



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA**

Byron Adolfo Rojas Colindres

Asesorado por la Msc. Norma Ileana Sarmiento Zeceña

Guatemala, febrero de 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

BYRON ADOLFO ROJAS COLINDRES

ASESORADO POR LA MSC. NORMA ILEANA SARMIENTO ZECEÑA

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, FEBRERO DE 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL III	Ing. Miguel Ángel Dávila Calderón
VOCAL IV	Br. Juan Carlos Molina Jiménez
VOCAL V	Br. Mario Maldonado Muralles
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

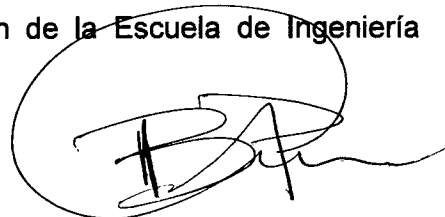
DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADOR	Ing. César Ernesto Urquizú Rodas
EXAMINADORA	Inga. Norma Sarmiento Zeceña de Serrano
EXAMINADORA	Inga. Sigrid Alitza Calderón De León
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha octubre de 2010.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters and flourishes, enclosed within a hand-drawn oval.

Byron Adolfo Rojas Colindres



Guatemala, 23 de septiembre de 2011.
REF.EPS.D.859.09.11

Ingeniero
César Ernesto Urquizú Rodas
Director
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Presente


Estimado Ing. Urquizú Rodas.

Por este medio atentamente le envío el informe final correspondiente a la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado, (E.P.S) titulado **“ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”** que fue desarrollado por el estudiante universitario, **Byron Adolfo Rojas Colindres** quien fue debidamente asesorado y supervisado por la Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña de Serrano.

Por lo que habiendo cumplido con los objetivos y requisitos de ley del referido trabajo y existiendo la aprobación del mismo como Asesora-Supervisora de EPS y Directora apruebo su contenido solicitándole darle el trámite respectivo.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Atentamente,
“Id y Enseñad a Todos”


Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña de Serrano
Directora Unidad de EPS

NISZ/ra



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA

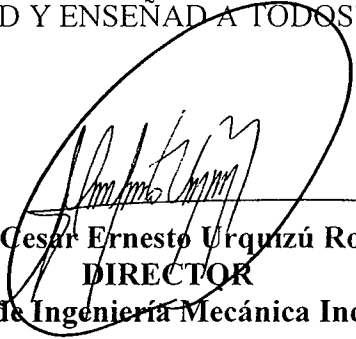


FACULTAD DE INGENIERIA

REF.DIR.EMI.026.012

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, presentado por el estudiante universitario **Byron Adolfo Rojas Colindres**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Ing. Cesar Ernesto Urquizú Rodas
DIRECTOR
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, febrero de 2012.

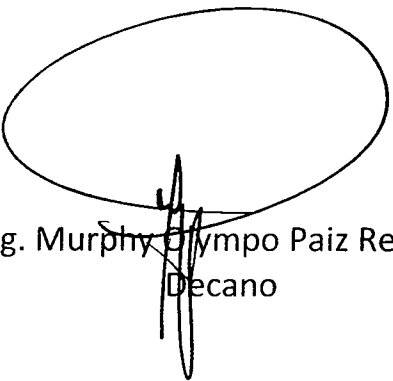
/mgp



DTG. 079.2012.

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, presentado por el estudiante universitario **Byron Adolfo Rojas Colindres**, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:


Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos
Decano

Guatemala, 22 de febrero de 2012.

/gdech



AGRADECIMIENTOS A:

Dios

Por ser mi guía y estar conmigo, dándome esa fuerza y energía que me ha acompañado siempre, permitiéndome culminar mis metas trazadas a pesar de todos los obstáculos y por permitirme la realización de un sueño más.

A mi madre

Elba Colindres, por su amor, comprensión, confianza y el apoyo incondicional que recibí desde el inicio de mi vida; dándome la fortaleza para creer en mí y así poder llegar a cumplir un sueño que ella empezó un día. Gracias, porque tu formación me permite ser un mejor ser humano y he logrado conseguir todo lo que tengo, esto no hubiera sido posible sin ti.

A mis tíos

Esperanza, Genaro y Lilian (q.e.p.d.). Héctor, Eugenia, Hilda y Oscar. Por su sabiduría y consejos de lucha por la vida, ya que siempre han estado a mi lado para motivarme a cumplir todos mis anhelos. Gracias por preocuparse por mí.

