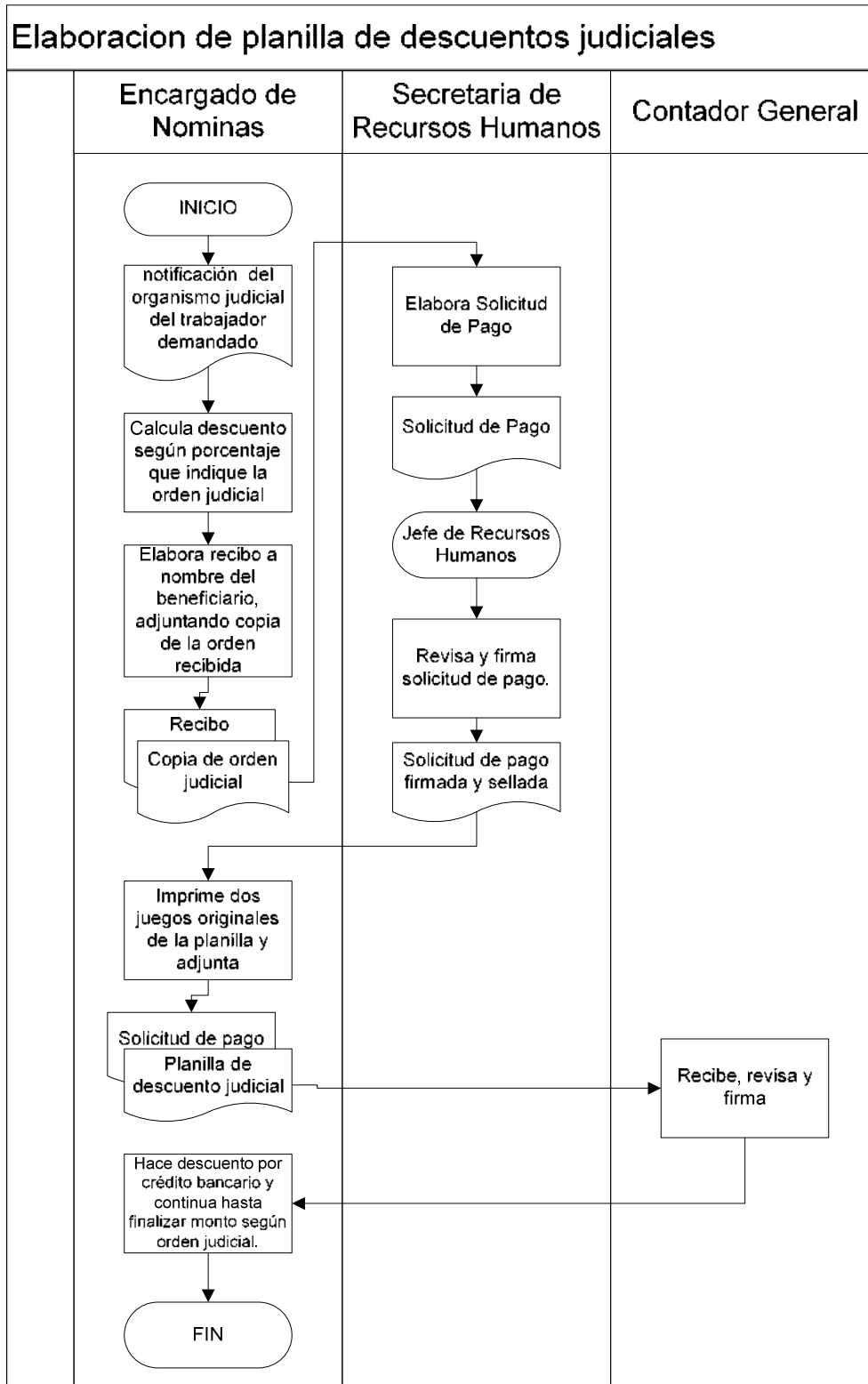
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se recibe la notificación del organismo judicial del trabajador demandado.
Encargado de Nóminas y Salarios	2	Se elaboran los cálculos de descuento según porcentaje que indique la orden judicial y ejecuta en nomina hasta finalizar el monto total.
Encargado de Nóminas y Salarios	3	De manera mensual se elabora recibo a nombre del beneficiario, adjuntándose fotocopia de la orden recibida.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Se requiere la solicitud de pago a secretaria de recursos humanos.
Secretaria de Recursos Humanos	5	Elabora y traslada solicitud de pago a jefe de recursos humanos, para su autorización.
Jefe de Recursos Humanos	6	Autoriza solicitud de pago y devuelve para su respectivo trámite.
Secretaria de Recursos Humanos	7	Traslada la Solicitud de Pago a Encargado de nominas y salarios.
Encargado de Nóminas y Salarios	8	Se adjunta a solicitud de pago 2 juegos originales del recibo con firma y sello de encargado de nominas y se envía a contador general para su revisión.
Contador General	9	Recibe, revisa, firma, sella y traslada a la Secretaria del Depto. Financiero para su respectivo trámite.
Secretaria Departamento Financiero	10	Recibe el expediente respectivo y traslada a donde corresponda para trámite de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## REPORTE DE MOVIMIENTO DE PLAZAS

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar el reporte de movimiento de plazas mensual.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar el reporte de movimiento de plazas mensual.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar el reporte de movimiento de plazas mensual.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. El Jefe de Recursos Humanos deberá enviar oficio firmado y sellado a la Sección de Nominas y Salarios de los movimientos realizados.
- b. Se debe de notificar de los Nombramientos, Traslados, retornos, ascensos, altas y bajas para realizar los cambios correspondientes.

**4. Procedimiento para Reporte Mensual de Movimiento de Plazas**

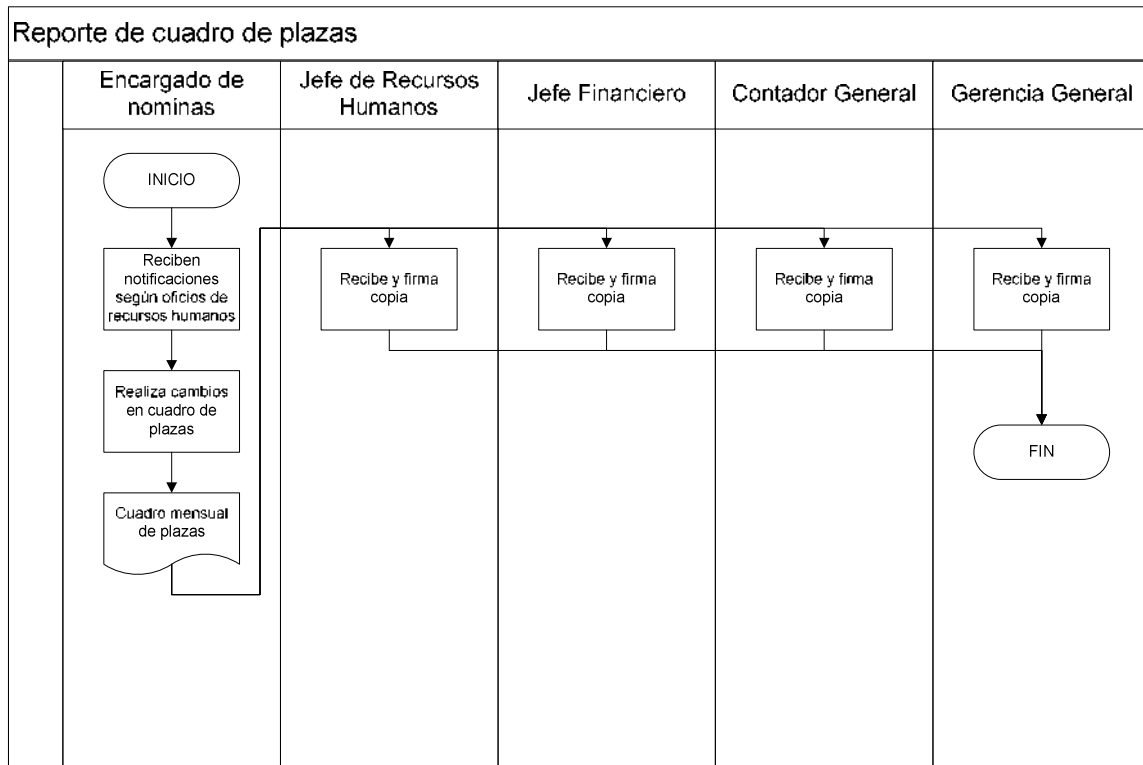
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Reciben notificaciones según oficios de Recursos Humanos.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Realiza los cambios en el cuadro de plazas (Nombramientos, Traslados, retornos, ascensos, altas y bajas).
Encargado de Nóminas y Salarios	3	Elabora reporte y se envía a jefe de recursos humanos, jefe financiero, contador general, y gerencia general firmando copia de recibido de manera mensual.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de procedimiento



## PROVISIONES PASIVO LABORAL

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar las provisiones de pasivo laboral.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar las provisiones de pasivo laboral.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar las provisiones de pasivo laboral.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe de ingresar los datos de cada trabajador activo de Aguinaldo, bono 14, vacaciones, bono único, bono vacacional, indemnización, para los cálculos respectivos.
- b. Se imprime y se debe de revisar para ser trasladado al Departamento Financiero para que pueda realizar los cálculos respectivos en presupuesto de la institución.

**4. Procedimiento para provisiones Pasivo laboral**

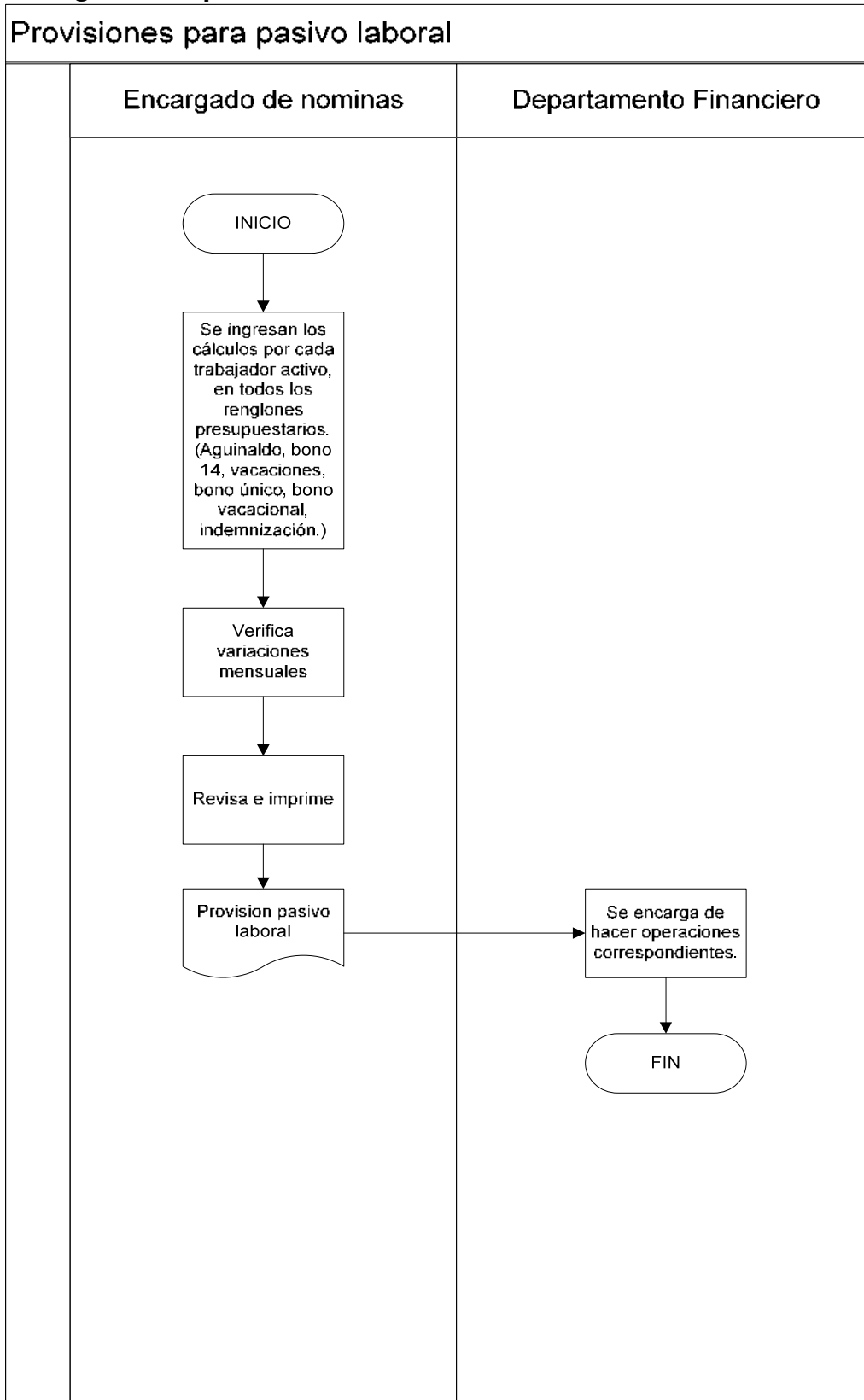
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se ingresan los cálculos por cada trabajador activo, en todos los renglones presupuestarios. (Aguinaldo, bono 14, vacaciones, bono único, bono vacacional, indemnización.)
Encargado de Nominas y Salarios	2	Los cálculos mencionados en punto 1, tienen variaciones mensuales, según solicitud recibida por departamento financiero.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Imprime, revisa y entrega a departamento financiero
Departamento Financiero	4	Se encarga de hacer operaciones correspondientes dentro del presupuesto de la institución.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

**5. Diagrama de procedimiento**





## ELABORACION NÓMINA BONO 14

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar Nómina del Bono 14.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar Nómina del Bono 14.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar Nómina del Bono 14.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Deben de extraerse los datos de las planillas de los meses de julio de un año a junio del otro año.
- b. Deberá ser firmado y sellado de revisado y autorizado por el Contador General.
- c. El Jefe de Recursos Humanos deber de firmar y sellar la solicitud de pago.
- d. Deberá imprimir una Nómina para poder enviarse a la entidad Bancaria para el pago correspondiente a cada trabajador.
- e. Deberán de imprimirse las boletas correspondientes a cada trabajador y deberán debidamente firmadas y selladas por el Jefe de Recursos Humanos
- f. Cada trabajador deberá pasar a la sección de nominas a firmar personalmente la boleta de pago.

