

PROCESO: Asistencia de alto nivel a la Dirección Ejecutiva.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

No.	Procedimientos	Responsable y corresponsables
1.	Realización de Informes Mensuales para la rendición de cuentas.	Asistente de Dirección Secretaria Coordinador(a) de Comunicación Social e Incidencia Contador Administrador Director(a) Ejecutivo
2.	Asistencia protocolaria a las autoridades para el manejo adecuado de sus relaciones públicas.	Asistente de Dirección Coordinador(a) de Comunicación Social e Incidencia
3.	Revisión de políticas, normas, procedimientos y sistemas para su mejoramiento y/o fortalecimiento.	Asistente de Dirección Administrador Director Ejecutivo Asamblea y Junta Directiva
4.	Manejo de la agenda de la Dirección Ejecutiva para la optimización de los tiempos de respuesta.	Asistente de Dirección Director Ejecutivo Miembros de Unidades involucradas en la actividad
5.	Organización del archivo de la Dirección Ejecutiva para mejorar los procesos de registros físicos y electrónicos.	Asistente de Dirección
6.	Coordinación de conferencias y participaciones de la Dirección Ejecutiva y Presidencia para ampliar el campo de acción de la Fundación.	Asistente de Dirección Director(a) Ejecutivo(a) Presidencia y/o Directivos de Fundación. Secretaria-Recepcionista.
7.	Elaboración de presupuestos para la evaluación de la inversión en el desarrollo de actividades o presentación de proyectos institucionales.	Asistente de Dirección Contador General
8.	Realización mensual de un back up del equipo de computación institucional para conservar la información en caso de cualquier contingencia.	Asistente de Dirección Personal de la Fundación que tenga asignado un equipo de cómputo.
9.	Acompañamiento a las actividades, proyectos y programas internos y externos de la Fundación para su efectivo seguimiento.	Asistente de Dirección Dirección Ejecutiva Personal <i>ad hoc</i> asignado al seguimiento de actividades

No.	Procedimientos	Responsable y corresponsables
10.	Comunicación oral y escrita de la Fundación a funcionarios o entidades nacionales e internacionales.	Asistente de Dirección Secretaria-recepcionista Dirección Ejecutiva Presidencia

PROCEDIMIENTO 1 - Realización de Informes Mensuales para la rendición de cuentas

▪ OBJETIVO:

Mantener los niveles de transparencia ante las instituciones que otorgan fondos mediante la presentación regular de informes de ejecución presupuestaria.

▪ ALCANCE:

Aplica al Contador de la Institución, al Administrador General, al Coordinador de Comunicación Social, la Secretaria y la Asistente de Dirección que tengan a su cargo la elaboración de una de las secciones de los informes.

▪ REFERENCIAS:

- ✓ Manual de normas y procedimientos.
- ✓ Reportes de actividades.

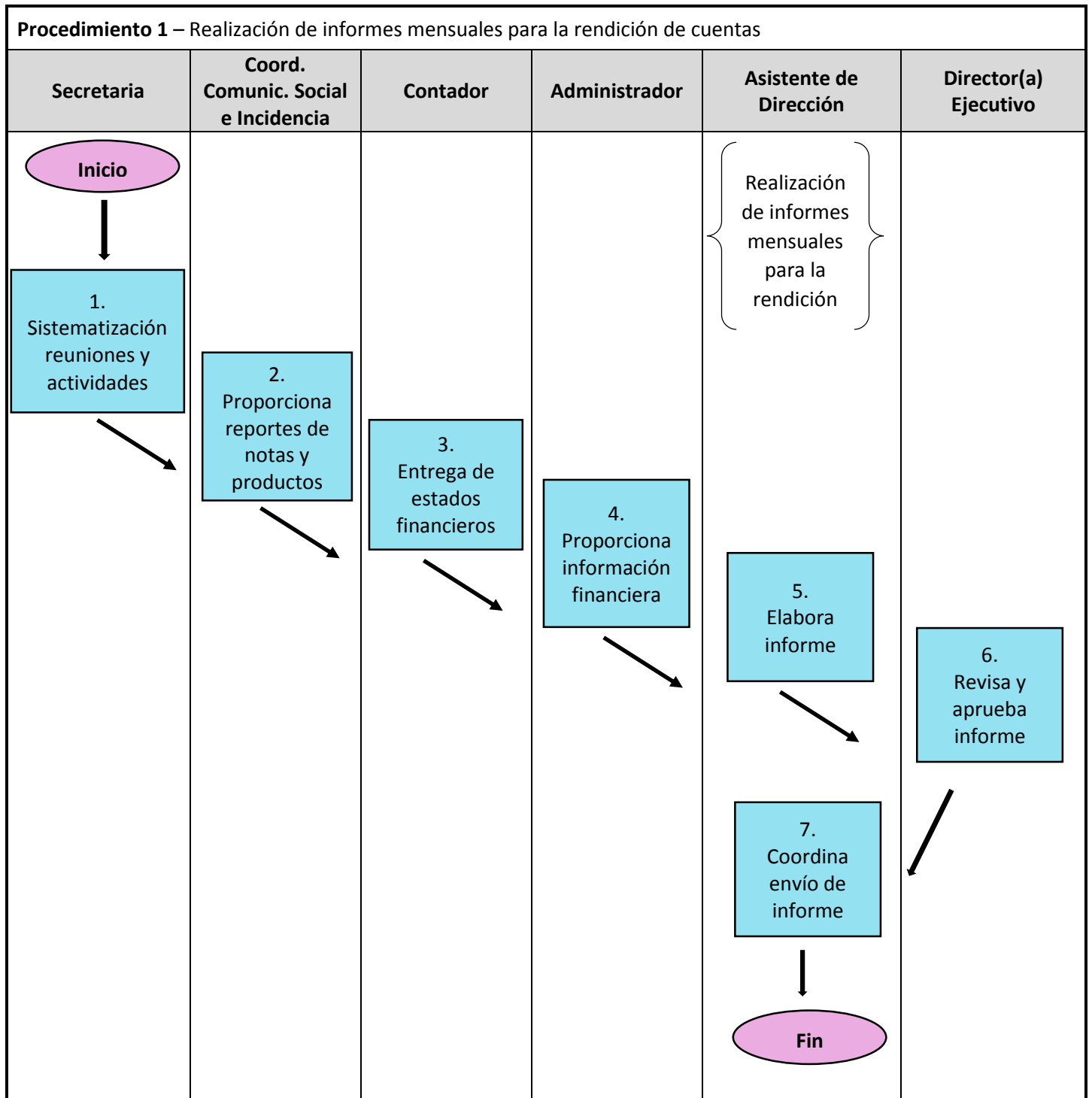
▪ RESPONSABLE:

- ✓ Asistente de Dirección

▪ POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:

- ✓ La información requerida para los informes debe trabajarse semanalmente.
- ✓ La información proporcionada por las Unidades no debe exceder de los primeros dos días hábiles del mes para su debida revisión y sistematización.
- ✓ Los Informes deben estar revisados y listos en los primeros cuatro días hábiles.
- ✓ Los Informes deben entregarse el quinto día hábil del mes como forma preventiva.

▪ **FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:**



PROCEDIMIENTO 2 - Asistencia protocolaria a las autoridades para el manejo adecuado de sus relaciones públicas.

▪ **OBJETIVO:**

Incrementar las habilidades de relaciones públicas de la Fundación a través de sus autoridades mediante la asistencia protocolaria en las actividades y eventos donde se participe.