A mis primos

Antonio, Inés, Carolina, Carlos, Karla, Lilian, Orfa, Beatriz, Silvia, Lorena, Nora, Jeaneth, Xiomara, Víctor, Noribel, Moisés y Aarón. Por su aprecio y apoyo incondicional.

Mi novia

Merly Hernández, por ser parte de mi vida e instarme a culminar este trabajo de graduación; así como también por su apoyo y amor incondicional.

A mis amigos

Carmen Pineda, René Estrada, Julio García, Jorge Catalán, Marco Antonio Cospín, Manuel Figueroa, Luis Duarte, Julio Ruiz, Nery Duarte, Marvin Paz, Saira Paredes, Mayra Ixpanel, Gregoria Lima, Katy Rivas, Isabel Martínez, Sara Molina, David López, Karina Mazul, Seidy Velasquez, Geovany Vila de Leon, Nimrod Girón y Edwin Girón. Por su valiosa amistad y apoyo, ya que de alguna u otra manera estuvieron involucrados en la culminación de mi carrera.

Mi asesora

Msc. Inga. Norma Ileana Sarmiento Zeceña, por su tiempo y dedicación a lo largo de todo el proceso de la elaboración del presente trabajo de graduación.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Especialmente a la Facultad de Ingeniería, por la formación universitaria que me brindó y a la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales por abrirme sus puertas para realizar este trabajo de graduación.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VII
GLOSARIO	XI
RESUMEN	XIII
OBJETIVOS	XV
INTRODUCCIÓN	XVII
1. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL.....	1
1.1. Generalidades de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	1
1.1.1. Reseña histórica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.....	1
1.1.2. Misión y Visión	3
1.1.3. Ubicación	5
1.1.4. Organigrama de los departamentos administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala	7
1.2. Diagnóstico situacional	7
1.2.1. Análisis FODA.....	8
1.2.2. Diagrama Pareto	17
1.3. Elaboración de procedimientos del área administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.....	21
1.3.1. Definición de procedimiento	21
1.3.2. Propósito de los procedimientos	21
1.3.3. Ventajas y desventajas de los procedimientos.....	22
1.3.4. Recolección de la información	24

1.3.4.1.	Investigación documental	24
1.3.4.2.	Entrevista	25
1.3.4.3.	Observación directa	25
1.3.5.	Análisis de la información	26
1.3.6.	Diseño de procedimientos	27
1.3.6.1.	Descripción de procedimiento	27
1.3.6.2.	Formato	27
1.3.6.3.	Elementos que lo integran	28
1.3.7.	Diagramas de flujo (flujogramas)	30
1.3.7.1.	Formato	30
1.3.7.2.	Elementos que lo integran	30
1.3.7.3.	Simbología	32
1.3.8.	Instrucciones de lanado de formatos	34
1.3.8.1.	Descripción del procedimiento	34
1.3.8.2.	Diagrama de flujo	35
1.4.	Procedimientos del Área Administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala	36
1.4.1.	Decanato	36
1.4.1.1.	Base legal	36
1.4.1.2.	Objetivos	36
1.4.2.	Secretaría Adjunta	45
1.4.2.1.	Base legal	45
1.4.2.2.	Objetivos	45
1.4.3.	Secretaría Académica	52
1.4.3.1.	Base legal	52
1.4.3.2.	Objetivos	52
1.4.4.	Tesorería	60
1.4.4.1.	Base legal	60

1.4.4.2.	Objetivos	60
1.4.5.	Control Académico	78
1.4.5.1.	Base legal	78
1.4.5.2.	Objetivos	78
1.4.6.	Procesamiento de Datos	86
1.4.6.1.	Base legal	86
1.4.6.2.	Objetivos	86
1.4.7.	Dirección de Área	92
1.4.7.1.	Base legal	92
1.4.7.2.	Objetivos	92
1.4.8.	Exámenes Públicos de Tesis	98
1.4.8.1.	Base legal	98
1.4.8.2.	Objetivos	98
1.4.9.	Unidad de Planificación y Cooperación Nacional e Internacional.....	107
1.4.9.1.	Base legal	107
1.4.9.2.	Objetivos	107
1.4.10.	Medios Audiovisuales	118
1.4.10.1.	Base legal	118
1.4.10.2.	Objetivos	118
2.	FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL.....	127
2.1.	Plan de contingencia	127
2.2.	Propósito del plan	127
2.3.	Análisis de riesgos.....	128
2.4.	Desastres causados por fenómenos naturales.....	129
2.5.	Alcances del plan.....	131
2.6.	Marco legal	131
2.7.	Rutas de evacuación	135