**4. Elaboración Nómina Bono 14**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nóminas y Salarios	1	Se extraen los salarios devengados de las nominas elaboradas de todos los trabajadores correspondiente de julio a junio, exceptuando el Bono Decreto que no es afecto.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Imprime nómina para revisión de contador general.
Contador General	3	Revisa, aprueba y traslada nuevamente a nominas y salarios
Encargado de Nominas y Salarios	4	Elabora resumen general y se imprime la nómina para el banco.
Encargado de Nominas y Salarios	5	Pide solicitud de pago a recursos humanos.
Secretaria de Recursos Humanos	6	Secretaria de Recursos Humanos elabora y traslada solicitud de pago a Jefe de Recursos Humanos.
Jefe de Recursos Humanos	7	Autoriza la solicitud de pago y devuelve para su respectivo trámite.
Secretaria de Recursos Humanos	8	Recibe y remite a Encargado de Nóminas y Planillas.
Encargado de Nominas y Salarios	9	Recibe y adjunta la solicitud de pago, se imprimen la nomina original, con firma y sello de encargado de nominas, enviándola al departamento financiero.
Secretaria	10	Recibe, revisa, firma y

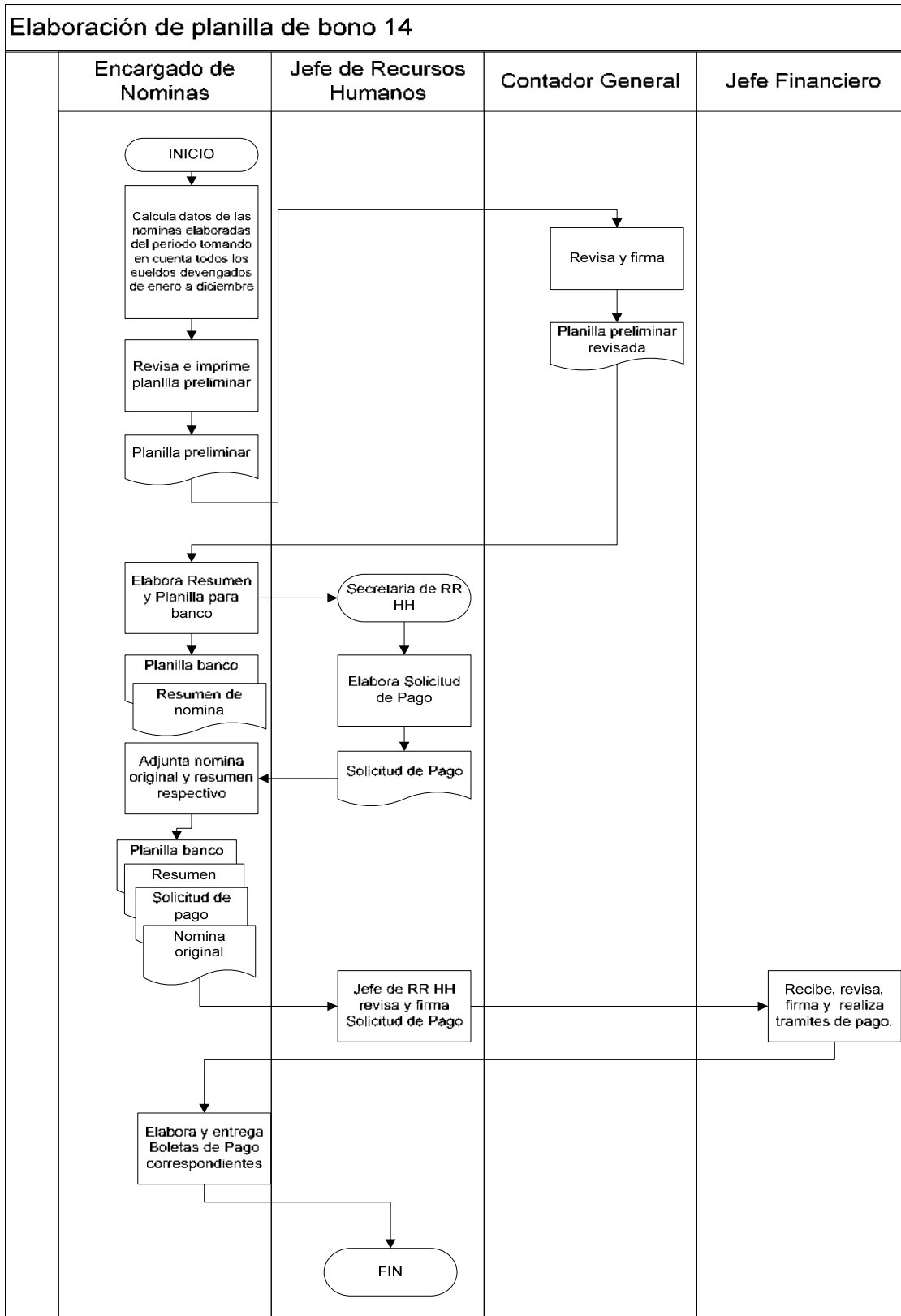
Departamento Financiero		sella, y traslada a donde corresponde para los trámites de pago correspondientes.
Encargado de Nominas y Salarios	11	Emite y entrega las boletas correspondientes para cada trabajador debidamente firmadas por el Jefe de Recursos Humanos.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de procedimiento



## ELABORACION NÓMINA DE AGUINALDO

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar la nómina de Aguinaldo.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar la planilla de Aguinaldo.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar la planilla de Aguinaldo.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Deben de extraerse los datos de las planillas de los meses de Diciembre del año anterior a Noviembre del mismo año.
- b. Deberá ser firmado y sellado de revisado y autorizado por el Contador General.
- c. El Jefe de Recursos Humanos deber de firmar y sellar la solicitud de pago.
- d. Deberá imprimir una nómina para poder enviarse a la entidad Bancaria para el pago correspondiente a cada trabajador.
- e. Deberán de imprimirse las boletas correspondientes a cada trabajador y deberán debidamente firmadas y selladas por el Jefe de Recursos Humanos
- f. Cada trabajador deberá pasar a la sección de nominas a firmar personalmente la boleta de pago.

**4. Elaboración planilla de Aguinaldo**

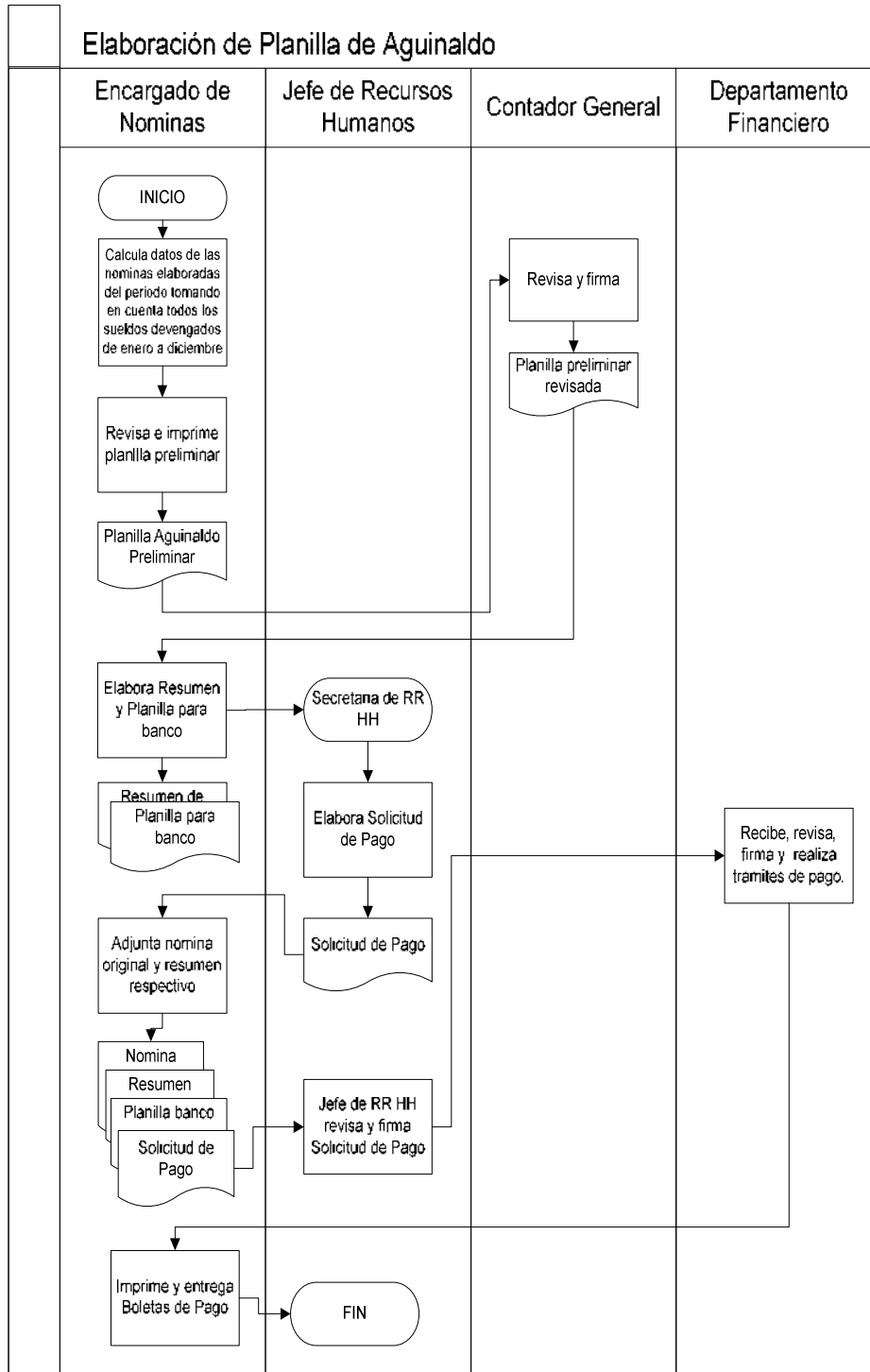
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Extrae los salarios devengados de las nominas elaboradas de todos los trabajadores correspondiente de diciembre del año anterior a noviembre del presente año.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Se imprime nómina para revisión de contador general
Contador General	3	Revisa, aprueba y traslada nuevamente a nominas
Encargado de Nominas y Salarios	4	Elabora resumen general e imprime la nomina para el banco.
Encargado de Nominas y Salarios	5	Pide Solicitud de Pago a Recursos Humanos.
Secretaria de Recursos Humanos	6	Elabora y traslada Solicitud de Pago al Jefe del departamento.
Jefe de Recursos Humanos	7	Autoriza la Solicitud de Pago y devuelve para su respectivo trámite.
Encargado de Nominas y Salarios	8	Adjunta Solicitud de Pago, imprime nomina original, firma, sella y envía al Departamento Financiero.
Departamento Financiero	9	Recibe, revisa, firma y sella, y realiza trámites correspondientes.
Encargado de Nominas y Salarios	10	Imprime y entrega boletas de pago correspondientes para cada trabajador con firma del jefe de RRHH.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de procedimiento



## ELABORACION PLANILLA DE DESCUENTO BOLETO DE ORNATO

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar la planilla de descuento de boleto de ornato a los trabajadores de ZOLIC.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar la planilla de descuento de boleto de ornato a los trabajadores de ZOLIC.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar la planilla de descuento de boleto de ornato a los trabajadores de ZOLIC.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe de contar con la tabla donde consigne los datos a descontar a cada trabajador según los ingresos de los trabajadores debidamente firmada y sellada por el alcalde municipal.
- b. Se debe de realizar la planilla de dichos descuentos y será firmada y sellada por el Jefe de Recursos Humanos
- c. El Jefe de Recursos Humanos debe firmar y sellar la solicitud de pago.
- d. El contador General deberá de firmar y sellar de Revisado y autorizado.



**4. Procedimiento para elaborar planilla de descuento de boleto de ornato.**

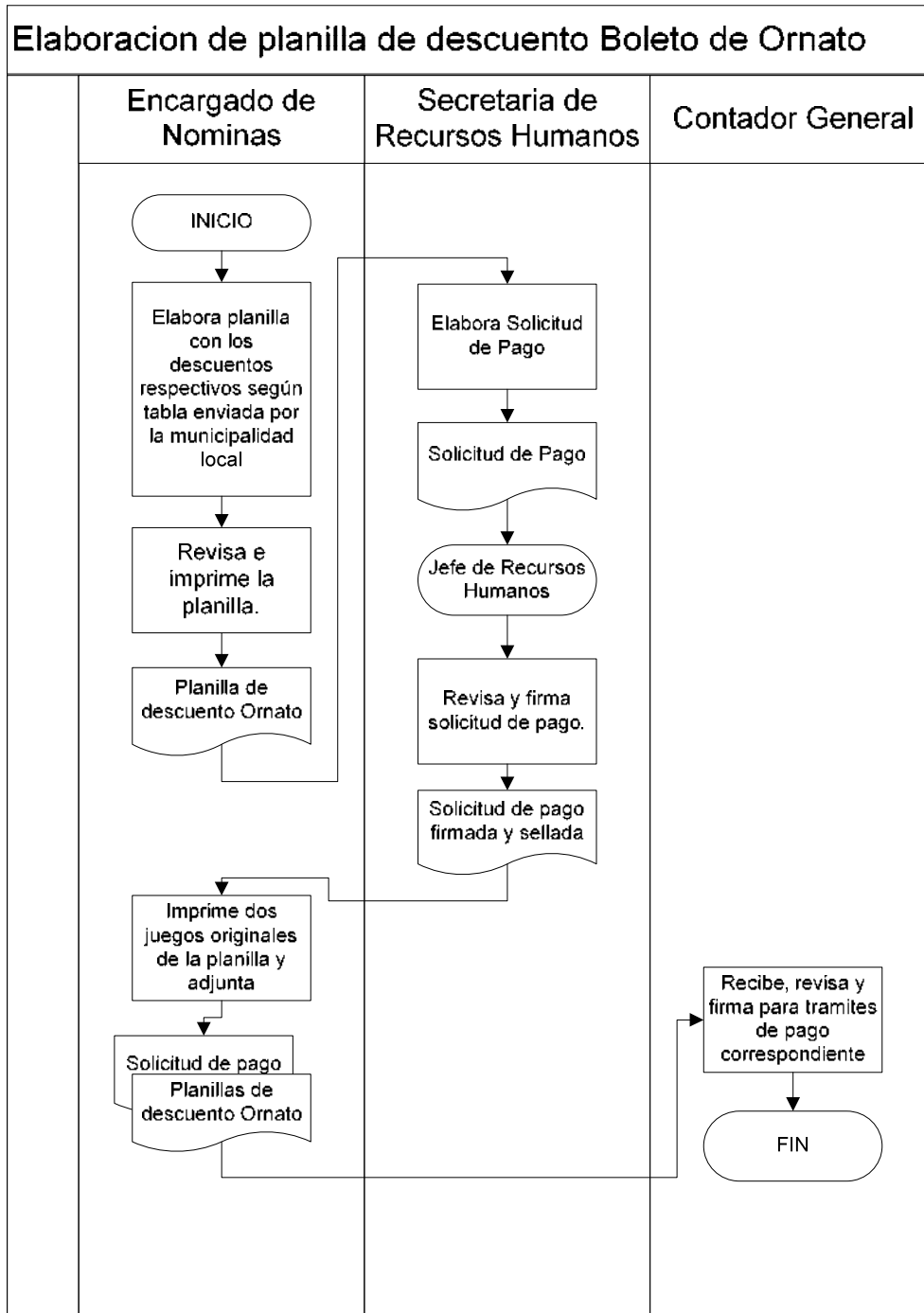
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se elabora la planilla con los descuentos respectivos, a los trabajadores, según la tabla enviada por la municipalidad local.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Remite al Contador General para su revisión y autorización.
Contador General	3	Revisa, autoriza y devuelve la planilla a Nóminas y Salarios para su respectivo tramite.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Realiza descuento en Nomina general según planilla correspondiente.
Encargado de Nominas y Salarios	5	Una vez ejecutado el descuento requiere la solicitud de pago a secretaria de RRHH.
Secretaria de recursos humanos	6	Secretaria de recursos humanos elabora y traslada solicitud de pago a jefe de recursos humanos, para su Autorización.
Jefe de Recursos Humanos	7	Autoriza la solicitud de pago y devuelve para su trámite.
Encargado de Nominas y Salarios	8	Se adjunta solicitud de pago y 2 juegos originales de la planilla, con firma y sello de encargado de nominas y salarios y se remite al contador general.
Contador General	9	Recibe, revisa, firma y sella, y traslada a Secretaria Departamento Financiero para trámites correspondientes.
Secretaria Departamento Financiero	10	Recibe y remite a donde corresponde para su respectivo tramite de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

**5. Diagrama de Procedimiento**



## ELABORACION DE PLANILLA DE FONDO RECREATIVO

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar la planilla de fondo recreativo anual.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar la planilla de fondo recreativo.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar la planilla de fondo recreativo.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se debe de calcular con el salario promedio diario el descuento a todos los trabajadores.
- b. Se elabora la planilla correspondiente debidamente firmada y sellada por el Jefe de Recursos Humanos
- c. Se elabora la solicitud de pago debidamente firmada y sellada por el Jefe de Recursos Humanos.
- d. El Contador General deberá de firmar y sellar de revisado y aprobado para que el trámite de pago respectivo.