▪ **ALCANCE:**

Aplica a los miembros de la Fundación responsables de la Asistencia de Dirección Ejecutiva y de Comunicación Social e Incidencia a cargo de prestar el servicio protocolario a las autoridades de la Fundación, entendiéndose para el efecto, los miembros de la Junta Directiva, Consejo Asesor, Presidencia y Dirección Ejecutiva.

▪ **REFERENCIAS:**

- ✓ Manual de normas y procedimientos.
- ✓ Protocolos nacionales e internacionales según sea el caso.

▪ **RESPONSABLE:**

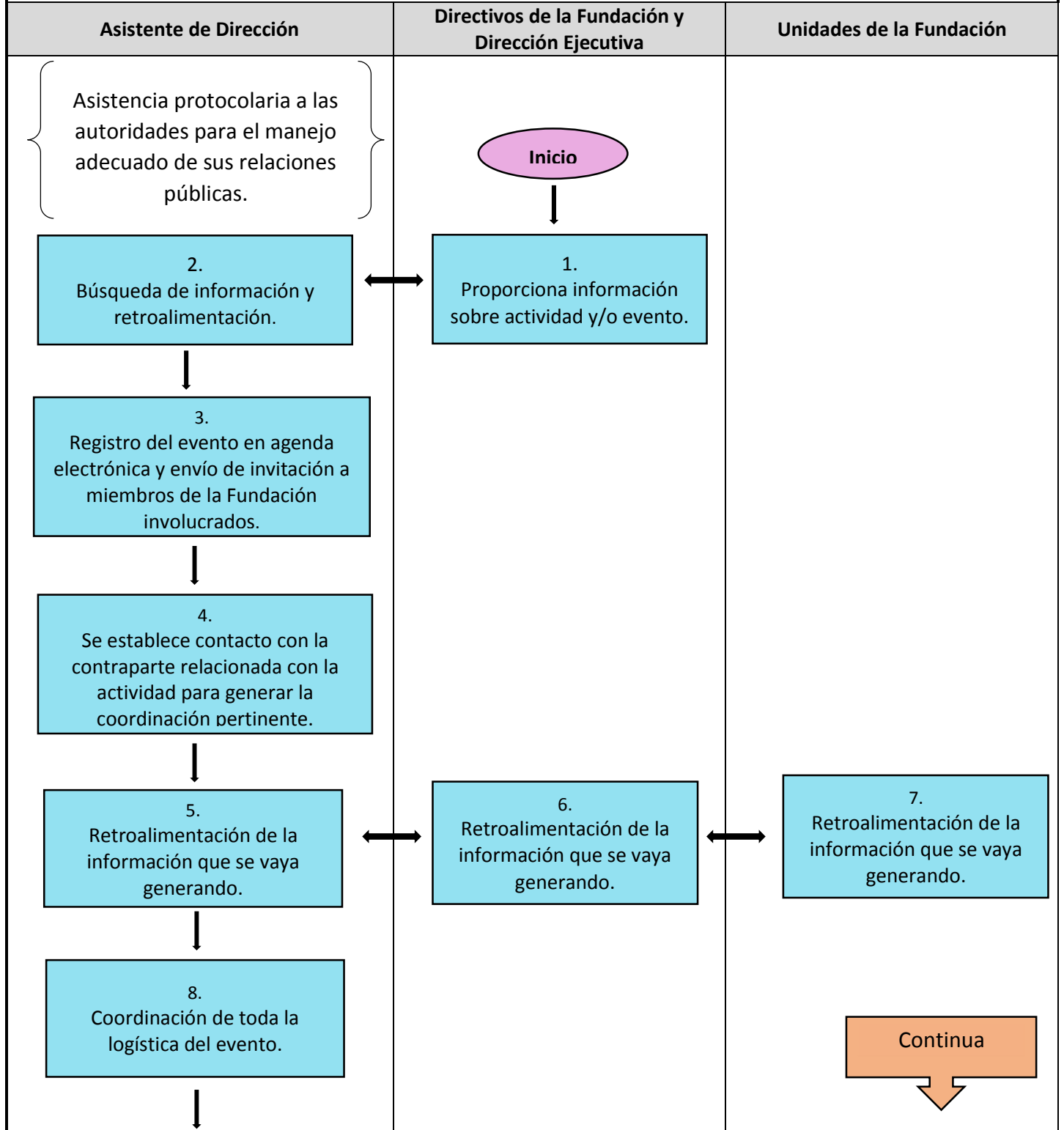
- ✓ Asistente de Dirección

▪ **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**

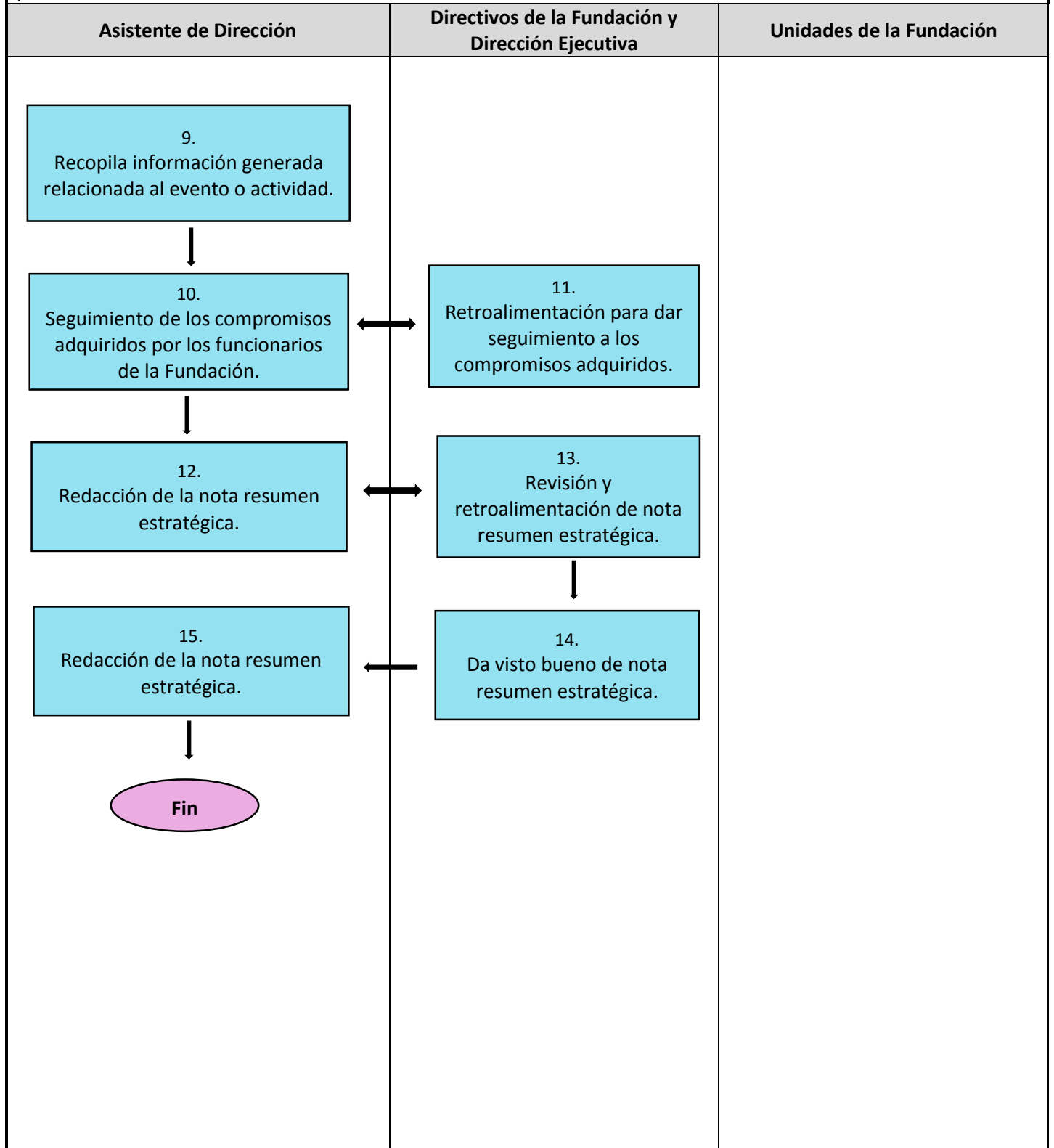
- ✓ Para cada actividad se debe portar una carpeta institucional conteniendo: tarjetas de presentación de las autoridades; dos impresiones del CV de las autoridades; la información que se haya proveído a la institución contraparte que organiza el evento; una impresión de toda la información recopilada con antelación sobre la actividad o evento; al menos tres rótulos institucionales de la Fundación para reservar el espacio en primera fila de las autoridades antes de su llegada.
- ✓ Los responsables deben llegar siempre antes del evento para asegurar la logística y el buen desarrollo del evento.
- ✓ En el evento y/o actividad anunciar de manera formal la llegada de las autoridades para recibirlas como es debido.
- ✓ Tomar nota de todos los compromisos adquiridos por las autoridades y darle seguimiento posteriormente.
- ✓ Permanecer alerta de cualquier situación inesperada en las agendas para informar a las autoridades y velar por su buena imagen e integridad física.
- ✓ Nunca retirarse antes que las autoridades de los eventos o actividades a excepto que se reciba la expresa instrucción de hacerlo.