2.7.1.	Señalización	136
2.7.2.	Color de seguridad	137
2.7.3.	Ubicación de las salidas de emergencias	142
2.7.4.	Ubicación de las zonas de seguridad	143
2.7.5.	Comité de emergencias	143
	2.7.5.1. Organización del comité de emergencia	143
2.8.	Brigada contra incendios	146
2.8.1.	Incendio	147
2.8.2.	Equipo contra incendio	149
	2.8.2.1. Recomendaciones para el manejo de extintores	153
	2.8.2.2. Durante el incendio	154
	2.8.2.3. Después del incendio.....	155
2.9.	Brigada de primeros auxilios	156
2.9.1.	Botiquín de primeros auxilios	156
	2.9.1.1. Elementos que integran un botiquín	157
	2.9.1.2. Contenido básico del botiquín de primeros auxilios.....	159
2.10.	Brigada de evacuación.....	160
2.10.1.	Actividades generales para la evacuación.....	161
	2.10.1.1. Antes de la evacuación.....	161
	2.10.1.2. Durante la evacuación	162
	2.10.1.3. Después de la evacuación.....	162
	2.10.1.4. Reinicio de las actividades normales	163
2.10.2.	Simulacro	163
	2.10.2.1. Prácticas para la realización de simulacros.	164
	2.10.2.2. Procedimiento para realizar un simulacro....	167
2.11.	Capacitación para brigadas.....	168
2.11.1.	Recursos a utilizar	172

2.11.2.	Humanos.....	172
2.11.3.	Materiales y financieros	172
3.	FASE DE ENSEÑANZA Y APRENDIAZAJE	175
3.1.	Resumen del evento	175
3.2.	Metodología empleada	176
3.3.	Técnica utilizada	176
3.4.	Materiales utilizados	176
3.5.	Entrega de procedimientos por departamento.....	176
3.6.	Metodología para la elaboración y actualización de procedimientos	177
3.6.1.	Actualización de procedimientos.....	178
3.6.2.	Cuando actualizar los procedimientos	179
3.6.3.	Calendarización y designación del personal responsable de la actualización	180
3.6.4.	Características necesarias del personal responsable de la actualización.....	181
3.6.5.	Inventario de procedimientos	181
3.6.6.	Control de cambios de los procedimientos	182
3.6.7.	Baja de procedimientos obsoletos	182
3.6.8.	Incorporación de nuevos procedimientos.....	182
	CONCLUSIONES	183
	RECOMENDACIONES.....	187
	BIBLIOGRAFÍA.....	191
	APÉNDICES	193

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Organigrama de Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	7
2.	Diagrama Pareto	20
3.	Encabezado del formato descripción del procedimiento	28
4.	Formato descripción del procedimiento	29
5.	Encabezado del formato diagrama de flujo	31
6.	Formato para flujograma	32
7.	Firma y entrega de títulos	39
8.	Recepción y envío de de documentos para firma del Decano	42
9.	Elaboración de correspondencia.....	44
10.	Préstamo de auditorium	48
11.	Elaboración de Actas administrativas	51
12.	Agenda de actividades de Junta Directiva	55
13.	Nombramiento de catedráticos	59
14.	Liquidación de nóminas.....	63
15.	Solvencia de bienes	67
16.	Compra de bienes.....	71
17.	Recepción de materiales y suministros.....	75
18.	Entrega de materiales e insumos.....	77
19.	Cuadro de notas	80
20.	Elaboración de certificaciones	82
21.	Modificación de cuadro de notas	85
22.	Ingreso de notas al sistema	89
23.	Corrección de notas mediante expediente.....	91
24.	Equivalencias.....	95