**4. Elaboración planilla de fondo recreativo**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Encargado de Nominas y Salarios	1	Se elabora la planilla con los descuentos respectivos, a todos los trabajadores. Tomando en cuenta el salario promedio diario, el cual es descontado en la nomina general de la primera quincena del mes de diciembre de cada año.
Encargado de Nominas y Salarios	2	Se revisa e imprime la planilla.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Se remite la planilla a la unidad de auditoria y contador general para su revisión y aprobación respectiva quienes devuelven para su respectivo trámite.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Requiere la solicitud de pago a secretaria de Recursos Humanos.
Secretaria de Recursos Humanos	5	Secretaria de Recursos Humanos elabora y traslada solicitud de pago a Jefe de Recursos Humanos, para su autorización.
Jefe de Recursos Humanos	6	Autoriza la solicitud de pago y devuelve para el trámite correspondiente.
Secretaria de Recursos Humanos	7	Traslada la solicitud de pago a Nominas y Salarios debidamente firmada por el Jefe de Recursos Humanos.

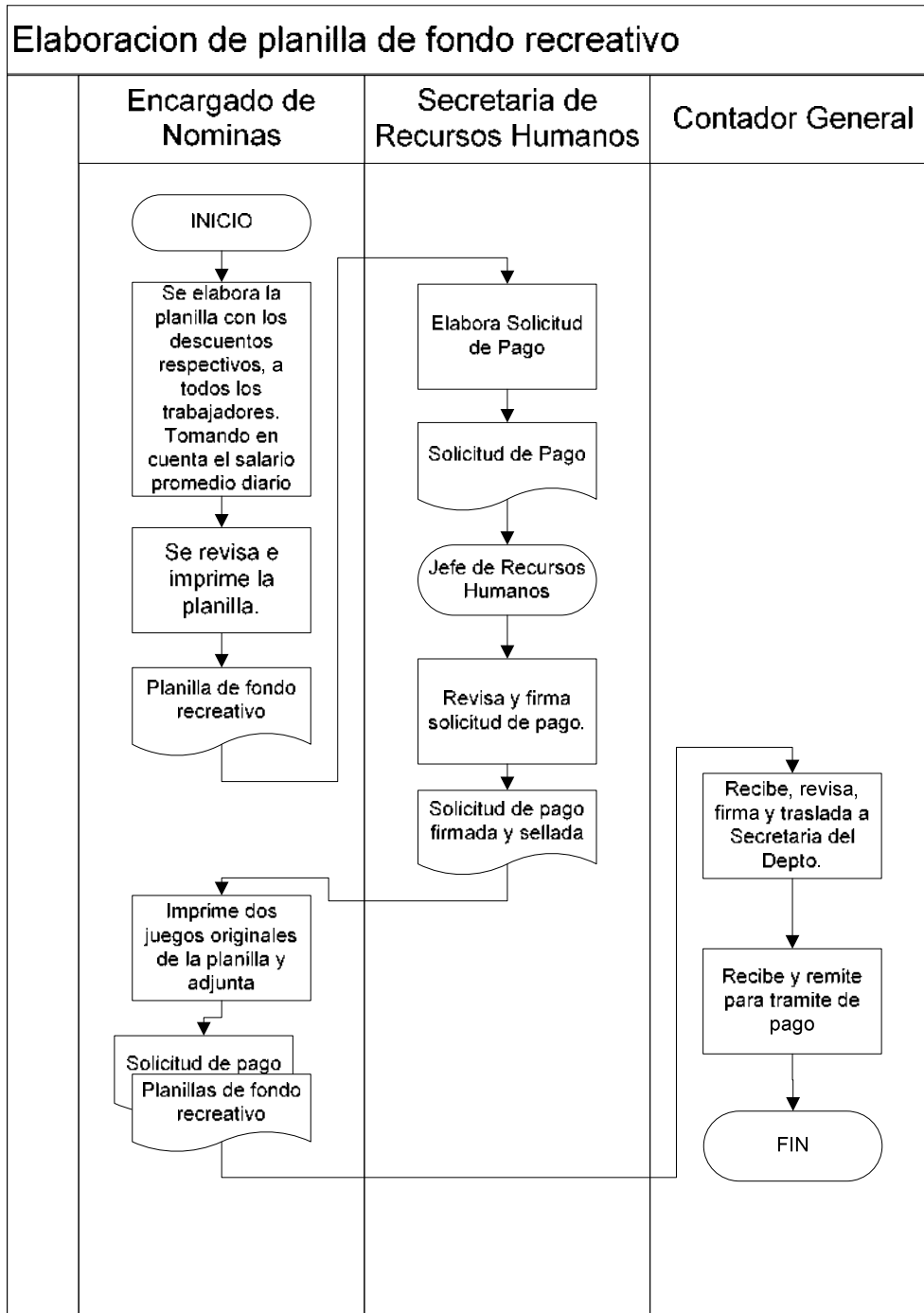
Encargado de Nominas y Salarios	8	Recibe y adjunta la solicitud de pago y dos juegos originales, con firma y sello de encargado de nominas y salarios y se remite a Contador General para su Revisión y autorización.
Contador General	9	Recibe, revisa, firma y sella, y remite a Secretaria departamento Financiero para el trámite correspondiente.
Secretaria Departamento Financiero	10	Recibe y remite a donde corresponde para su respectivo trámite de pago.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

**5. Diagrama de procedimiento**



## ELABORACION PLANILLA DE UTILIDADES

### 1. Definición

Pasos a seguir para elaborar la planilla de Utilidades anual.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para elaborar la planilla de Utilidades.
- b. Proporcionar una guía específica para elaborar la planilla de Utilidades.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Se suman el Salario base de los trabajadores durante el año que corresponda y según lo disponga la Ley vigente y el reglamento que autorice Junta Directiva y cuando el ejercicio fiscal correspondiente lo refleje.
- b. Deberá de firmar y sellar el Contador General, el Jefe Financiero luego de revisar los datos consignados en la planilla.
- c. Deberá la sección de nominas y salarios elaborar boletas de pago con los datos que corresponda debidamente firmadas y selladas por el Jefe de Recursos Humanos.
- d. El Jefe de Recursos Humanos deberá firmar y sellar solicitud de pago.
- e. El trabajador deberá firmar personalmente la boleta de pago.

**4. Procedimiento para elaboración de Planilla Utilidades.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Jefe Departamento Financiero	1	Remite a departamento de Recursos Humanos el monto oficial de utilidades correspondiente a los trabajadores según corresponda.
Jefe de Recursos Humanos	2	Revisa y remite a la Sección de Nóminas y Salarios el Monto oficial aprobado por Junta Directiva para que se realice el calculo por trabajador correspondiente.
Encargado de Nominas y Salarios	3	Recibe y ejecutan todos los datos según las bases y reglamento autorizado y aprobado por J.D. y monto total de utilidad correspondiente al trabajador.
Encargado de Nominas y Salarios	4	Revisa e imprime la planilla y remite planilla preliminar para revisión a Contador General
Contador General	5	Recibe, revisa autoriza y devuelve para su tramite respectivo.
Encargado de Nóminas y Salarios	6	Recibe e imprime en original la planilla correspondiente y remite a Jefe de Recursos Humanos para su autorización y trámite correspondiente.
Jefe de Recursos Humanos	7	Recibe y autoriza la planilla de Utilidades y remite a Jefe Departamento Financiero
Jefe Financiero	8	Recibe, revisa y autoriza la planilla de Utilidades y



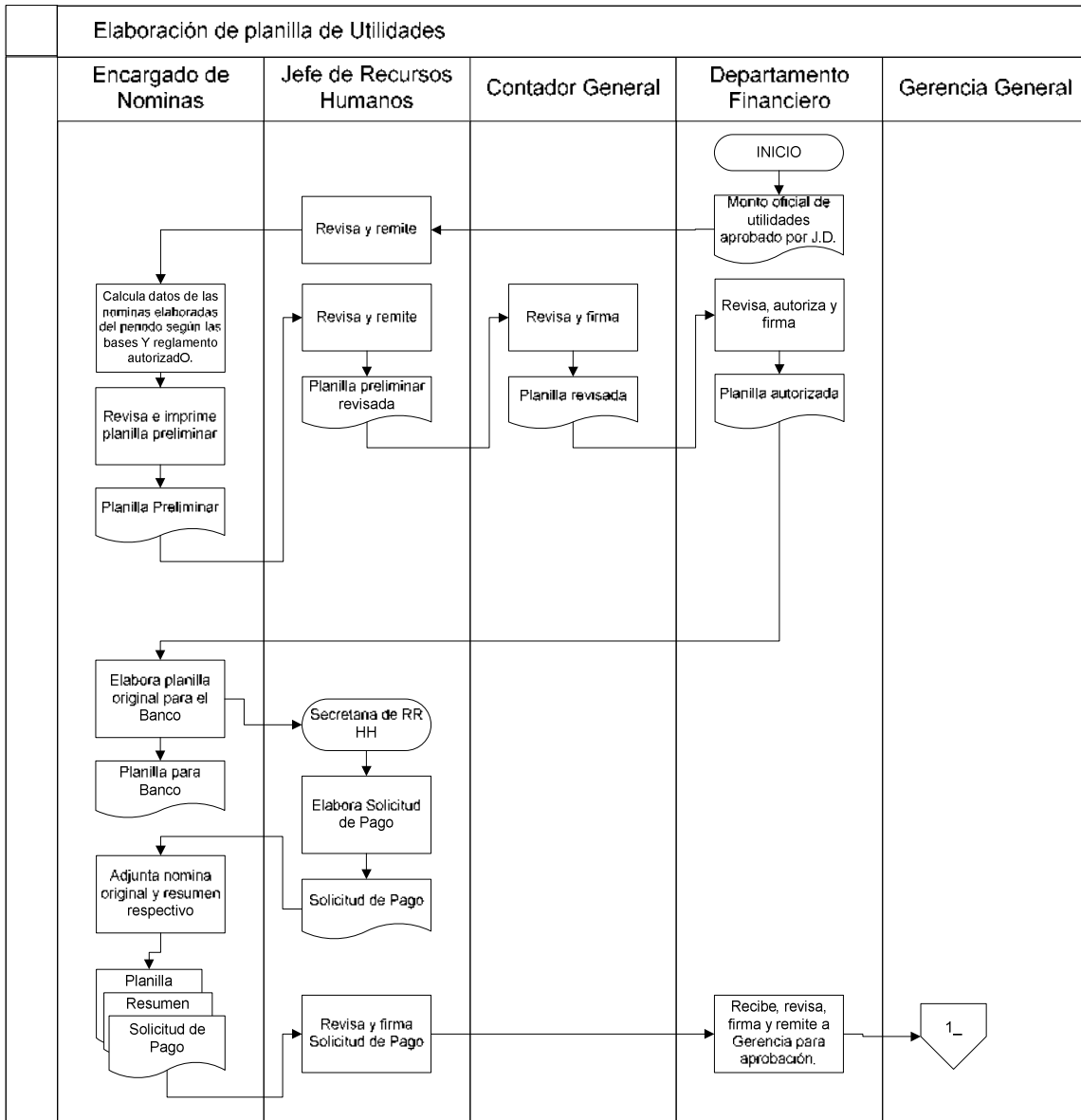
		remite a Gerencia General para que lo eleve ante la Honorable Junta Directiva para su aprobación final.
Gerencia General	9	Recibe y eleva a la Honorable Junta Directiva para su aprobación final.
Junta Directiva	10	Aprueba y programa entrega de utilidades y ordena a la Gerencia General su procedimiento.
Gerencia General	11	Elabora Acuerdo u oficio correspondiente y devuelve al Departamento de Recursos Humanos para que proceda según corresponda.
Jefe de Recursos Humanos	12	Recibe y remite a Nominas y Salarios con solicitud de pago correspondiente debidamente firmada de autorizado para que realice el tramite correspondiente
Encargado de Nominas y Salarios	13	Adjunta a la solicitud de pago, nomina original y su respectivo resumen y remite al departamento financiero
Secretaria Departamento Financiero	14	Recibe y remite a donde corresponda para su respectivo tramite de pago.