▪ **FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:**

Procedimiento 2 – Asistencia protocolaria a las autoridades para el manejo adecuado de sus relaciones públicas.



Procedimiento 2 – Asistencia protocolaria a las autoridades para el manejo adecuado de sus relaciones públicas.



PROCEDIMIENTO 3 - Revisión de políticas, normas, procedimientos y sistemas para su mejoramiento y fortalecimiento.

▪ **OBJETIVO:**

Incrementar la capacidad de operación técnica y administrativa de la Fundación a través del mejoramiento o fortalecimiento de sus políticas, normas y procesos.

▪ **ALCANCE:**

Aplica a los miembros de la Fundación que formen parte de la Asistencia de Dirección Ejecutiva, de la Administración General, Unidades de la Fundación.

▪ **REFERENCIAS:**

✓ Manual de normas y procedimientos institucional y otras dependencias externas relacionadas con el quehacer de la Fundación.

▪ **RESPONSABLE:**

✓ Asistente de Dirección

▪ **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**

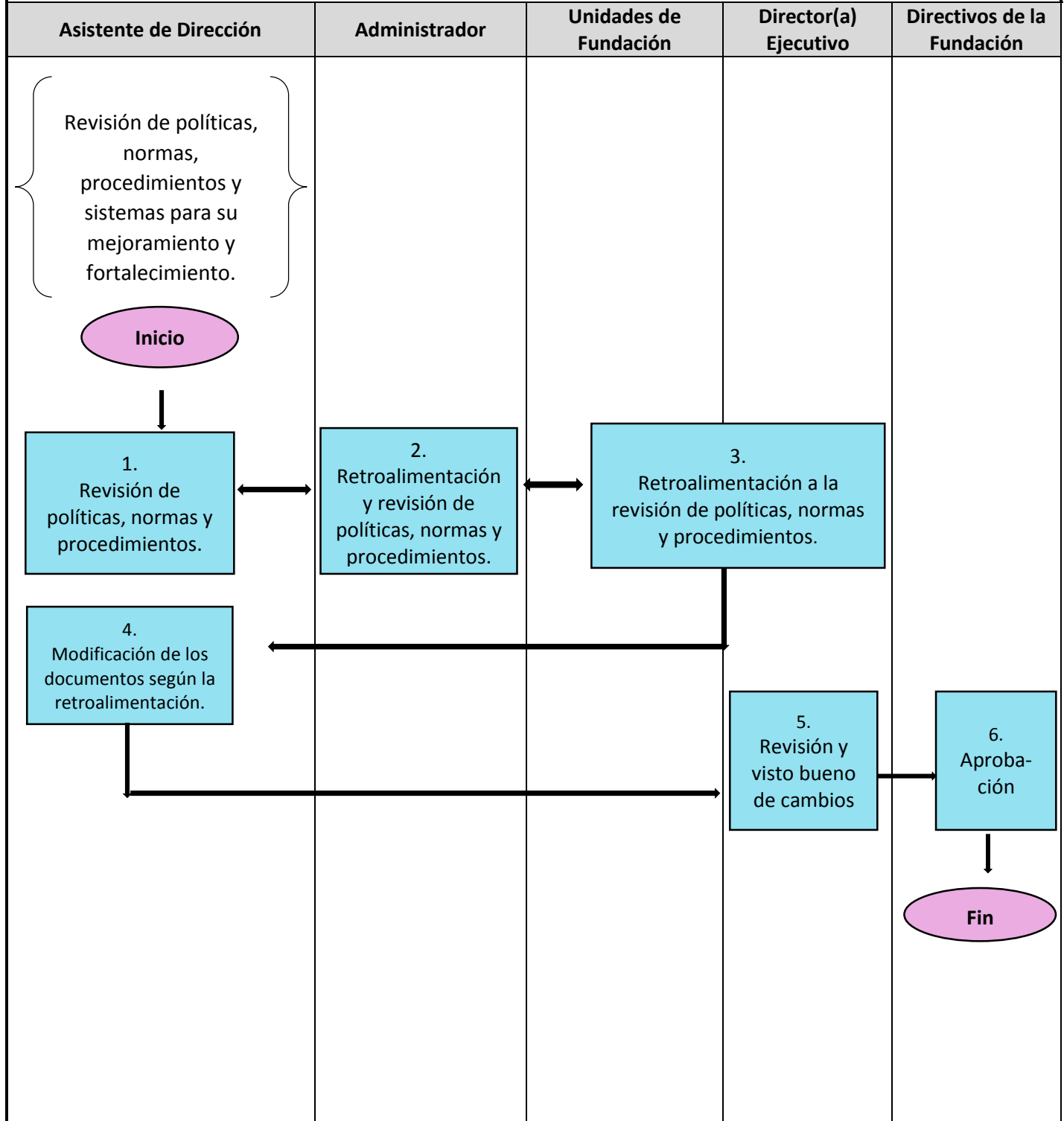
✓ Revisión del manual de normas y procedimientos de la Fundación cada dos años.

✓ Velar el cumplimiento del manual de normas y procedimientos de la Fundación.

✓ Asegurar que cada cambio dentro del manual sea aprobado de acuerdo a los estatutos de la Fundación.

▪ **FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:**

Procedimiento 3 – Revisión de políticas, normas, procedimientos y sistemas para su mejoramiento y fortalecimiento.



PROCEDIMIENTO 4 – Manejo de la agenda de la Dirección Ejecutivo para la optimización de los tiempos de respuesta.