25.	Agenda de sesiones del Consejo de Directores	97
26.	Revisión de documentos para el Examen Público.....	101
27.	Documentación previa a examen	105
28.	Plan Operativo Anual.....	110
29.	Calendario de actividades	114
30.	Enlace titular y acceso a la información pública	117
31.	Préstamo de equipo audiovisual.....	121
32.	Solicitud de suministros al almacén.....	123
33.	Mantenimiento correctivo a equipo	126
34.	Especificaciones para señalización I.....	138
35.	Especificaciones para señalización II.....	139
36.	Rutas de evacuación edificio S-7 planta baja.....	140
37.	Rutas de evacuación edificio S-7 planta alta	141
38.	Coordinación de comité de emergencias.....	144
39.	Coordinación de brigadas.....	145
40.	Fotografía de extintor.....	150
41.	Ubicación de extintores edificio S-7 planta baja	151
42.	Ubicación de extintores edificio S-7 planta alta	152
43.	Estación manual y campana.....	154
44.	Contenido básico del botiquín de primeros auxilios.....	159

TABLAS

I.	Factores de matriz FODA	10
II.	Análisis FODA	13
III.	Tipo de defecto y detalle del problema	18
IV.	Frecuencia y frecuencia acumulada del tipo de defecto.....	19
V.	Simbología de Normas ANSI	33
VI.	Firma y entrega de títulos	37

VII.	Recepción y envío de de documentos para firma del Decano.....	41
VIII.	Elaboración de correspondencia	43
IX.	Préstamo de auditorium.....	46
X.	Elaboración de actas administrativas	50
XI.	Agenda de actividades de Junta Directiva	53
XII.	Nombramiento de catedráticos	57
XIII.	Liquidación de nóminas	61
XIV.	Solvencia de bienes	65
XV.	Compra de bienes	69
XVI.	Recepción de materiales y suministros	73
XVII.	Entrega de materiales e insumos	76
XVIII.	Cuadro de notas.....	79
XIX.	Elaboración de certificaciones.....	81
XX.	Modificación de cuadro de notas.....	83
XXI.	Ingreso de notas al sistema	87
XXII.	Corrección de notas mediante expediente	90
XXIII.	Equivalencias	93
XXIV.	Agenda de sesiones del Consejo de Directores	96
XXV.	Revisión de documentos para el examen público	99
XXVI.	Documentación previa a examen.....	103
XXVII.	Plan Operativo Anual	108
XXVIII.	Calendario de actividades.....	112
XXIX.	Enlace titular y acceso a la información pública	116
XXX.	Préstamo de equipo audiovisual	119
XXXI.	Solicitud de suministros al almacén	122
XXXII.	Mantenimiento correctivo a equipo	124
XXXIII.	Análisis de Riesgos.....	128
XXXIV.	Significado de colores de seguridad.....	137
XXXV.	Señalización y su significado.....	142

XXXVI.	Factores del fuego	148
XXXVII.	Clases de fuego y agentes extintores	149
XXXVIII.	Frecuencia de realización de simulacros.....	164
XXXIX.	Programación módulo I de capacitación	169
XL.	Programación módulo II de capacitación	170
XLI.	Programación módulo III de capacitación	170
XLII.	Programación módulo IV de capacitación	171
XLIII.	Programación módulo V de capacitación	171
XLIV.	Recursos materiales y financieros I.	172
XLV.	Recursos materiales y financieros II	173
XLVI.	Recursos materiales y financieros III	173
XLVII.	Recursos materiales y financiero	174

GLOSARIO

Actividad	Seccionamiento de todo acto administrativo u operativo.
Contingencia	Posibilidad de que algo suceda o no suceda.
Extintor	Aparato para extinguir incendios, que por lo común arroja sobre el fuego un chorro de agua o de una mezcla que dificulta la combustión.
Flujograma	Dibujos o gráficas que muestran paso a paso lo que sucede con la operatoria de documentos (papeles, formularios y registros) de una institución desde su inicio en alguna parte de ella hasta su tramitación final.
Funciones	Indicaciones de lo que debe hacerse dentro de una organización; ayudan al agrupamiento de las actividades afines dentro de los departamentos, secciones y unidades con el objeto de alcanzar efectivamente sus objetivos
Mitigar	Moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero.

Nómina	Lista o catálogo de nombres de puestos de trabajo existentes de una organización.
Puesto	Conjunto de operaciones, responsabilidades, cualidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.
Riesgo	Probabilidad de la ocurrencia de un daño.
Tarea	Trabajo definido o implícito que puede ser uno o la suma de varias actividades.

RESUMEN

El siguiente informe del Ejercicio Profesional Supervisado (E.P.S.) está estructurado por medio de tres fases, estas se desarrollaron en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, específicamente el área administrativa de la facultad.