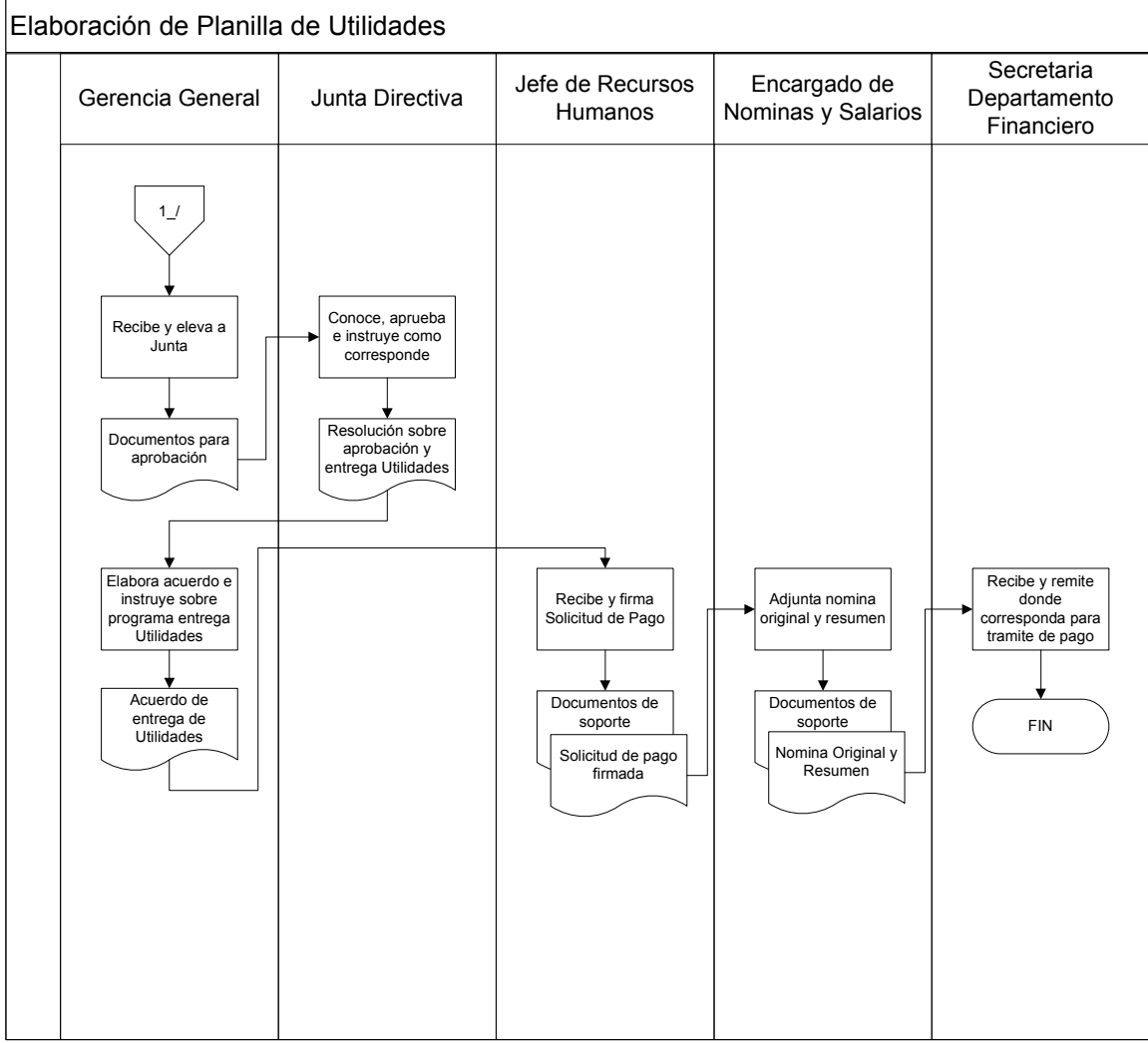
Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de procedimiento





## SOLICITUD DE EXPEDIENTES DE ARCHIVO GENERAL

### 1. Definición

Pasos a seguir para solicitar expedientes del Archivo General.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para solicitar expedientes del Archivo General.
- b. Proporcionar una guía específica para solicitar expedientes del Archivo General.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Para poder requerir algún expediente deberá de remitir solicitud por escrito a la persona responsable, quien entregará por conocimiento y vale de garantía de devolución de expediente el cual deberá ser colocado en el lugar que ocupaba el expediente.
- b. El encargado del Archivo General deberá de rotular como corresponda todo expediente que ingrese al Archivo General.

**4. Procedimiento para Solicitar expedientes del Archivo General.**

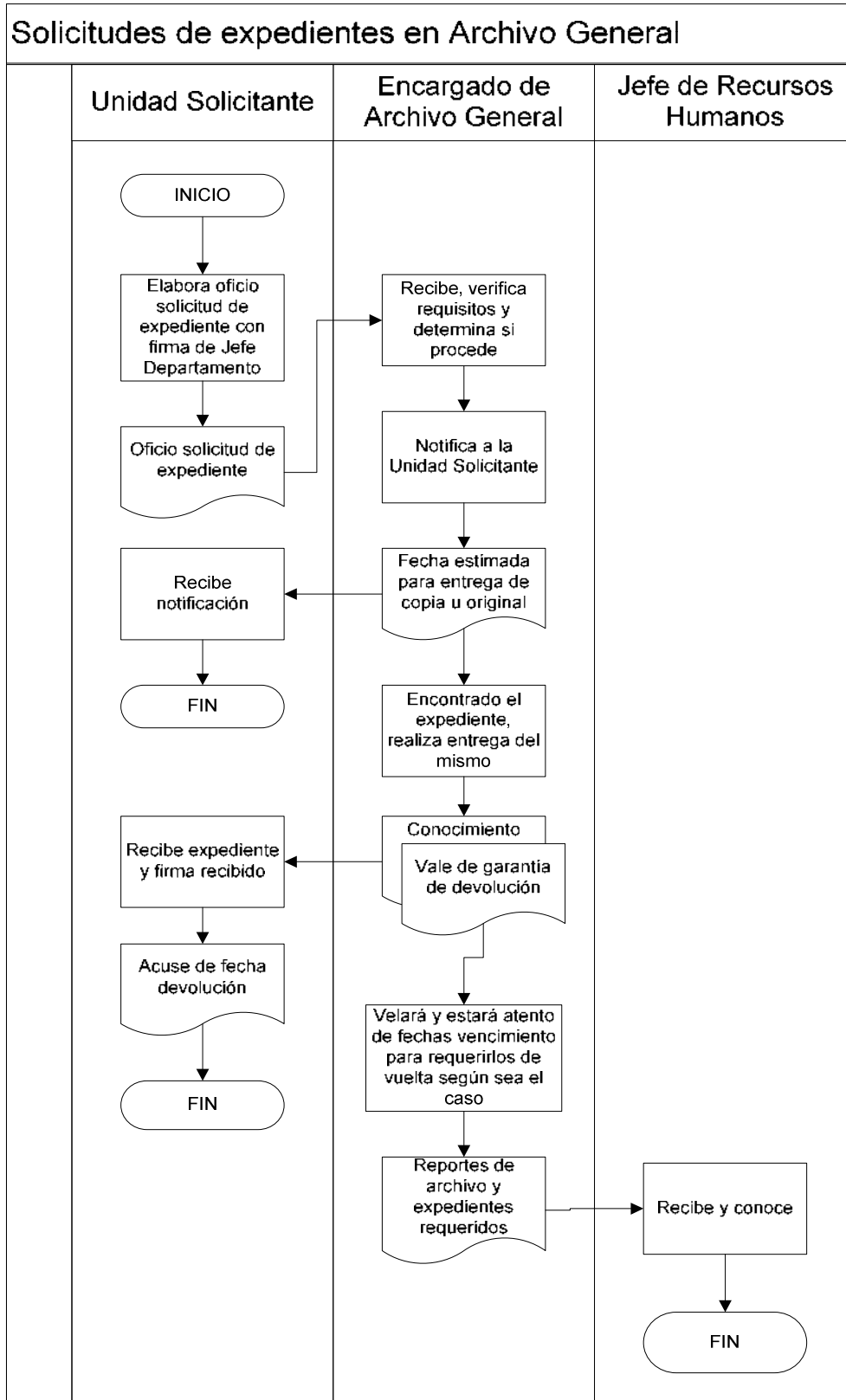
<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Persona o Unidad Solicitante	1	Para solicitar expedientes del Archivo general deberá presentar oficio debidamente firmado y sellado por el solicitante, departamento al que pertenece, nombre del expediente y fecha del mismo.
Encargado de Archivo General	2	Recibe la solicitud, verifica que cumpla con los requisitos y determina si es procedente el mismo e informa la fecha que estima podrá entregar el mismo y si lo podrá entregar como fotocopia o en original.
Encargado de Archivo General	3	Una vez encontrado el expediente, hace entrega del mismo por conocimiento y con vale de garantía de devolución al solicitante.
Persona o Unidad Solicitante	4	Recibe la documentación solicitada y firma el conocimiento y vale de garantía respectivo, donde establece la fecha en que entregará devuelta el expediente solicitado.
Encargado de Archivo General	5	Velará y estará atento a las fechas de vencimiento de los vales de garantía de los expedientes entregados para requerir devuelta los mismos según sea el caso.

Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General

5. Diagrama de procedimiento



## RECEPCION Y ENTREGA DE EXPEDIENTES AL ARCHIVO GENERAL

### 1. Definición

Pasos a seguir para recepcionar y entregar de expedientes al Archivo General.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos adecuados para recepcionar y entrega de expedientes al Archivo General.
- b. Proporcionar una guía específica para recepcionar y entrega de expedientes al Archivo General.
- c. Definir las normas sobre las cuales se debe regir el procedimiento.

### 3. Normas

- a. Todo expediente que sea llevado al Archivo General deberá de estar debidamente identificado con el mes, año y a lo que se refiere la documentación para poder ubicarlo en el estante correspondiente y poder ingresarlo al sistema.
- b. El encargado del Archivo General deberá de rotular como corresponda todo expediente que ingrese al Archivo General.

**4. Procedimiento para recepción y entrega de expedientes al Archivo General.**

<b>Responsable</b>	<b>Paso No.</b>	<b>Actividad</b>
Persona o Unidad Solicitante	1	Para entregar expedientes o documentos de archivo a la Sección de Archivo General deberá presentar oficio debidamente firmado y sellado por el solicitante, donde especifique los documentos que remite, debiendo entregar cada uno debidamente rotulado, tipo de documentos, departamento, año que corresponde, encuadernado o empaquetado según corresponda. No se aceptará documentación suelta.
Encargado de Archivo General	2	Recibe la solicitud, verifica que cumpla con los requisitos, determina si recibe el mismo, si es procedente lo ingresa o devuelve para que se remita como corresponde.
Encargado de Archivo General	3	Una vez cumpla con los requisitos la ubica a donde corresponde e ingresa al sistema para su control interno.

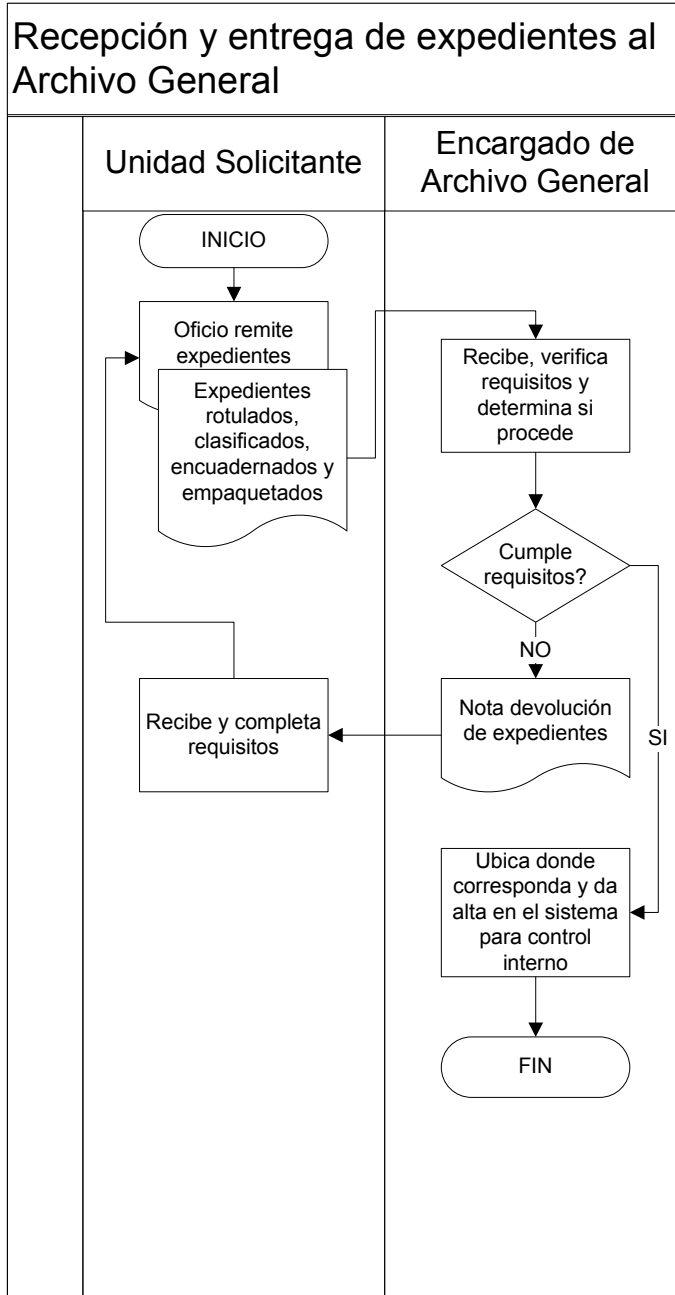
Elaborado y revisado por:

Jefe de Recursos Humanos

Vo.Bo. Gerencia General



5. Diagrama de procedimiento



# **SUBGERENCIA GENERAL**

## SUBGERENCIA GENERAL PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN Y ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLE

### 1. Definición

Este procedimiento establece los pasos que deben seguirse para la adquisición y abastecimiento de Combustible para vehículos y maquinaria de la Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla "ZOLIC", apegado a lo que establece el Acuerdo J.D. No. 07/18/2010.

### 2. Objetivos

- a. Establecer los pasos necesarios para la adquisición y abastecimiento de combustible para los vehículos oficiales y la maquinaria de uso dentro y fuera de la Zona Libre de Industria y Comercio.
- b. Establecer las normas sobre las cuales se debe regir el uso de combustible de ZOLIC.
- c. Proporcionar una guía general para la adquisición y asignación del combustible para que sea respaldado por medios que permitan su administración de forma transparente, ágil y responsable.

### 3. Normas

**De la solicitud del combustible:** Las solicitudes de combustible deberán realizarse bajo las siguientes normas:

- a. El Presidente de Junta Directiva, Gerencia General, Sub Gerencia General y los Jefes de Departamento son los únicos autorizados para solicitar combustible.
- b. Toda solicitud de combustible será presentada para su autorización a la Gerencia General, quien será la encargada y responsable del buen uso del combustible de la Institución, dando cumplimiento a cada uno de los Artículos y Numerales del Acuerdo J.D. No. 07/18/2010.
- c. El Auditor Interno de la Institución será quien supervise estos procedimientos semanalmente para resguardar los intereses de la Zona Libre de Industria y Comercio -ZOLIC-.
- d. Al solicitar el combustible, los responsables de los departamentos deberán asegurarse de contar con las asignaciones presupuestarias que les permitan hacer el gasto.
- e. Los responsables de los departamentos deberán presentar a la Gerencia General su requerimiento de programación de combustible mensual y anual, para su integración en el presupuesto de egresos.

**De los medios, uso y criterios de asignación del combustible:** La asignación del combustible para el personal autorizado deberá ser bajo las normas que se describen a continuación:

- a. La asignación del combustible será por medio de vales o por cualquier otro medio que la Gerencia General y Auditoría Interna autoricen, mismos que serán solicitados conforme se requieran.
- b. La Gerencia General conjuntamente con la Auditoría Interna determinarán el medio de administración de combustible que le sea más conveniente a la Institución.
- c. El combustible será utilizado única y exclusivamente para actividades oficiales y relacionadas directamente con el giro de las actividades de ZOLIC.
- d. En caso de requerir vehículos particulares para llevar a cabo las actividades propias de la institución se podrá otorgar una cantidad de vales mediante autorización de la Gerencia General y Auditoría Interna.
- e. Se asignará combustible propiamente a aquellos departamentos que contribuyen al desarrollo de la institución y al objeto de la misma.
- f. Los responsables de los diferentes departamentos deberán administrar y vigilar el uso adecuado del combustible en sus áreas.