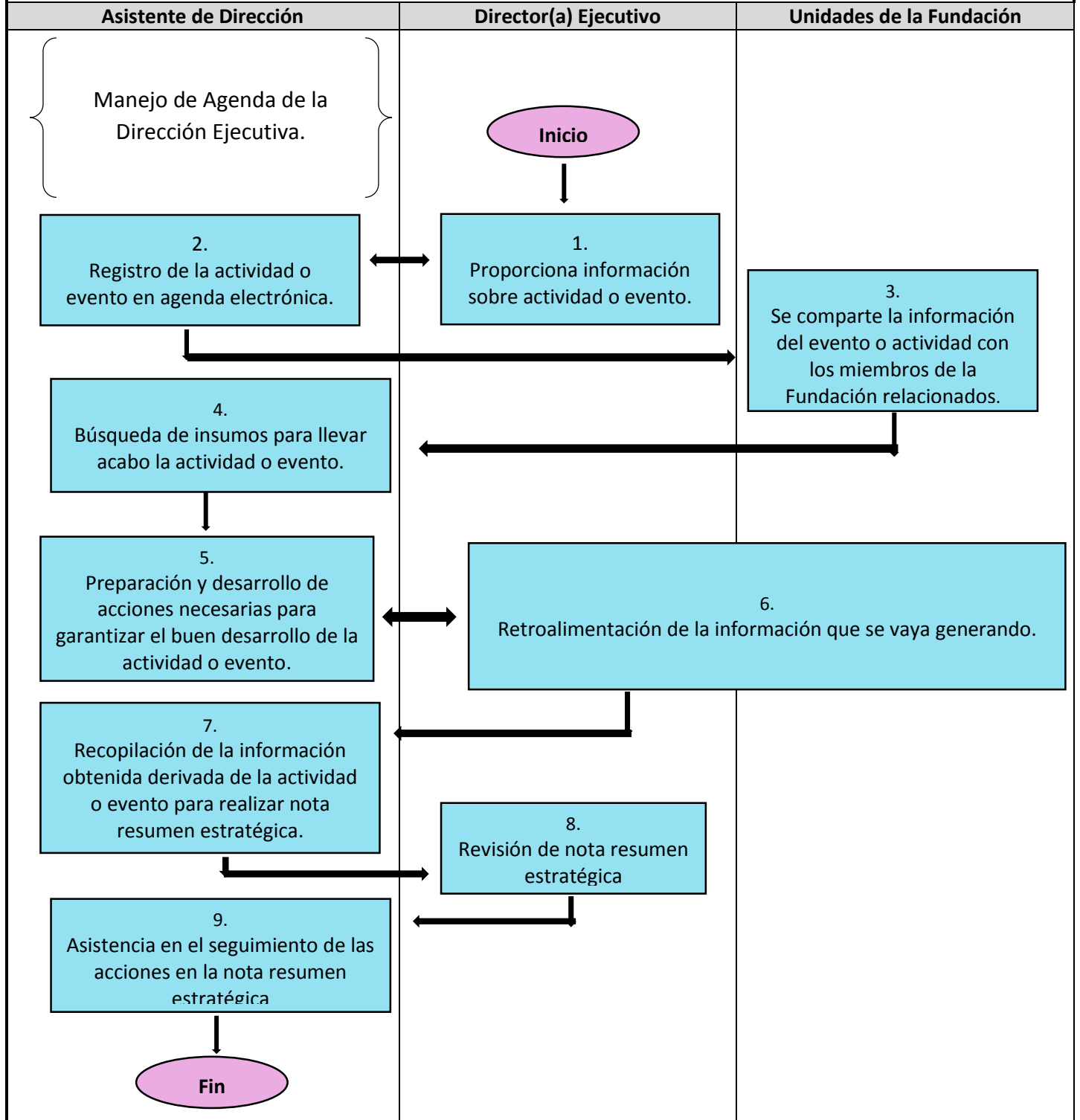
- **OBJETIVO:**

Mejorar los tiempos de respuesta a las actividades programadas de la Dirección Ejecutivo mediante un adecuado manejo de la agenda.
- **ALCANCE:**

Aplica para el miembro de la Fundación a cargo de la Asistencia de Dirección Ejecutiva. Demás personal de la Institución para programación de actividades administrativas y técnicas relacionadas con la Dirección Ejecutiva.
- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.
 - ✓ Agenda Electrónica
- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Asistente de Dirección
- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Al tener conocimiento sobre una actividad debe registrarse inmediatamente en la agenda.
 - ✓ Todas las actividades registradas en la agenda deben contener información sobre el tema a tratar, la hora, el tiempo de duración, el tipo de participación de la Dirección Ejecutiva y la relevancia que tiene para la Fundación esa actividad.
 - ✓ Todas las actividades de la Dirección Ejecutiva deben ser del conocimiento de todas las unidades involucradas desde el momento que se incorporen a la agenda para que cada una realice los procedimientos que les corresponde tomando en cuenta el tiempo que resta para que se lleve a cabo la actividad.

▪ **FLUJOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES:**

Procedimiento 4 – Manejo de la agenda de la Dirección Ejecutiva para la optimización de los tiempos de respuesta.



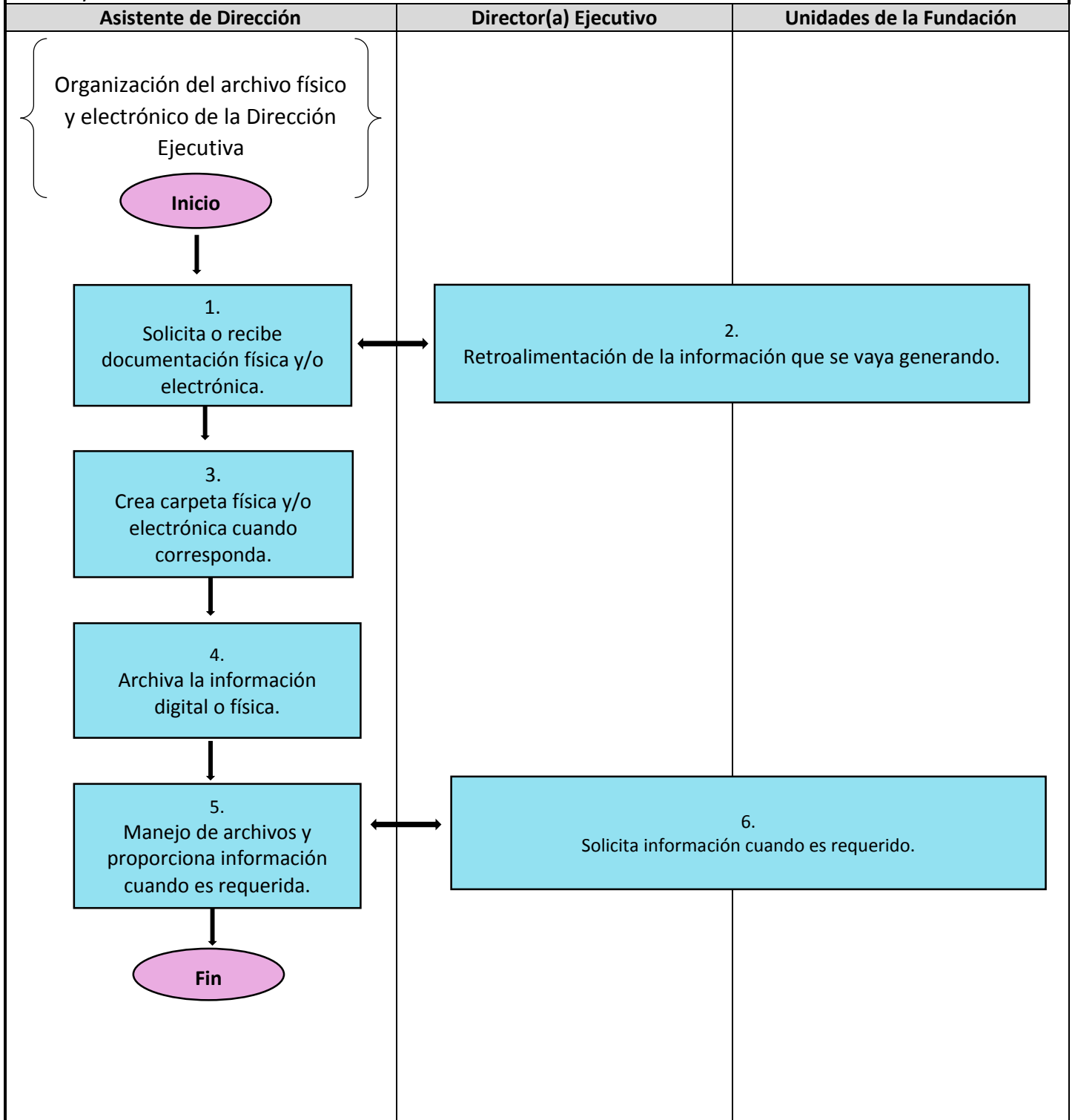
PROCEDIMIENTO 5 – Organización del archivo de la Dirección Ejecutiva para mejorar los procesos de registros físicos y electrónicos.