En la primera fase, técnico profesional, se describe la elaboración de procedimientos de trabajo, donde la información se obtuvo por medio de las técnicas: entrevista, documental y observación directa, registrando las tareas de trabajo de los distintos departamentos del área administrativa de la facultad.

En la segunda fase, de investigación, se desarrolla un plan de contingencias, que describe las rutas de evacuación, señalización y tipo de extintores a utilizarse en las instalaciones del edificio S-7, donde se encuentran las oficinas administrativas de la facultad. Además se propone la creación de brigadas contra incendio, rescate, primeros auxilios y evacuación, como actuar en caso de incendio, sismo y evacuación.

La tercera fase, de enseñanza-aprendizaje, se realizó una capacitación, que pretende promover la creación de una comisión encargada de la elaboración de cambios, actualización y promoción del uso procedimientos documentados.

OBJETIVOS

General

Documentar los procedimientos de trabajo del área administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que cumpla con los requisitos establecidos por la Unidad de Desarrollo Organizacional de la misma universidad.

Específicos

1. Realizar entrevistas a empleados del área administrativa de la facultad por departamento para recopilar la información de las tareas que se desarrollan.
2. Registrar los procedimientos de trabajo de forma descriptiva y por medio de flujogramas de los puestos de trabajo existentes en la facultad.
3. Elaborar un plan de contingencias en caso de incendios y sismos que permita reaccionar al personal de manera inmediata y correcta ante cualquier amenaza de esta índole en el edificio S-7 de la facultad.
4. Diseñar rutas de evacuación y ubicación de extintores en el edificio S-7 de la facultad para una reacción inmediata ante una emergencia causada por incendio o sismo cuando amerite el desalojo de las instalaciones.

5. Capacitar al personal administrativo de la facultad sobre la forma de documentar los procedimientos para su actualización e incorporación de nuevos en el futuro.

6. Dotar al personal administrativo de la facultad de una herramienta coadyuvante al desarrollo de sus actividades, orientándolas a un mejor desempeño por medio de los procedimientos documentados.

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución que se dedica a la formación de profesionales de la abogacía y el notariado desde su creación, siendo esta de las primeras en crearse desde la fundación de la universidad.

Debido a las operaciones que deben realizarse y la cantidad de departamentos con que cuenta la facultad para su buen funcionamiento, se hace necesario la documentación de procedimientos de trabajo que registre y transmita a cada empleado, la información básica referente a su unidad de trabajo, que permita uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, de esta forma evitar su duplicidad.

El presente informe a través del la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), presenta una secuencia del trabajo realizado. El primer capítulo, en la fase Técnico Profesional, describe las generalidades de la institución, un breve diagnóstico situacional, las técnicas utilizadas para recopilar la información, los formatos que la División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala establece para registrarlos y la elaboración de los procedimientos de trabajo del área administrativa de la facultad.

El segundo capítulo, en la fase de Investigación, presenta un plan de contingencias para el edificio S-7 que alberga a los distintos departamentos del área administrativa de la facultad. El objetivo del plan es prevenir a las autoridades y personal que labora en la facultad sobre como actuar en caso de

incendio, sismos o emergencias que permitan reaccionar de forma inmediata y adecuada, procurando evitar pérdidas humanas y materiales.

En el tercer capítulo se expone la fase de Enseñanza-Aprendizaje, la que pretende que las autoridades y los empleados de la facultad promuevan el uso, diseñen propuestas y actualicen constantemente los procedimientos entregados. En esta fase se describe la metodología utilizada para documentar los procedimientos, las características necesarias para el personal encargado de la actualización y propuestas para un mejor control de los mencionados.

1. FASE DE SERVICIO TÉCNICO PROFESIONAL

1.1. Generalidades de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

A continuación se describe brevemente los aspectos generales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dentro de las generalidades se describe historia, misión y visión, a efecto de tener un mayor conocimiento de la institución.

1.1.1. Reseña histórica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

“Los estudios de Leyes en unión de los de Humanidades y Medicina son inherentes a la Universidad de San Carlos, y su historia acompaña el desarrollo del Alma Mater, pues se han mantenido en forma interrumpida. Desde el año de 1552, antes de la fundación de la Universidad, puede verse la intención de instituir cátedras de leyes. Cuando el Obispo Marroquín gestionó ante la comunidad domínica la fundación del colegio, que más tarde se llamó Santo Tomás de Aquino, se proponían lecciones de Arte, Filosofía, Teología y Gramática.