**Del control del combustible:** El control del combustible deberá normarse de la siguiente forma:

- a. Los responsables de los diferentes departamentos deberán contar con un control claro, veraz y oportuno del combustible que soliciten para la realización de sus actividades, del cual deberán entregar una copia mensualmente al encargado del combustible y al Auditor Interno de ZOLIC, para soporte del expediente respectivo.
- b. Los responsables de los diferentes departamentos llevarán este control en un formato donde se indique los detalles de las actividades y recorridos de los diferentes vehículos con que cuenta la institución.

**De los criterios de compra a proveedores:** Los criterios de compra deberán basarse sobre las normas descritas a continuación:

- a. La Gerencia General o Sub-Gerencia General son las únicas Unidades Administrativas autorizadas para llevar a cabo acciones de compra a proveedores de combustible autorizados.
- b. El combustible será adquirido con los proveedores que cumplan con los siguientes requisitos de operación:
  - b.1 Cumplir con las fechas establecidas de entrega.

- b.2 Contar y cumplir con la cobertura de servicio ofrecido.
- b.3 Cumplir con la calidad en el producto y servicio ofrecido.
  
- c. Las condiciones antes expuestas pueden cambiar según las necesidades de operación.
- d. Solo se reembolsará el pago de combustible con fondos propios cuando éste se realice para fines propios de la labor de la Institución.
- e. Toda adquisición de combustible con fondos propios, para la realización de actividades oficiales deberá ser autorizada por la Gerencia General mediante oficio, al cual se anexará la información de la labor realizada y la factura que ampare el gasto correspondiente.

## 4. Procedimiento para La Adquisición y Asignación para el Combustible Para Vehículos y Maquinaria de ZOLIC.

Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaria de Sub Gerencia General	1	Elabora Pedido y Solicitud de pago para la adquisición de vales de Combustible.
Sub Gerente General	2	Firma Pedido y Solicitud de Pago.
Gerencia General	3	Autoriza el pedido y solicitud de pago para la adquisición de Vales de Combustible.
Secretaria de Sub Gerencia General	4	Después de ser autorizado por Gerencia General procede a realizar el pedido vía telefónica con la Unidad Proveedoradora del Combustible y remite a Financiero la documentación.
Departamento de Financiero	5	Recibe el pedido y solicitud de adquisición de vales para combustible y realiza trámite por medio de las diferentes secciones de Financiero hasta la realización de cheque.
Encargado de Tesorería	6	Elabora Cheque y lo envía a la Unidad Proveedoradora de Combustible.
Unidad Proveedoradora	7	Emite vales de combustible y envía los mismos a Sub Gerencia General.
Secretaria Sub Gerencia General	8	Elabora nota de envío en la cual entrega a almacén los vales según correlativo para que sean ingresados al mismo, firmado por Sub Gerente General.
Encargado de Almacén	9	Da ingreso a la factura con numero de cupones según correlativo a las constancias de ingreso de almacén y egresa las mismas y se descargan a Sub gerencia general de las constancias de egresos al reporte general
Sub Gerente General	10	Revisa y firma Requisición de Almacén por media de la cual recibe los cupones de combustible.

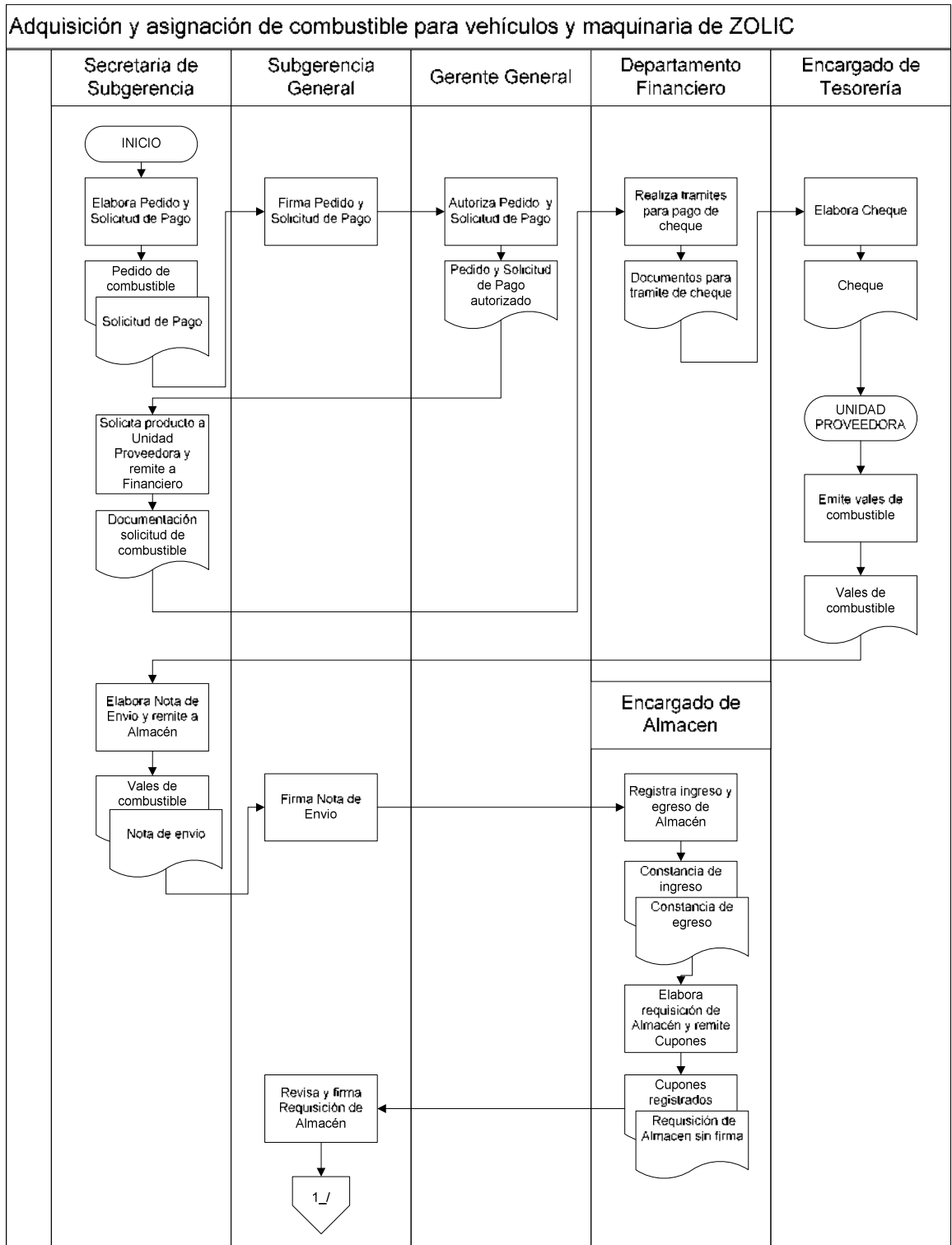
Sub Gerente General	11	Se Ingresan al libro de Control de Combustible de acuerdo a fecha, numero de correlativo, denominación y total de ingreso firmando el mismo.
Sub Gerente General	12	Se proporciona combustible de acuerdo a las cuotas asignadas por la Sub Gerencia General.
Unidad Solicitante	13	Solicita vale de combustible.
Sub gerencia General	14	Anota fecha, vehículo, nombre de la persona, la comisión, el número de cupón, y el total asignado.
Unidad Solicitante	15	Recibe los cupones y firma de conformidad en el libro de Control de Combustible.

Elaborado por:  
Jefe de Recursos Humanos

Revisado por:  
Sub Gerencia General

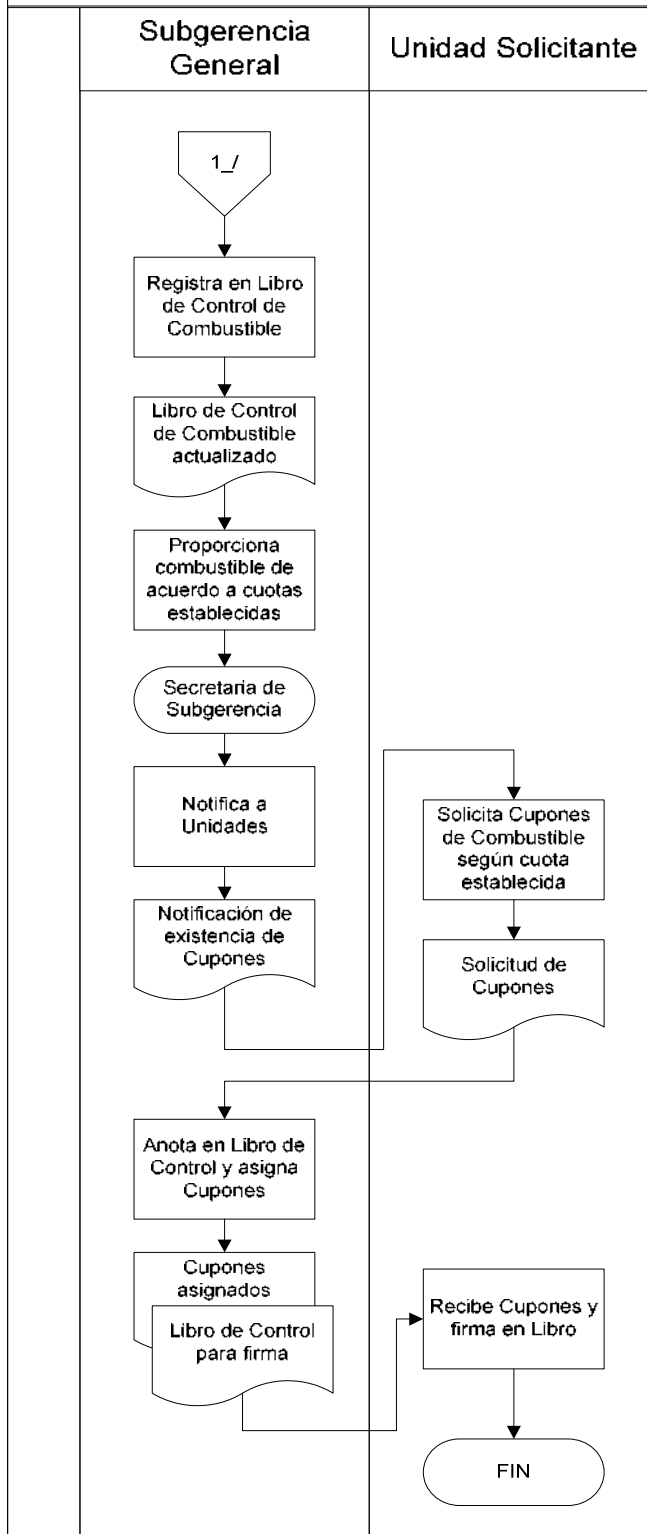
Vo.Bo. Gerencia General

## 5. Diagrama de Procedimiento





Adquisición y asignación de combustible para vehículos y maquinaria de ZOLIC



# **ANEXOS**





ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
SANTO TOMAS DE CASTILLA  
Z O L I C

RESUMEN DE  
LIQUIDACION DE CAJA CHICA

No.-----

OFICINA: ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
SANTO TOMAS DE CASTILLA

REGLON Y GRUPO	DESCRIPCION	SUB-TOTAL	I.V.A.	TOTAL









## I. INFORMACION ADICIONAL

### 1. RESULTADO DEL ARQUEO:

EFFECTIVO----- Q.  
DOCUMENTOS DE ABANO-----  
DEPOSITOS EN BANCOS-----

SUMA IGUAL AL SALDO DE CAJA----- Q.\_\_\_\_\_

### 2. DESCOMPOSICION DEL SALDO DE CAJA:

PRIMAS DE FIANZA-----  
IMPUESTOS SOBRE NOMBRAMIENTOS-----  
IMPUESTOS DEL TIMBRE Y PAPEL SELLADO-----  
IMPUESTOS SOBRE AGUARDIENTE Y LICORES-----  
CUOTAS DEL I.G.S.S.-----  
DEPOSITOS VARIOS-----  
DEPOSITOS JUDICIALES-----  
DEPOSITOS MUNICIPALES-----  
RETENCION IMPUESTO SOBRE LA RENTA-----  
FONDOS DE PREVISION MILITAR-----  
BANCO DEL TRABAJADOR-----

DISPONIBILIDAD-----  
TOTAL----- Q.\_\_\_\_\_

CORRECCIONES: (\*)

## RESUMEN DE FORMULARIOS USADOS Y OPERADOS EN CAJA

1 FORM. No.	2 DESIGNACION	3		5 CANTIDAD DE HOJAS	FORMULARIOS EN EXISTENCIA		8 CANTIDA DE HOJAS
		4 NUMERACION			6 NUMERACION		
		DEL No.	AL No.		DEL No.	AL No.	