- **OBJETIVO:**

Mejorar los procesos de registro físico y electrónico de los documentos mediante un sistema alfabético de archivo y clasificado por años.
- **ALCANCE:**

Aplica a la Asistente de Dirección Ejecutiva y responsables de proyectos.
- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.
 - ✓ Documentos de proyectos ejecutados por la Fundación.
- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Asistente de Dirección
- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Todos los procesos a cargo de la Dirección Ejecutiva deben archivados.
 - ✓ El sistema de los archivos deben ser de fácil comprensión para su fácil manejo en ausencia de la persona a cargo (por año, tema, fecha).
 - ✓ El archivo siempre debe estar disponible para su consulta del Director(a) Ejecutivo(a).
 - ✓ Solamente las autoridades de la Junta Directa, Presidencia, Dirección Ejecutiva y la Asistencia de Dirección tienen acceso al archivo. Ninguna persona que no esté previamente autorizada puede hacer uso, ingresar, buscar o modificar parcial o totalmente los archivos físicos o electrónicos.
 - ✓ En la medida de lo posible los documentos electrónicos deben ser impresos para resguardar una copia impresa dentro del archivo físico.
 - ✓ Toda la información recibida debe ser archivada ya sea en carpeta electrónica o física dentro de una carpeta general según la naturaleza de la información.
 - ✓ Cada actividad realizada por la Fundación Esquipulas genera la creación de un nuevo expediente específico.
 - ✓ Al inicio de cada año se debe crear nuevas carpetas de información físicas y electrónicas.
 - ✓ Los archivos siempre deben estar actualizados.
 - ✓ Los archivos físicos siempre debe archivar del más antiguo al más reciente, de modo que el más reciente sea el visible.

Procedimiento 5 – Organización del archivo de la Dirección Ejecutiva para mejorar los procesos de registros físicos y electrónicos.



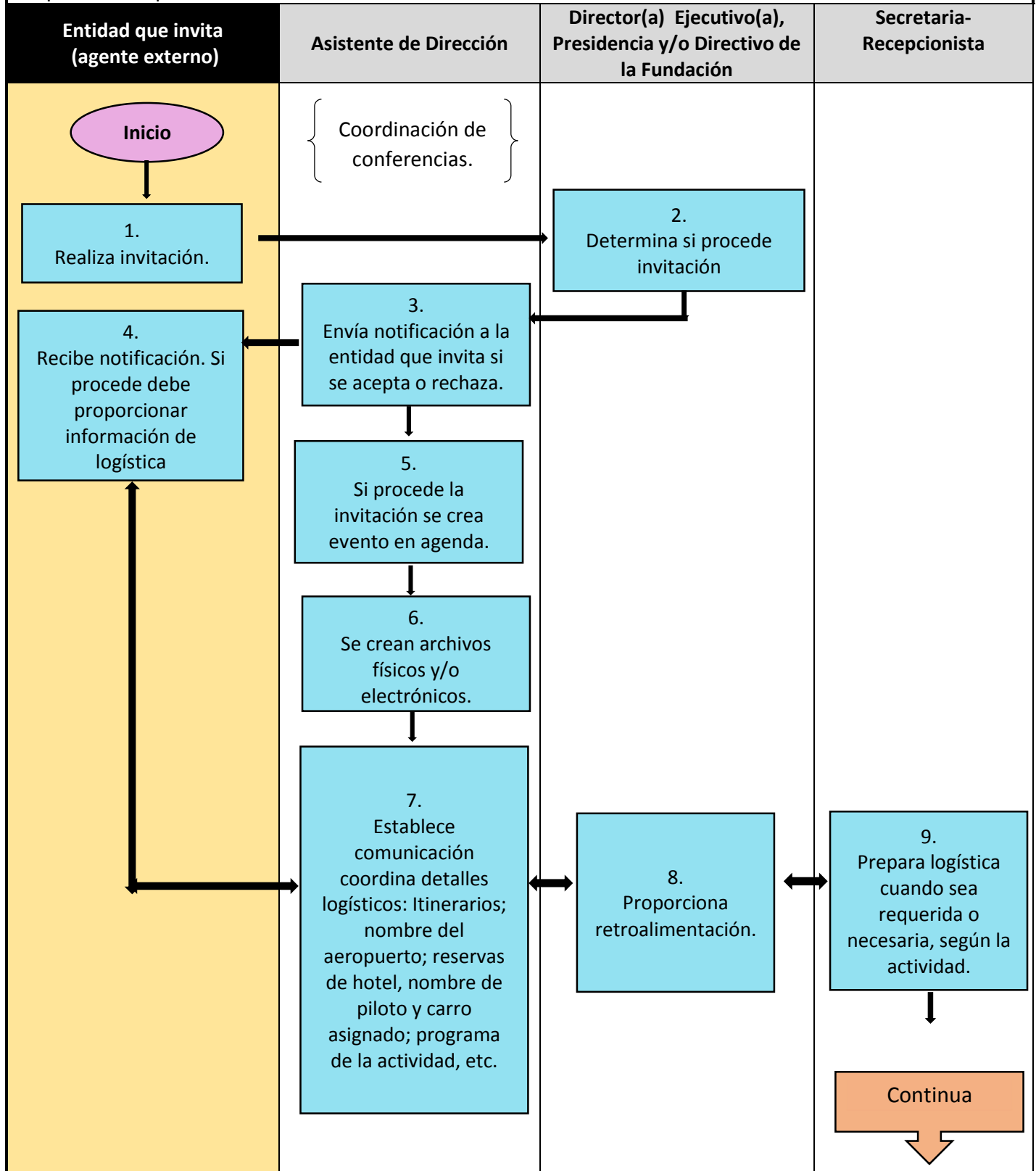
PROCEDIMIENTO 6 – Coordinación de conferencias y participaciones de la Dirección Ejecutiva y Presidencia para ampliar el campo de acción de la Fundación.