En 1620 existía para la Cátedra de Derecho Canónico en el colegio de Santo Tomás. Los proyectos de fundación de una universidad guatemalteca, en 1646, incluían una Cátedra Prima de Leyes y una Prima de Cánones. Desde los planes iniciales, previos a la fundación de la Universidad de San Carlos, se observa la intención de incorporar las leyes como parte importante de su estructura académica. El 5 de septiembre de 1672, Fray Payo Enríquez de Rivera defendió 32

problemas de Derecho Canónico en la mañana, y de Derecho Civil por la tarde, durante todo el día.

Cuando se iniciaron las clases en la Universidad de San Carlos que fue en 1680, no se impartieron cátedras de leyes, sin embargo fue dos meses después de su inicio que fue exactamente el 10 de febrero de 1681, se incorporó la enseñanza de Derechos Canónicos y Civil al plexo funcional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En 1681 se marca el inicio de la vida universitaria en la ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala; la grey estudiantil con entusiasmo se aprestó a iniciar sus cátedras, sin embargo los estuantes no ven realizados sus deseos, en virtud de que los catedráticos nombrados interinamente no aceptaron impartir las cátedras, por lo que no encontrando otra solución viable, realizan lo que vendría a constituirse en la primera petición estudiantil, el 3 de febrero de 1681, la que se resolvió favorablemente para los estudiantes sin mayores trámites, como consecuencia rige la cátedra prima de Leyes el Licenciado Antonio Dávila Quiñones desde el 10 de febrero de 1681.

Los primeros estudiantes de Derecho al iniciarse la cátedra fueron: Ignacio de Mármol, José Guillén, Antonio de Arria y Jacinto Jaime Moreno. El primer acto de Leyes fue sustentado por el Bachiller Ignacio de Mármol el 20 de julio de 1681, dedicado al Presidente Gobernador y Capitán General de las Provincias de Guatemala, licenciado Don Lepe de Sierra y Osorio.

En 1687 fue sin duda de plenitud académica y de absoluta realización universitaria, pues en ese año se dan las primeras incorporaciones de Juristas. En las postrimerías del siglo XVIII y comienzos del XIX surge en la vida universitaria la egregia figura de Fray José Antonio de Goicoechea, quien

realizó en Guatemala un movimiento de transformación conocido como La Reforma Universitaria de Goicoechea, consistente en agregar a la tradicional lista de asignaturas, nuevas cátedras que deberían introducirse en el plan de raíz de la Reforma Liberal, fue organizada por la Ley Orgánica de Instrucción Superior de fecha 1 de julio de 1875, la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales.

A lo largo del siglo XX, la Facultad fue refugio para los estudios filosóficos y literarios, a la vez que fuente de rebeldía y de pensamiento crítico. La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales ha seguido las vicisitudes históricas de nuestra Universidad. Pese a los cambios de nombre que ha experimentado y a las reformas producidas, esta facultad constituye uno de los basamentos de la vida universitaria guatemalteca.

Actualmente la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales otorga los títulos profesionales de Abogado y Notario, en el grado académico de Licenciado en Ciencia Jurídicas y Sociales. La duración de la carrera es de 5 años. La facultad desarrolló un plan de estudios semestral, con cinco cursos para cada ciclo.”⁽¹⁾

1.1.2. Visión y misión

A continuación se describe la Visión y Misión de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

¹ Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Manual de Organización. p. 17.

- Visión

“Es visión de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales que sus graduados sean personas altamente capacitadas en su especialidad, con excelencia académica, con visión de las ciencias jurídicas y sociales, relacionada con la realidad nacional a corto, mediano y largo plazo, con altos valores morales y con la misión fundamental de fortalecer el estado de derecho sobre la base de la justicia en su más amplia.”⁽²⁾

- Misión

“La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales es la unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargada de la capacitación, formación y graduación, mediante la investigación, la docencia y la extensión, de los Abogados y Notarios, con conocimientos sobre las ciencias jurídicas y sociales y la realidad nacional. Sus graduados obtienen, además de los títulos de Abogado y Notario, el grado académico de licenciatura y una preespecialidad en derecho constitucional y derechos humanos, derecho penal, derecho laboral o derecho civil y mercantil.”⁽³⁾

^{2 y 3} Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Manual de Organización. p. 20.