Vo. Bo. FECHA----- DE----- DEL 20-----

-----  
JEFE (Sello) (Sello) CONTADOR

### INSTRUCCIONES QUE DEBEN CUMPLIRSE CON EL USO DE ESTE FORMULARIO

- PRIMERO: ESTE JUEGO DE FORMULARIOS DEBE LLENARSE EN ORIGINAL Y DOS DANDOLES EL SIGUIENTE DESTINO: ORIGINAL: QUE SE CONSERVARA EN LA OFICINA PARA FORMAR SU PROPIO LIBRO DE CAJA EL CUAL DEBE EMPASTARSE POR PERIODO DE TRES A SEIS MESES SEGÚN EL MOVIMIENTO; DUPLICANDO: QUE SE ENVIARA DIRECTAMENTE AL DEPARTAMENTO DE FORMAS Y TALONARIOS Y/O DELEGACION DE LA CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS MENSUALMENTE DENTRO DE LOS PRIMEROS CINCO DIAS DEL MES SIGUIENTE AL QUE CORRESPONDA; TRIPLICADO: QUE SE ACOMPAÑARA A LA RENDICION DE CUENTAS DEL MES CORRESPONDIENTE SEGÚN ARTICULOS 9 ACUERDO No. A-18-2007.
- SEGUNDO: DE CADA JUEGO QUE SE ANULE POR CAUSA JUSTIFICADA DEBE DARSE A SUS TRES CUERPOS EL MISMO DESTINO ARRIBA INDICANDO, A FIN DE QUE NO SE PIERDA LA CORRELATIVIDAD NUMERICA.
- TERCERO: CON EL MISMO OBJETO LOS EGRESOS SE ANOTARAN EN LAS HOJAS SIGUIENTES A LAS QUE SE USEN PARA OPERACIONES DE INGRESO, TENIENDO EN CUENTA SOLAMENTE NO LLENAR LAS COLUMNAS NUMEROS 3, 4 Y 5 DEL FRENTE DE LAS MISMAS, SALVO LAS OFICINAS QUE USAN FORMA 108-A PARA REMESAS DE FONDOS AL BANDO DE GUATEMALA EN ESTE CASO SI DEBEN LLENARSE LAS MENCIONADAS COLUMNAS CON LAS NUMERACIONES USADAS DEL ALUDIO FORMULARIO.
- CUARTO: LOS FORMULARIOS USADOS PARA RECAUDACIONES DEBEN ANOTARSE EN RIGUROSO ORDEN CORRESPATIVO EN LAS COLUMNAS 3, 4 Y 5 DEL FRENTE INCLUYENDO LOS ANULADOS, PARA NO INTERRUMPIR LA SECUENCIA NUMERICA, PONIENDO A LA DERECHA EN LA COLUMNA 6 LA PALABRA ANULADO Y AGREGARLOS A LAS CUENTAS CORRESPONDIENTES.
- QUINTO: EL RESUMEN DE FORMULARIOS OPERADOS EN CAJA DURANTE EL MES CON INCLUSION DEL FORMULARIO 200-A DEBE ANOTARSE AL REVERSO DE LA ULTIMA HOJA, TENIENDO MUCHO CUIDADO DE NO INVOLUCRAR DOS O MAS NUMERACIONES DE SERIES DESTINADAS DE UN MISMO FORMULARIO EN UNA SOLA PARTIDA, ANOTANDO PRIMERO LA (S) QUE FINALIZA (N) DE LA MISMA MANERA DEBE PROCEDERSE CON LA ANOTACION DE LOS FORMULARIOS EN EXISTENCIA PARA EL MES SIGUIENTE. SI EL ESPACIO DESTINADO NO FUERA SUFICIENTE PUEDEN UTILIZARSE MAS HOJAS DEL MISMO FORMULARIOS PARA COMPLETAR LA INFORMACION
- SEXTO: EL INCUMPLIMIENTO DE LA RENDICION DE CUENTAS, SERAN SANCIONADAS EN LA FORMA ESTABLECIDA EN EL ARTICULO 39, NUMERAL 12 DEL DECRETO NUMERO 31-2002 DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA, LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS.
- SEPTIMO: QUEDA ABOLIDO EL MODEL P MENSUAL.
- OCTAVO: EL LIBRO DE CUENTA CORREINTE DE TALONARIOS ES OBLITORIO LLEVARSE EN XXXXXXXX AQUELLAS OFICINAS QUE TIENE MUCHO MOVIMIENTO DE FORMULARIOS OFICIALES.

FORMULARIO DE INVENTARIO DE BIENES

**DIRECCION DE CONTRIBUCION DEL ESTADO**

CANTON DE SANTA TERESA

**FORMULARIO RESUMEN DE INVENTARIO DE BIENES**

MUNICIPIO: _____ DEPARTAMENTO: _____ DISTRITO: _____ DIRECCION: _____	CANTON: _____ MUNICIPIO: _____ DISTRITO: _____ DIRECCION: _____
--	--

Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_ Fecha de Cierre: \_\_\_\_\_

CUENTA CONTABLE	Q. PARCIAL	Q. TOTAL
<b>PROPIEDAD Y PLANTA EN OPERACION</b>		
121001 TIERRAS Y TERRENOS	Q. _____	
<b>MASQUERADO Y EQUIPO</b>		
122001 DE FABRICACION	Q. _____	
122002 DE COMERCIALIZACION	Q. _____	
122003 Y MOBILIARIOS	Q. _____	
122004 MECANICO-ELECTRICO Y TELECOMUNICACIONES	Q. _____	
122005 TRANSPORTES, AERONAVES Y HELICOPTEROS	Q. _____	
122006 DE TRANSPORTE, TRACCION Y MAQUINARIA	Q. _____	
122007 DE COMUNICACION	Q. _____	
122008 DE OBRAS	Q. _____	
<b>TIERRAS Y TERRENOS</b>		
123001 TIERRAS Y TERRENOS	Q. _____	
<b>CONSTRUCCIONES EN PROCESO</b>		
124001 EN PROceso DE CONSTRUCCION	Q. _____	
124002 DE OBRAS DE CONSTRUCCION	Q. _____	
124003 OBRAS DE REPARACION	Q. _____	
<b>FONDOS MILITARES Y DE SEGURIDAD</b>		
125001 FONDOS MILITARES Y DE SEGURIDAD	Q. _____	
<b>ANIMALES</b>		
126001 ANIMALES	Q. _____	
<b>OTROS ACTIVOS FIJOS</b>		
127001 OTROS ACTIVOS FIJOS	Q. _____	
<b>TOTAL</b>	Q. _____	Q. _____

Autorizado por el Sr. \_\_\_\_\_ y el Sr. \_\_\_\_\_

Emitido: \_\_\_\_\_ Valido: \_\_\_\_\_

Código de Verificación: \_\_\_\_\_





**FORMAS DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCION  
OFICINA DE PROTECCION CONTROL INTERNO  
SOLICITUD ELABORACION CARNET**



<b>Lugar y Fecha</b>
Santo Tomás de Castilla

<b>Datos personales del solicitante</b>		
Nombre Completo del Trabajador:		Dirección:
Fecha de nacimiento:	Numero de cedula:	Nacionalidad:
Puesto que desempeña:	No. Afiliación IGSS:	Tipo de sangre (opcional):
Teléfono (opcional):	Dependencia / Departamento	

<b>Adquisición o Renovación</b>	
Motivo de Renovación:	

Sección Monitoreo	Firma y sello Jefe del departamento del solicitante	Firma y sello Autoridad Responsable
-------------------	---	-------------------------------------




## CAMBIO DE TURNO DE SEGURIDAD

<b>Puesto</b> _____	<b>Turno</b> _____
<b>Entrega</b> _____	<b>Fecha</b> _____
<b>Recibe</b> _____	<b>Firma Supervisor</b> _____
<b>Novedades:</b>	

**Nombre** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

**FORMAS DE LA SECCION DE CONTROL DE  
OPERACIONES**

	<b>ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO SANTO TOMAS DE CASTILLA</b>
	<b>CONTRASEÑA DE CONTROL DE INGRESO O EGRESO</b>
<b>EMPRESA:</b>	
<b>PRODUCTO:</b>	
<b>PILOTO:</b>	
<b>PLACA No.-----</b>	<b>FECHA:-----HORA:-----</b>
<b>INGRESO ( )</b>	<b>DESPACHO ( )</b>
	
<b>Firma y Sello Controles ZOLIC</b>	





FORMAS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION Y MERCADEO

Zona Libre de Industria y Comercio
Edificio Atlantis, 6to. Niv. Of. 603
Zona 10, Guatemala, C. A.
Teléfono Ciudad Guatemala: 23672022 – 23672023 –
Fax: 23672101
Teléfono Sto. Tomás de Castilla, Puerto Barrios Izabal.:
79483015 – 79483437 – 79483032
Fax: 79483414
E-mails: info@zolicguate.com

PAGINA WEB: www.zolicguate.com

PARA USO EXCLUSIVO DE LA ZONA LIBRE
Exclusively for the use of the Free Zone

FECHA DE RECIBO
Date received

REGISTRO No.
Record No.

FORMULARIO DE REGISTRO PARA EMPRESA COMERCIAL
REGISTRY FORM FOR COMMERCIAL COMPANIES

I GENERALES:
General Information

NOMBRE COMPLETO DEL SOLICITANTE
Full name of applicant

DIRECCION:
Address: TELEFONO No.:
Telephone No.

NACIONALIDAD:
Nationality:

EMPRESA QUE REPRESENTA:
Parent company represented:

DIRECCION:
Address: TELEFONO No.:
Telephone No.

NACIONALIDAD DE LA EMPRESA:
Nationality of parent company

II ACTIVIDAD QUE DESARROLLARA EN LA ZONA LIBRE (MARQUE CON X)
Activity to be carried on the free zone. (Mark with an x)

BODEGA PARA ALMACENAMIENTO:
Warehousing

MATERIAS PRIMAS:
Raw materials

PRODUCTOS MANUFACTURADOS:
Finished products

OTROS:
Others
ESPECIFIQUE:
Specify

OBSERVACIONES:
Remarks

### III REQUERIMIENTOS:

*Requeriments*

#### TERRENOS

*Land*

AREA DE TERRENO QUE NECESITA EN ARRENDAMIENTO:

Required area \_\_\_\_\_ Mts<sup>2</sup>

AREA ADICIONAL EN FUTURA AMPLIACION:

Additional area for future expansion \_\_\_\_\_ Mts<sup>2</sup>

#### LOCALES

*Building*

¿CONSTRUIRA SU PROPIO LOCAL PARA LA ACTIVIDAD QUE PIENSA DESARROLLAR?

*Will you construct your own building for the activity you will carry on?*

SI (yes)  NO (no)

¿ARRENDARA LOCALES CONSTRUIDOS POR LA ZONA LIBRE?

*Will you rent buildings constructed by the free zone?*

SI (yes)  NO (no)

¿EN CASO AFIRMATIVO QUE AREA CONSTRUIDA NECESITA INICIALMENTE?

*If so, what constructed area will be required initially?*

\_\_\_\_\_ Mts<sup>2</sup>

¿EN FUTURA AMPLIACION?

*In future expansion?*

\_\_\_\_\_ Mts<sup>2</sup>

#### ENERGIA ELECTRICA

*Electric Power*

ENERGIA ELECTRICA QUE NECESITARA INICIALMENTE:

*Initial electrical requirements*

POTENCIA:

*Power*

\_\_\_\_\_ kW

VOLTAJE:

*Voltage*

\_\_\_\_\_ V

MONOFASICO  
*Single phase*

TRIFASICO  
*Three phase*

#### SERVICIO DE AGUA

*Water Supply*

INICIALMENTE:

*Initially*

\_\_\_\_\_ Litros / dia

*Liters / day*

EN FUTURA AMPLIACION:

*In future expansion*

\_\_\_\_\_ Litros / dia

*Liters / day*

#### OTROS SERVICIOS REQUERIDOS

*Other services required*

TELEFONICO:

*Telephone*

SI (yes)

NO (no)

TELEX:

*Telex*

SI (yes)

NO (no)

TALLER:

*Workshop*

SI (yes)

NO (no)

- OTRO TIPO DE SERVICIO COMUNAL:
- Other kind of communal service

- EN CASO AFIRMATIVO ESPECIFIQUE QUE SERVICIO
- *If so, please state kind of service* \_\_\_\_\_

## IV INVERSION

*Investment*

MONTO DE LA INVERSION:

*Amount to be invested*

Q. \_\_\_\_\_

ETAPAS DE LA INVERSION:

*Staggess and form of investment* \_\_\_\_\_

## V CLASIFICACION DE PERSONAL

*Personnel classification*

NUMERO DE PERSONAS QUE SE EMPLEARAN:

*Numbers of persons to be employed* \_\_\_\_\_

MASCULINO:

*Male* \_\_\_\_\_

FEMENINO:

*Female* \_\_\_\_\_

PERSONAL ESPECIALIZADO:

*Specialized* \_\_\_\_\_

NO ESPECIALIZADO:

*Non specialized* \_\_\_\_\_

REQUERIRA SERVICIOS DE CAPACITACION DE PERSONAL:

*Will personnel training be required*

SI (yes)

NO (no)

## VI ACTIVIDAD COMERCIAL

*Commercial activity*

TIPO DE COMERCIO:

*Kind of trade* \_\_\_\_\_

PRODUCTOS QUE COMERCIALIZARA:

*Products to the trade* \_\_\_\_\_

OTROS:

*Others*

ESPECIFIQUE:

*Specify* \_\_\_\_\_

## DESECHOS

*Residues*

TIPOS DE DESECHOS QUE SE ORIGINARAN:

*Kind of residues*

NOCIVOS

*Toxic*

NO NOCIVOS

*Non toxic*

SOLIDOS

*Solids*

LIQUIDOS

*Liquids*

GASES

*Fumes*

NECESITARAN TRATAMIENTO:

*Will they require treatment*

SI (yes)

NO (no)

EN CASO AFIRMATIVO QUE CLASE:

*If so, what kind of treatment* \_\_\_\_\_

LA ACTIVIDAD COMERCIAL CAUSARA:  
*The commercial will cause*

HUMO: <i>Smoke</i>	SI (yes)	<input type="checkbox"/>	NO (no)	<input type="checkbox"/>
RUIDOS: <i>Noise</i>	SI (yes)	<input type="checkbox"/>	NO (no)	<input type="checkbox"/>
OLORES: <i>Odors</i>	SI (yes)	<input type="checkbox"/>	NO (no)	<input type="checkbox"/>
EMANACIONES NOCIVAS: <i>Toxic emanations</i>	SI (yes)	<input type="checkbox"/>	NO (no)	<input type="checkbox"/>
OTROS: <i>Others</i>	SI (yes)	<input type="checkbox"/>	NO (no)	<input type="checkbox"/>

ESPECIFIQUE:  
*Specify*

\_\_\_\_\_

## VII TRANSPORTE

*Transportation*

USARA SERVICIOS DE:  
*Will use*

FERROCARRIL       CARRETERA       AEREO       MARITIMO   
*Railroad*                      *Highway*                      *Air*                      *Sea*

TIPO DE TRANSPORTE QUE USARA CON MAYOR FRECUENCIA PARA EL TRASLADO DE SUS PRODUCTOS O MERCADERIAS:  
*Means of transportation that will be more frequently used in the movement of your products or merchandise*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## VIII OBSERVACIONES GENERALES: (ESPECIFIQUE CUALQUIER OTRA INFORMACION QUE SE CONSIDERE DE UTILIDAD)

*General remarks (Specify any other information that you consider useful)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NOTA:** LA INFORMACION PROPORCIONADA EN ESTE FORMULARIO NO SIGNIFICA COMPROMISO ALGUNO CON LA ZONA LIBRE Y SERA UTILIZADA UNICAMENTE PARA CONOCER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS, CONSIDERANDOSE COMO E STRICTAMENTE CONFIDENCIAL.