- **OBJETIVO:**

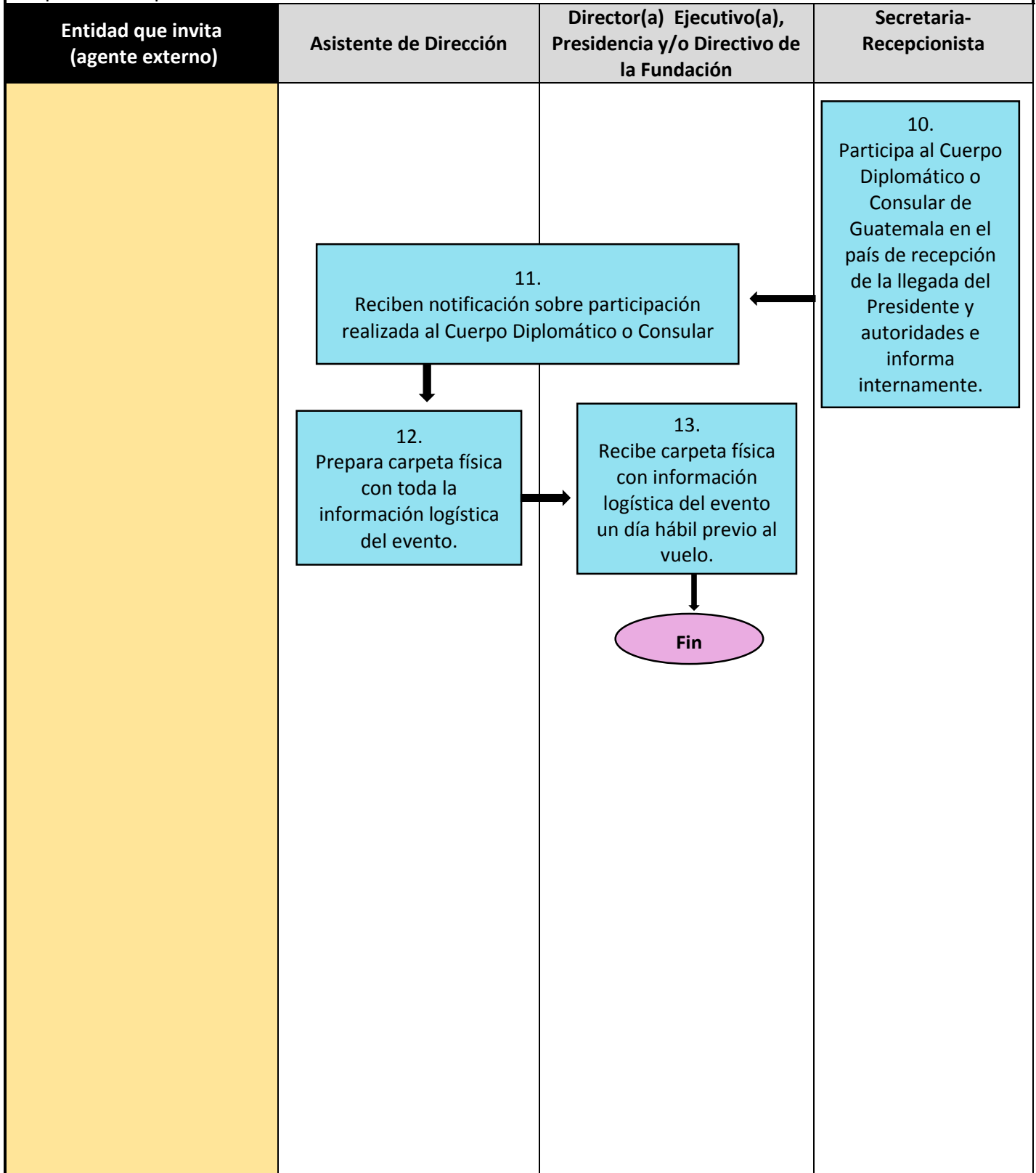
Ampliar el rango de acción de la Fundación a través de las conferencias impartidas y las comunicaciones establecidas con otros públicos.
- **ALCANCE:**

Aplica a la Asistente de Dirección Ejecutiva y responsables de proyectos. Aquí se ve involucrado un agente externo, que es la entidad o país que invita a las autoridades de la Fundación.
- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.
 - ✓ Protocolo nacionales, internacionales e institucional.
- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Asistente de Dirección
- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Todas las conferencias y participaciones de Dirección Ejecutiva deben ser del conocimiento de la Asistente de Dirección y Proyectos para que prepare los insumos que necesitará para llevarlas a cabo.
 - ✓ Nunca se aceptan invitaciones con menos de una semana de antelación para realizar la actividad.
 - ✓ No se aceptan invitaciones a conferencias, charlas, ponencias y conversatorios donde no esté garantizada la convocatoria de un grupo mínimo de 50 participantes.
 - ✓ En el caso de las conferencias, el equipo de Comunicación Social e Incidencia, Desarrollo Institucional y Administración General deben estar enterados con anticipación para desarrollar los procedimientos que les correspondan.
 - ✓ El país o entidad que invita a las autoridades de la Fundación debe proporcionar boletos aéreos en clase ejecutiva; piloto y vehículo; hospedaje en hotel de cuatro estrellas como estándar mínimo o bien garantizar las medidas de seguridad adecuadas y comodidad para las autoridades.

Procedimiento 6 – Coordinación de conferencias y participaciones de la Dirección Ejecutiva y Presidencia para ampliar el campo de acción de la Fundación



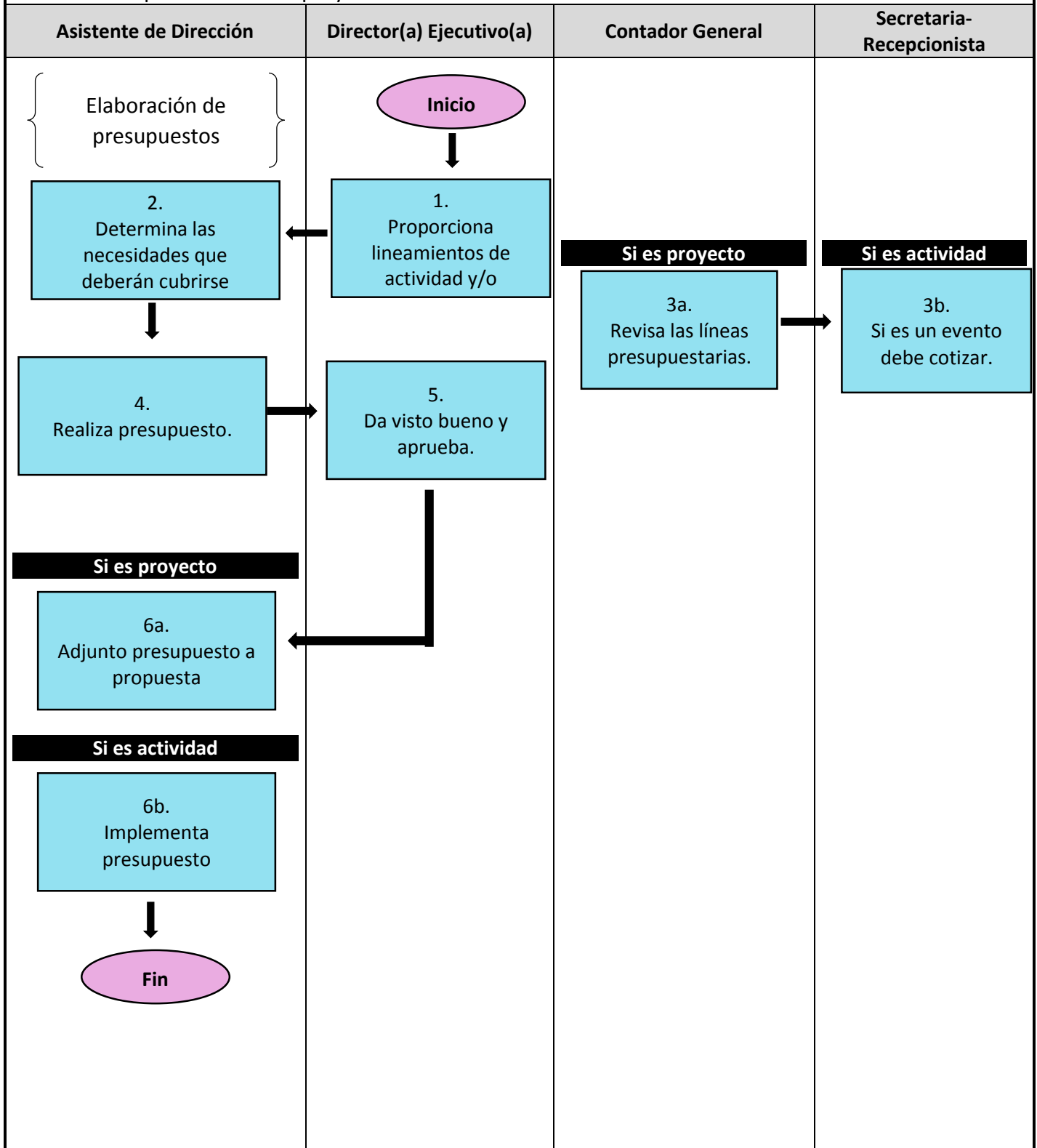
Procedimiento 6 – Coordinación de conferencias y participaciones de la Dirección Ejecutiva y Presidencia para ampliar el campo de acción de la Fundación