*Note: The information provided in this form does not represent any commitment with the Free Zone and will be used only to ascertain the requirements of users; it will be considered strictly confidential.*

Guatemala, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*FIRMA*  
*Signature*

ORIGINAL BLANCO:      ZONA LIBRE  
WHITE ORIGINAL:      FREE ZONE  
DUPLICADO ROSADO:      ZONA LIBRE  
PINK DUPLICATE:      FREE ZONE  
TRIPPLICADO CELESTE:      SOLICITANTE

No. 1

**FORMAS DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERIA**  
**DATOS DE LECTURA DE CONTADOR DE AGUA**

NOMBRE DE LA EMPRESA USUARIA

NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE  
(USUARIO)

LECTURA CONTADOR DE AGUA

(F) \_\_\_\_\_  
**FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE**  
**(USUARIO)**


Fecha

(F) \_\_\_\_\_  
**FONTANERO DE LA SECCIÓN DE**  
**MANTENIMIENTO -ZOLIC-**

ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO SANTO TOMAS DE CASTILLA  
REPORTE DE CONSUMO DE AGUA  
MENSUAL  
ASPECTOS DE UBICACIÓN

No.	NOMBRE DE LA EMPRESA	SECTOR	MZ	MÓDULO	NUMERO DE CONTADOR	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	TOTAL M3	TOTAL A PAGAR
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									

## FORMAS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

		<b>DEPARTAMENTO DE INFORMATICA</b>		<b>FORMA No. INF-RCSII-001</b>	
		FORMULARIO DE REGISTRO - CONTROL INTERNO DE SOPORTE E INVENTARIO INFORMATICO		Fecha de Registro>	
Responsable>			Depto>		
Marca de la computadora>		Descripcion>			
Modelo del CPU>		No. de Serie del CPU>			
Número de Inventario ZOLIC>			ID de Informatica asignado>		
Tamaño Memoria RAM>	Marca del procesador> <input type="radio"/> INTEL <input type="radio"/> AMD		Linea del procesador>		
Velocidad de operacion del procesador>	Factor de forma del sistema (fuente de poder)> <input type="radio"/> ATX Estandar <input type="radio"/> ATX12V <input type="radio"/> MicroATX <input type="radio"/> Otro: _____				
Describa los dispositivos perifericos que incluye el equipo>					
Descripcion del Dispositivo		Marca	No. Serie	No. Inventario ZOLIC	Cantidad
Monitor					
Teclado					
Mouse					
Impresora					
UPS					
Describa las licencias de software que incluye el equipo>					
Observaciones generales>					
Registrado por>		Revisado por>		Autorizado por>	

El presente formulario sirve unicamente para dar registro de alta en el sistema de registro de soporte e inventario de activos informáticos, informacion que es manejada de manera confidencial, sirvase de cualquier forma corroborar la autorizacion del uso de este formulario con la jefatura de Informatica en caso de dudas.

**FORMAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

SOLICITUD DE PAGO No.			
DIA	MES	AÑO	DOC RESPALDO Fac. No.
PROVEEDOR ASIGNADO:			
NIT DE LA EMPRESA PROVEEDORA:			
PEDIDO No.			
ORDEN DE COMPRA Y PAGO No.			
UNIDAD EJECUTORA:			
DESCRIPCION DE LO SOLICITADO:			
NOMBRE JEFE DE DEPTO.	SELLO	SELLO	Vo. Bo. NOMBRE GERENTE GENERAL
FIRMA:			FIRMA:



**ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
ZOLIC.  
SANTO TOMAS DE CASTILLA, IZABAL  
GUATEMALA, C.A.**

01) Guatemala	Día	Mes	Año
02) Cta. Contable			Pda. Presupuestaria
3) Para uso en :			

4) Pedido \_\_\_\_\_

5) Pedido satisfecho en orden de Compra y Pago No.
6) Fecha

CANTIDAD DE ARTICULOS	REGLON PRESUPUESTARIO	8) DESCRIPCION

9)  
Observaciones: \_\_\_\_\_

F) \_\_\_\_\_  
Jefe Unidad solicitante

F) \_\_\_\_\_  
Jefe de presupuesto

F) \_\_\_\_\_  
Gerente General

orig. Rendición de cuentas - Dup. Archivo



**ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO -ZOLIC-  
SANTO TOMÁS DE CASTILLA**

**INFORME DE ACTIVIDADES  
RENGLÓN PRESUPUESTARIO -----**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO No.** \_\_\_\_\_

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**CORRESPONDIENTE DEL** \_\_\_\_\_ **AL** \_\_\_\_\_ **DEL MES** \_\_\_\_\_ **DE** \_\_\_\_\_


- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*
- \*

f \_\_\_\_\_  
Persona Contratada

f \_\_\_\_\_  
Jefe Inmediato

Vo.Bo. f \_\_\_\_\_  
Gerente General

## SOLICITUD DE PERMISO



Nombre del Trabajador: \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_

Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_ Fecha de Permiso: \_\_\_\_\_

Días: \_\_\_\_\_ Horas: \_\_\_\_\_

Justificación  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

---

FIRMA DEL TRABAJADOR
FIRMA JEFE INMEDIATO

---

FIRMA DE JEFE DEPARTAMENTO
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

---

Vo. Bo. SUB GERENCIA GENERAL Y/O GERENCIA GENERAL  
(CUANDO CORRESPONDA)



ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO -ZOLIC-  
SANTO TOMÁS DE CASTILLA  
BOLETA REPORTE TIEMPO EXTRAORDINARIO

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

DIA	FECHA	HORAS		TOTAL HORAS	JUSTIFICACIÓN
		DE:	A:		

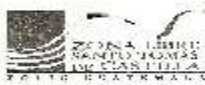
Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Jefe Inmediato

Revisado: \_\_\_\_\_  
Contador General

AUTORIZADO: \_\_\_\_\_  
Jefe Departamento

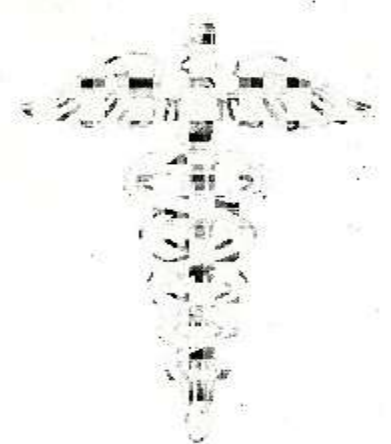
Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Gerente General



**CLINICA MEDICA DE LA  
ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
"SANTO TOMAS DE CASTILLA"  
ZOLIC**

Paciente: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

*Rp.*



(f) \_\_\_\_\_

Copyright © 2000 by ZOLIC S.A. 010-010-010



## HOJA DE DATOS GENERALES DE PACIENTES

### DATOS GENERALES

NOMBRE \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_

MOTIVO DE CONSULTA.

HISTORIA DE LA ENFERMEDAD ACTUAL \_\_\_\_\_

ANTECEDENTES

REV. POR SISTEMAS.

EXAMEN FISICO

P/A \_\_\_\_\_ P \_\_\_\_\_ PESO \_\_\_\_\_ LB \_\_\_\_\_

IC

NUEVOS DATOS.

FECHA \_\_\_\_\_

PESO \_\_\_\_\_ P/A \_\_\_\_\_ TEMP \_\_\_\_\_

DIAGNOSTICO

TRATAMIENTO



ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
"Santo Tomás de Castilla"  
Departamento de Recursos Humanos

## DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

**NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**

Correo Electrónico:
---------------------

**CARGO:**

--

**DEPARTAMENTO/SECCIÓN**

--

**PUESTO O PUESTOS DE TRABAJO ANALIZADOS EN ESTE INSTRUMENTO:**

--

**1** Enumere las principales funciones que realiza su unidad para brindar soporte administrativo:

1	
2	
3	
4	

**2** Principales problemas de desempeño que presenta el personal de su dependencia, relacionados con las funciones que realizan y que puedan mejorarse mediante procesos de capacitación:

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	







ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
"Santo Tomás de Castilla"  
Departamento de Recursos Humanos

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

No.	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ÁREA DE DESEMPEÑO	OBJETIVO DE APRENDIZAJE	PERSONAL OBJETIVO	CANTIDAD DE PERSONAL	DEPENDENCIAS OBJETIVO	TIPO DE EVENTO	MODALIDAD	COSTO APROXIMADO	FINANCIADO POR
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

<b>SOLICITUD DE EMPLEO</b>  Puesto que solicita _____  Sea tan amable de llenar esta solicitud en forma manuscrita NOTA: Toda informacion aqui proporcionada será tratada confidencialmente.	Fecha _____	<b>FOTO</b>
	Sueldo Mensual deseado _____	
	Sueldo Mensual Aprobado _____	
	Fecha de Contratacion _____	

DATOS PERSONALES			
Apellido Paterno _____		Apellido Materno Nombre (s) _____	
		Edad	
		Años	
Domicilio _____	Colonia _____	Código Postal _____	Teléfono _____
		Sexo	
		<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	
Ciudad, Estado _____		Lugar de Nacimiento _____	
		Fecha de Nacimiento	
		Nacionalidad	
Viven con			
<input type="checkbox"/> Sus Padres <input type="checkbox"/> Su familia <input type="checkbox"/> Parientes <input type="checkbox"/> Solo			
		Estatura	
		Peso	
Personas que dependen de usted			
<input type="checkbox"/> Hijos <input type="checkbox"/> Conyuge <input type="checkbox"/> Padres <input type="checkbox"/> Otros			
		Estado Civil	
		<input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro	

DOCUMENTACION			
No.de Cédula o DPI _____		Lugar donde fue extendida _____	
No. de Nit _____	No. de Afiliacion de IGSS _____	A prestado servicio Militar Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Pasaporte No. _____
Tiene licencia de conducir <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si	Clase y Número de Licencia _____	Siendo extranjero que documentos le permiten trabajar en el país.	

ESTADO DE SALUD Y HABITOS PERSONALES			
Como considera su estado de salud actual <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo		Padece alguna enfermedad crónica <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si (Explique)	
Práctica Ud. Algún Deporte _____		Pertenece a algún Club Social o Deportivo _____	
		Cuál es su pasatiempo favorito	
Cuál es su meta en la vida _____			

DATOS FAMILIARES			
Nombre _____	Vive _____	Fin _____	Ocupación _____
Padre			
Madre			
Esposa (o)			
Nombre y edades de los hijos _____			

ESCOLARIDAD					
Nombre _____	Dirección _____	De _____	A _____	Años _____	Título Recibido _____
Primaria					
Secundaria					
Preparatoria					
Profesional					
Comercial u Otras					
Estudios que esta efectuando en la actualidad:					
Escuela _____	Horario _____	Curso o carrera _____		Grado _____	

CONOCIMIENTOS GENERALES				
Que idiomas habla (Nivel 50%, 75%, 100%)		Funciones de oficina que domina		
Maquinaria de oficina o taller que sepa manejar		Software que conoce		
Otros trabajos o funciones que domina				
EMPLEO ACTUAL Y ANTERIORES				
Concepto	Actual o ultimo	Anterior	Anterior	Anterior
Tiempo que presto sus servicios	de a	de a	de a	de a
Nombre de la Compañía				
Dirección				
Teléfono				
Puesto desempeñado				
Sueldos Mensual:	Inicial Final			
Motivo de separacion				
Nombre de su jefe directo				
Puesto de su jefe directo				
Podemos solicitar informes de usted	Comentarios de sus jefes			
<input type="checkbox"/> Si				
<input type="checkbox"/> No (Razones)				
REFERENCIAS PERSONALES (FAVOR DE NO INCLUIR A JEFES ANTERIORES)				
Nombre	Domicilio	Teléfono	Ocupacion	Tiempo de conocerlo
Datos Generales		Datos Económicos		
¿Como supo de este empleo? Anuncio Otro medio (anotelo)		¿Su conyuge trabaja? Percepcion mensual		
<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si (nombres)		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si ¿(donde)? Q.		
¿Vive en casa propia? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si		Paga renta		
¿Ha estado afiliado a algún sindicato? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> a Cual		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si		
¿Tiene seguro de vida? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (nombre de la Cia.)				
¿Puede viajar? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (razones)				
¿Esta dispuesto a cambiar de residencia? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (razones)				
Fecha en que podría presentarse a trabajar		A cuanto ascienden los gastos mensuales Q.		
Comentarios del Entrevistador y Firma		Hago constar que mis respuestas son verdaderas		
		Firma del solicitante		

### INSTRUCTIVO

El presente instrumento, tiene como objeto un criterio objetivo y cuantificable con relación a evaluar el desempeño del o los trabajadores que están bajo su responsabilidad administrativa y cuyo periodo de prueba, interinato o nombramiento provisional está por terminar.

Se le solicita responder a todas las preguntas, tomando en cuenta los resultados, actitudes y desempeño del trabajador en función, del puesto que actualmente ocupa desde su fecha de ingreso hasta el día en que se aplique la evaluación. Responda a todas las preguntas, tratando de adaptar sus respuestas al nivel del puesto y escolaridad del trabajador.

La evaluación ha sido diseñada de tal manera, que sea de fácil aplicación y calificación para quien la realiza, así como el de permitirle al trabajador evaluado observar y comentar con su jefe inmediato, la calificación obtenida.

Se sugiere que antes de iniciar lea detenidamente toda la evaluación, previo a completarla. Posteriormente proceda a calificar y completar todos los factores como se le indica, cuando termine, sume la totalidad de puntos obtenidos en cada factor y proceda a obtener el promedio total, dividiéndolo entre el número de factores calificados. Este punteo obtenido, anótelos en la primera hoja, en Datos Generales donde se indica Promedio.

Una vez realizado este procedimiento, es conveniente que de forma privada, platique con el trabajador evaluado y le comente sobre los aspectos que fueron evaluados, el fin de la misma y en forma conjunta, usted con el trabajador, establezcan un programa de mejoramiento en aquellas actividades o actitudes que se considera debe mejorar. Terminado este compromiso, procedan a firmar la evaluación, así como a colocarle los sellos respectivos, guárdelo en un sobre y remítalo al Departamento de Recursos Humanos de Zolic, a la mayor brevedad.

El Departamento de Recursos Humanos, a través de la Unidad de Desarrollo, verificará que el resultado de cada evaluación esté conforme lo solicitado, se analizará el compromiso de mejoramiento, y la misma será archivada en el expediente del trabajador evaluado.

Por su colaboración y tiempo invertido, **MUCHAS GRACIAS.**

EVALUACION DEL PERIODO DE PRUEBA, INGRESO, INTERMEDIA  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO (ZOLIC)

## DATOS GENERALES:

Nombre completo del trabajador -----  
1er. Apellido 2do. Apellido 1er. Nombre 2do. Nombre

Dependencia de Trabajo -----

Cargo que ocupa -----

Nombre funcional -----  
del cargo

Fecha de ingreso a Zolic  Fecha en que termina el período de prueba, interinato, o nombramiento provisional.

Fecha de Evaluación  **PROMEDIO**

Nombre del Jefe -----

Inmediato

Puesto de Jefe -----

Inmediato

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente la descripción presentada en cada uno de los FACTORES. Evalúe el desempeño del trabajador en relación a los requerimientos del puesto. Marque en el cuadro de CALIFICACION que describe el desempeño de la persona evaluada. De la columna ESCALA, seleccione el punteo que considere apropiado dentro del rango y anótelos en el cuadro de PUNTOS.

Una vez finalizada la evaluación, sume los puntos obtenidos en cada favor y divídalos dentro de 10, para obtener el PROMEDIO.

## IDENTIFICACION DE LA CALIFICACION

### S- sobresaliente - 100 - 91

El desempeño es excepción en todas las áreas y se le reconoce como superior a otros.

### MB - muy bueno - 90 - 76

Los resultados superan claramente la mayor parte de los requerimientos del puesto. El desempeño es de calidad y se logra con base a datos consistentes.

### B - bueno - 75 - 60

Nivel de desempeño adecuado y confiable. Satisface los criterios de desempeño en el puesto.

### NM - necesita mejorar - 59 - 50

El desempeño es adecuado en ciertas áreas y deficiente en otras. Es necesario el mejoramiento.

### NS - no satisfactorio - menor a 50

Los resultados son generalmente no aceptables.

**NOTA: Los trabajadores que obtengan un promedio menor a los 60 puntos, no serán confirmados en el cargo.**

## AREA DE CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y SU APLICACIÓN

FACTORES	CALIFICACION	ESCALA	PUNTOS
<b>1. CONOCIMIENTO DEL PUESTO</b> Habilidades prácticas, técnicas e información utilizada en el trabajo.	S	100-91	<input style="width: 80px; height: 50px;" type="text"/>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	
<b>2. CALIDAD</b> Precisión, cumplimiento y aceptación del trabajo realizado.	S	100-91	<input style="width: 80px; height: 50px;" type="text"/>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	
<b>3. CONFIABILIDAD</b> La medida en que se puede confiar en el trabajador en relación con el término y seguimiento de la tarea.	S	100-91	<input style="width: 80px; height: 50px;" type="text"/>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	
<b>4. PRODUCTIVIDAD</b> La cantidad y eficiencia del trabajo producido en un periodo específico de tiempo.	S	100-91	<input style="width: 80px; height: 50px;" type="text"/>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	

## AREA: CARACTERISTICAS PERSONALES

FACTORES	CALIFICACION	ESCALA	PUNTOS
<b>5. RELACIONES INTERPERSONALES</b> Es la habilidad de trabajar con superiores, compañeros y subordinados, aceptando dirección y colaborando para la terminación del trabajo.	S	100-91	<input style="width: 80px; height: 50px;" type="text"/>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	
<b>6. DISPONIBILIDAD</b> La medida en que el trabajador es puntual, cumple los períodos para las comidas, y el registro de asistencias totales.	S	100-91	<input style="width: 80px; height: 50px;" type="text"/>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	
<b>7. DISCIPLINA</b> Respeto y cumplimiento de los reglamentos, normas e indicaciones emanadas de la institución y superiores.	S	100-91	<input style="width: 80px; height: 50px;" type="text"/>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	

FACTORES	CALIFICACION	ESCALA	PUNTOS
<b>8. PRESENTACION</b> Orden y limpieza en la realizacion y presentacion del trabajo; asi como en su arreglo personal.	S	100-91	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 40px;"></div>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	

**AREA: ACTITUD Y TOMA DE DECISIONES**

FACTORES	CALIFICACION	ESCALA	PUNTOS
<b>9. INDEPENDENCIA</b> El grado de desmpeño del trabajo con poca o ninguna supervisión.	S	100-91	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 40px;"></div>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	
<b>10. INICIATIVA</b> Creatividad e ingenio en el descubrimiento de áreas problemáticas, planteamiento de proyectos, soluciones y manejo de nuevas situaciones.	S	100-91	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 40px;"></div>
	MB	90-76	
	B	75-60	
	NM	59-50	
	NS	menor a 50	

De manera concreta, de su opinion sobre los siguientes aspectos con relacion al trabajador y el puesto que ocupa.

1. Resuma con sus propias palabras, el desempeño global del trabajador:

---



---



---

2. ¿En que áreas sería más provechoso que mejorara el trabajador?

---



---



---

3. Agregue cualquier comentario u observación que considere necesario o importante saber sobre el trabajador

---



---



---

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del Jefe Inmediato

\_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador (a)



## NOTA DE COMPROMISO

Anote conjuntamente con el trabajador evaluado, todas las actividades y actitudes susceptibles de cambio, que favorezcan al mejor desempeño, no sólo en las funciones que realiza el trabajador sino que incuda favorablemente en los resultados de la dependencia que usted dirige.

En cada actividad propuesta, indique el tiempo en que consideren que la misma será superada idealmente las actividades deben ser cuantificables y no exceder de un tiempo mayor a seis meses (6) meses.

1

2

3

4

5

6

7

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del Jefe Inmediato

\_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador (a)

## ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

### BOLETA DE PAGO QUINCENAL

011 PERSONAL PERMANENTE	-
012 COMP. PERS. AL SALARIO	-
013 BONO POR ANTIGÜEDAD	-
014 BONO POR CALIDAD PROFESIONAL	-
015 COMPLEMENTO PERSONAL ESP.	-
015 BONO ESPECIAL (DCTO.)	-
015 BONO UNICO	-
041 TIEMPO EXTRAORDINARIO	-
073 BONO VACACIONAL	-
<b>DEVENGADO</b>	<hr/>
<b>DEDUCCIONES</b>	
IGSS	-
FIANZA	-
ISR	-
DESCUENTOS JUDICIALES	-
BANTRAB	-
BOLETO DE ORNATO	-
FONDO RECREATIVO	-
SIT-ZOLIC	-
PLAN MORTUORIO	-
EGRESO PRESUPUESTO FUNCIONAMIENTO	-
	<hr/>
<b>LIQUIDO A RECIBIR . . . . .Q.</b>	-

Correlativo <b>0</b>
-------------------------

(F) \_\_\_\_\_

(F) \_\_\_\_\_  
Firma Autorizada

## **ZONA LIBRE DE INDUSTRIA Y COMERCIO “SANTO TOMAS DE CASTILLA”**

### **TEST DE LIDERAZGO Para Mandos Medios y Ejecutivos**

#### **Instrucciones:**

Las siguientes son situaciones aproximadas. Elija la que más se acerque a su propia realidad, marcando con una X en la literal que corresponda o siguiendo la Instrucción del Planteamiento en Cuestión.

- 1.) ¿Con qué frecuencia se reúne con su equipo para evaluar su nivel de satisfacción con la manera en que se están haciendo las cosas?
  - a) Nunca o sólo cuando aparece alguna crisis.
  - b) Una vez al mes.
  
- 2.) ¿Cómo describiría el trato que le da a su gente?
  - a) Me da igual. Soy Jefe, no su Psicólogo.
  - b) Con cortesía. Uno debe guardar siempre distancia con los empleados.
  - c) Con gran respeto. Les demuestro mi aprecio y mi valoración.
  
- 3.) ¿Qué tan a menudo le recuerda a su equipo la trascendencia de su trabajo?
  - a) Nunca. Ya es trascendente tener empleo.

b.) Cuando me interesa obtener un rendimiento extra.

c.) Permanentemente. Es vital que se sientan orgullosos de lo que hacen.

4.) ¿De que manera le comunica a su equipo que es un gerente confiable?

a) Yo soy el Jefe. Se supone que estoy aquí porque soy confiable.

b) De acuerdo a cada situación, si es necesario.

c) Con palabras y con hechos. Para poder exigir confianza, yo debe dar el ejemplo.

5.) ¿Cómo es la relación con sus colaboradores?

a) ¿Cuál relación? Son mis empleados, no mi familia.

b) Me molesta su compañía

c) Me gusta que me apoyen para lograr mejores decisiones

d) Decido mejor después de escuchar sus opiniones

e) Me son indiferentes

6.) ¿Cómo se siente más cómodo?

- a.) Trabajando solo
- b.) Trabajando con los amigos
- c.) Trabajando en equipo
- d.) Otro

7.) El compromiso hacia una entidad

- a) Me molesta
- b) Me hace dar lo mejor de si
- c) Me hace dudar si hay compromiso de la entidad hacia mi
- d) Lo veo como una oportunidad de mejora en el desempeño de mis labores

8.) ¿Cómo veo a los sindicatos?

- a) Son un estorbo para las actividades empresariales

- b) Permiten mantener equilibrio entre las relaciones obrero-patronales
  - c) Apoyan para el desarrollo de las actividades de la empresa
  - d) Contribuyen a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores
- 9.) Si veo a un trabajador cometiendo una falta dentro de la empresa:
- a) Me retiro y no hago comentarios
  - b) Me dispongo a llamarle la atención en el acto.
  - c) Lo despido
  - d) Lo llamo para hacerle ver su falta en privado y hacerle ver que se hizo acreedor a una llamada de atención.
- 10.) Muestre su opinión a través de indicar si las aseveraciones son verdaderas o falsas

- a) No se puede confiar en ninguna persona
- b) Los activos de una empresa son para usarse, no necesariamente deben cuidarse.
- c) La empresa paga, entonces gastemos lo que se nos asigna
- d) Si nadie mira, entonces no importa.

## FORMATO PARA ENTREVISTA PRELIMINAR

### Preguntas generales

1. Cuénteme acerca de usted.
2. ¿Cuáles son sus puntos fuertes? ¿Y sus puntos débiles?
3. ¿Por qué cree que debería contratarlo?
4. ¿Cuáles de sus cualidades considera que contribuirían a su éxito en este trabajo?
5. ¿De qué manera determina y evalúa el éxito?
6. ¿Qué cree que puede aportar a esta compañía? ¿De qué forma podría hacerlo?
7. ¿Cuáles fueron los dos o tres logros que le han dado mayor satisfacción?
8. ¿En qué tipo de entorno laboral se siente más cómodo?
9. ¿Cómo trabaja cuando se encuentra bajo presión?
10. ¿Por qué desea trabajar aquí?
11. ¿Qué sabe acerca de nuestra compañía?
12. ¿Qué criterios utiliza para evaluar la compañía para la cual desea trabajar?
13. ¿Qué tipo de decisiones le resultan fáciles o difíciles de tomar?
14. Descríbase en 5 palabras.
15. ¿En qué cree que consiste este trabajo?
16. ¿Cuál sería la primera medida que tomaría una vez que haya obtenido este trabajo?
17. ¿Cómo describiría su trabajo ideal?
18. Todos tenemos áreas en las que necesitamos mejorar. ¿En qué áreas siente que debería mejorar a fin de afianzar su desempeño laboral?
19. ¿Por qué considera que usted está mejor calificado que otros postulantes a los que he entrevistado?
20. ¿Cómo reacciona cuando recibe órdenes?
21. ¿Es usted creativo, flexible, emprendedor, organizado, etc.? Deme un ejemplo.

22. ¿Qué características personales considera necesarias para tener éxito en este campo?
23. ¿Qué ha hecho en pos de su crecimiento profesional en los últimos años?
24. ¿Qué hace para mantenerse actualizado profesionalmente?
25. Para este puesto se necesita a una persona responsable y de confianza. Demuéstreme que usted reúne estos dos requisitos.
26. ¿De qué manera planifica y organiza proyectos importantes?
27. ¿Qué es más importante para usted: el tipo de trabajo que realiza o el dinero que recibe por hacerlo?
28. ¿Qué lo motiva a realizar el mayor de los esfuerzos?
29. ¿Qué ha aprendido de sus errores?
30. ¿Cómo se lleva con los demás?
31. ¿Qué le gusta hacer en su tiempo libre? ¿Tiene alguna afición?
32. ¿Considera que se identifica más con un líder o con un jugador del equipo?
33. ¿Con qué tipo de personas le resulta fácil o difícil trabajar?
34. ¿Con qué frecuencia toma la iniciativa?
35. ¿Qué parte ocupa la familia en su vida?
36. Me interesaría saber de qué manera administra su tiempo. Describa el sistema que utiliza para organizar su tiempo y establecer prioridades.
37. Describa su personalidad.



38. Cuénteme una situación en la que haya tenido que utilizar habilidades para comunicarse y escuchar en forma efectiva con el fin de resolver una situación problemática.

39. Describa una situación en la que haya ejercido una influencia positiva sobre el accionar de otras personas.

40. Deme un ejemplo de una situación en la que haya tenido que ir más allá de la llamada del deber a fin de lograr la realización de una tarea.

### **Experiencia laboral, preguntas relacionadas con las condiciones de trabajo**

1. Deme un ejemplo específico de un problema que se le haya presentado en el trabajo y cuénteme de qué manera lo resolvió.
2. Usted ha estado sin trabajo por un tiempo. ¿Qué ha hecho en ese tiempo?
3. ¿Por qué abandonó su último empleo?
4. ¿Qué le gustó y qué no le gustó de sus empleos anteriores?
5. ¿¿Alguna vez lo han despedido? ¿Por qué?
6. Deme un ejemplo de una situación en que la política de su empleador no haya sido la misma que la suya. ¿Cómo manejó la situación?
7. ¿Tendría algún inconveniente en que llamemos a sus empleadores anteriores para pedirles referencias tuyas?
8. ¿Qué responsabilidades adicionales o fuera de lo común ha asumido?
9. ¿Ha realizado este tipo de trabajo con anterioridad? Describa lo que ha hecho.
10. Describa la presentación, el informe o el documento más importante que haya tenido que realizar.

### **Preguntas relacionadas con la supervisión y la administración**

1. ¿Cuál es su filosofía de la administración? ¿Cuál es su estilo?
2. Describa el proceso que ha utilizado para contratar empleados. ¿Se ha llevado alguna sorpresa o ha tenido alguna desilusión respecto de alguien a quien haya contratado? Explique.
3. ¿Qué experiencia ha tenido sobre expansiones o reducciones importantes en el mercado laboral?

4. ¿Cómo lo describirían sus empleados?
5. ¿Controla de cerca a su personal o deja que sus empleados trabajen solos? ¿Por qué?
6. ¿Cuál es su opinión acerca de una política de puertas abiertas?
7. Defina el concepto de "Manejo total de la calidad".
8. ¿Qué cosas considera que contribuyen a su éxito como supervisor o gerente?
9. Defina el concepto de administración participativa. Explique algún tipo de experiencia que haya tenido en la utilización de este tipo de administración.
10. Defina a un empleado difícil de tratar. ¿Cómo maneja a ese tipo de empleados? Deme un ejemplo específico.

## Preguntas relacionadas con los objetivos

1. ¿Cuáles son sus objetivos y metas a corto y a largo plazo? ¿Cuándo y por qué estableció dichas metas? ¿Cómo planea alcanzarlas?
2. ¿Qué se ve haciendo dentro de 2 años? ¿Y dentro de 5 años? ¿Y dentro de 10 años? ¿Y dentro de 25 años?

## HABILIDADES GERENCIALES

- ¿Cuánto tiempo lleva en posiciones de dirección?
- ¿Cuántos colaboradores tiene/tenía en su cargo?. ¿Cuántos de ellos le rinden/rendían informe? ¿Ha despedido a alguien?
- ¿Qué piensa sobre el despido?
- ¿Cómo definiría su estilo de dirección y su liderazgo? ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles?
- Si tuviera que hacer una sugerencia constructiva a la dirección, ¿cuál sería?

## SOLVENCIA LABORAL

POR ESTE MEDIO HACEMOS CONSTAR QUE EL TRABAJADOR (A):

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

No tiene ningún asunto pendiente de resolver en esta unidad administrativa, por lo que para los efectos correspondientes firmamos de conformidad.

JEFE INMEDIATO

ENC. INVENTARIO

ENC. ALMACEN

JEFE DE INFORMATICA

JEFE FINANCIERO

CONTADOR GENERAL

ENC. PRESUPUESTO

JEFE REC. HUMANOS

JEFE PLANIFICACION-MERCADEO

JEFE INGENIERÍA

SUB-GERENTE GENERAL

GERENTE GENERAL

Nota: Esta solvencia es requisito indispensable previamente a autorizar; permisos prolongados, retiros de la empresa, indemnizaciones y otros similares.