PROCEDIMIENTO 7 - Elaboración de presupuestos para la evaluación de la inversión en el desarrollo de actividades o presentación de proyectos institucionales.

- **OBJETIVO:**
Mejorar la toma de decisiones mediante el conocimiento de diferentes escenarios presupuestarios.
- **ALCANCE:**
Aplica a la Asistente de Dirección y Proyectos. Contador General. Directora Ejecutiva.
- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.
 - ✓ Lineamientos financieros de los donantes cuando aplique.
- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Asistente de Dirección
- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Para la elaboración de presupuestos se contará con información fundamentada en datos reales (Ej. Cotizaciones, datos oficiales, etc.).
 - ✓ Un presupuesto debe ser sostenido por un análisis.
 - ✓ La presentación de los presupuestos siempre debe ir acompañada de las fuentes de información utilizadas.
 - ✓ La realización de presupuestos para la presentación de proyectos deben considerar el presupuesto institucional que se tenga.

Procedimiento 7 – Elaboración de presupuestos para la evaluación de la inversión en el desarrollo de actividades o presentación de proyectos institucionales.



PROCEDIMIENTO 8 – Realización mensual de un back up del equipo de cómputo institucional para conservar la información en caso de cualquier contingencia.

▪ **OBJETIVO:**

Resguardar la información electrónica institucional para evitar pérdidas suscitadas por cualquier contingencia.

▪ **ALCANCE:**

Aplica a la Asistente de Dirección y a cada miembro de la Fundación que tengan a su cargo manejo de información electrónica.

▪ **REFERENCIAS:**

- ✓ Manual de normas y procedimientos.
- ✓ Portales Web para mejorar la eficiencia en la realización de back ups institucionales.

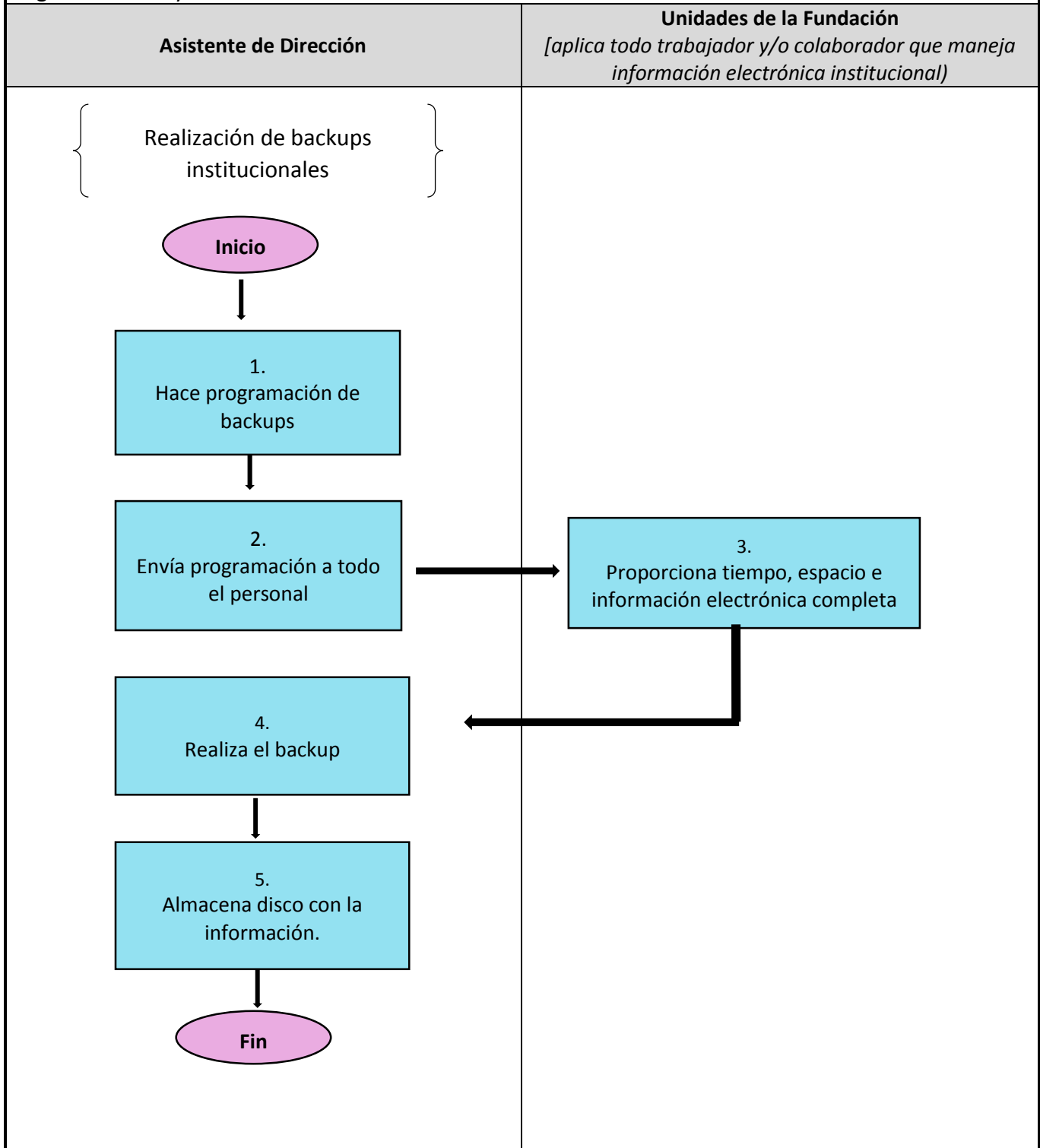
▪ **RESPONSABLE:**

- ✓ Asistente de Dirección

▪ **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**

- ✓ Los backups deben realizarse cada quince días. A mediados y finales de cada mes.
- ✓ El ordenamiento electrónico debe ser por áreas y por personas.
- ✓ Todas las personas que laboran para la institución están obligadas en proporcionar el material con el cual trabajan.
- ✓ Los backups deben realizarse en un disco externo que deberá ser resguardado en un lugar seguro con conocimiento del Director y Presidencia de la Fundación.

Procedimiento 8 – Organización del archivo de la Dirección Ejecutiva para mejorar los procesos de registros físicos y electrónicos.



PROCEDIMIENTO 9 – Acompañamiento a las actividades, proyectos y programas internos y externos de la Fundación para su efectivo seguimiento.

▪ **OBJETIVO:**

Incrementar la capacidad de respuesta de la Fundación mediante el seguimiento a los distintos procesos a los cuales se involucra.

▪ **ALCANCE:**

Aplica a la Asistente de Dirección, Dirección Ejecutiva, Presidencia, Secretaria, Desarrollo Institucional o cualquier personal que se la haya asignado el seguimiento ad hoc de una cuestión o compromiso institucional.

▪ **REFERENCIAS:**

- ✓ Manual de normas y procedimientos.
- ✓ Minutas de reuniones.

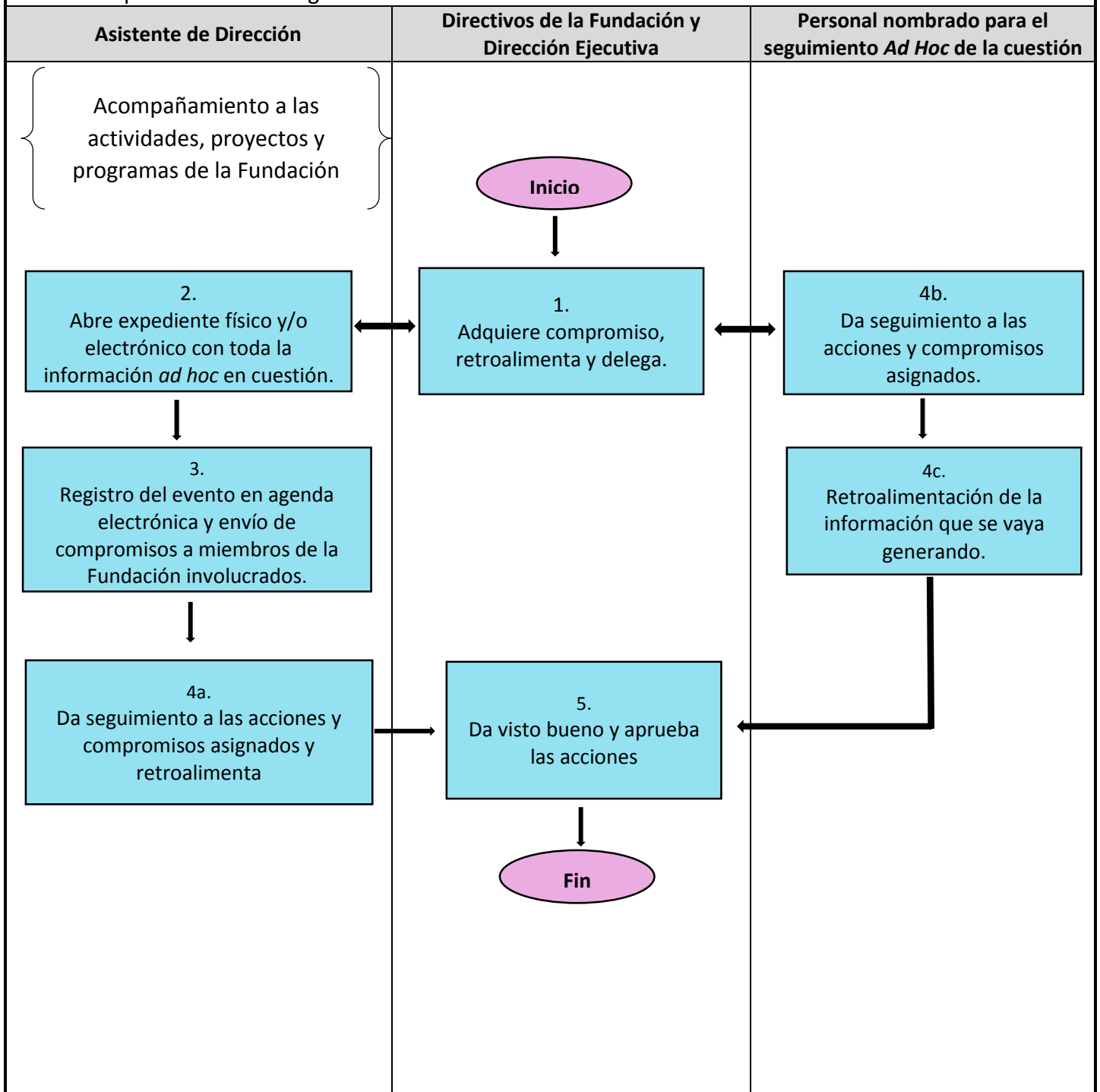
▪ **RESPONSABLE:**

- ✓ Asistente de Dirección

▪ **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**

- ✓ Para cada proceso debe existir un expediente que indique el propósito de la relación que estableció la Fundación, los compromisos adquiridos, el orden del cumplimiento de los compromisos y los tiempos estimados para realizarlos.
- ✓ Para cada seguimiento se debe tener plena comunicación con las Coordinaciones involucradas para el cumplimiento de los compromisos de la Fundación.
- ✓ Las retroalimentaciones siempre deben ser verbales y por escrito vía electrónica.
- ✓ El responsable del seguimiento tiene la responsabilidad de retroalimentar oportunamente y de manera constante.
- ✓ Siempre se debe retroalimentar antes de que caduque el compromiso por lo menos tres días antes.

Procedimiento 9 – Acompañamiento a las actividades, proyectos y programas internos y externos de la Fundación para su efectivo seguimiento.



PROCEDIMIENTO 10 – Manejo de Comunicación oral y escrita de la Fundación a funcionarios nacionales e internacionales que asumen nuevos puestos.

- **OBJETIVO:**

Ampliar las relaciones públicas institucionales para el fortalecimiento y/o incremento de las alianzas estratégicas.
- **ALCANCE:**

Aplica a la Asistente de Dirección, Dirección Ejecutiva, Presidencia, Secretaria-recepcionista, Desarrollo Institucional.
- **REFERENCIAS:**
 - ✓ Manual de normas y procedimientos.
 - ✓ Diarios.
- **RESPONSABLE:**
 - ✓ Asistente de Dirección
- **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS:**
 - ✓ Las cartas únicamente pueden ser firmadas por los responsables de la Presidencia y/o Dirección Ejecutiva.
 - ✓ Las cartas se envían en hojas membretadas de la organización.
 - ✓ Se debe gestionar la entrega de las cartas a más tardar 2 semanas después de que el funcionario haya tomado posesión del puesto o la personalidad reconocida haya obtenido algún triunfo o alcanzado un logro.
 - ✓ Estas cartas pueden ser enviadas a personas y profesionales de alto nivel que sean reconocidas por la comunidad para manifestarle la felicitación, agradecimiento o apoyo por alguna circunstancia especial (Ejemplo: Retiro de la carrera, entre otros).
 - ✓ La Asistente de Dirección deberá estar siempre pendiente de los cambios y deberá proceder a indicar a los Directivos de la Fundación para que ellos determinen si corresponde el envío de la comunicación.

Procedimiento 10 – Manejo de comunicación oral y escrita de la Fundación a funcionarios nacionales e internacionales que asumen nuevos puestos.