1.1.3. Ubicación

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales ocupa un total de 4 edificios en la Ciudad Universitaria zona 12, 3 en forma total, el S-2, S-7 y S-5, en forma parcial, el S-11 que comparte con la Facultad de Ciencias Económicas y otras dependencias. En los edificios se encuentran distribuidas:

- Edificio S-2
 - Aulas con Capacidad de 150 alumnos en promedio cada una
 - Unidad de Tesis

- Edificio S-5
 - Biblioteca
 - Aulas con capacidad de 150 alumnos cada una
 - Administración de Post Grado
 - Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales -I.I.J.S-
 - Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales -CIJUR-

- Edificio S-7
 - Oficinas Administrativas
 - Sala de Debates
 - Auditórium Mario López Larrave
 - Taller de Artes Gráficas
 - Cubículos para profesores

- Edificio S-11
 - Aulas con capacidad de 150 alumnos cada uno
 - Coordinación de Semestre

La facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales también cuenta con dos bibliotecas; la primera que funciona en el primer nivel del Edificio S-5, y la segunda, que funciona en el Bufete Popular Central. Ambas dependen directamente de esta Unidad Académica.

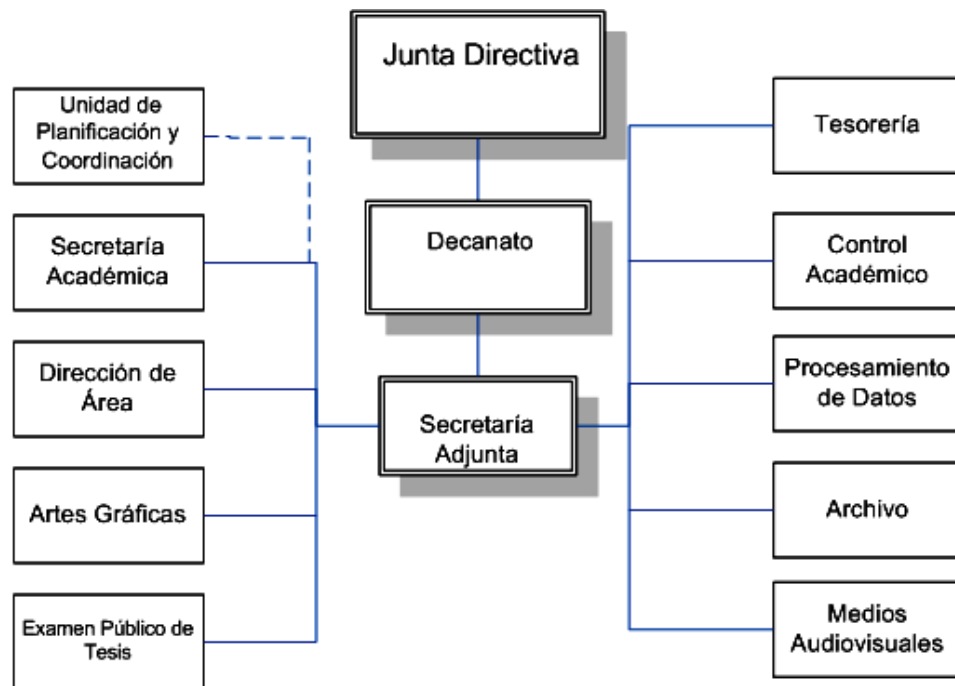
El horario de labores administrativas es:

- Administración: 1:30 PM. A 7:30 PM. De lunes a viernes.
- Biblioteca de la Facultad: 8:00 A.M. a 7:30 P.M. De lunes a viernes
8:00 A.M. a 5:00 P.M sábados y domingos

1.1.4. Organigrama de los departamentos administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

A continuación se presenta el organigrama de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

Figura 1. Organigrama del área administrativa de Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales



Fuente: Manual de organización de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.2. Diagnóstico Situacional

A continuación se realizará un análisis de la situación en que se encuentra la institución al momento de iniciar el proyecto. Permite que se

tome en cuenta los elementos que afectarán directa o indirectamente al mismo, así como también determinar las necesidades de profundidad, extensión y enfoque que deberán tener cada fase del ejercicio profesional supervisado, adaptándolo a las necesidades específicas de la institución.

1.2.1. Análisis FODA

Al ser el FODA una herramienta de análisis estratégico que permite analizar los elementos internos y externos de programas y proyectos que tiene planificados la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es necesario realizarlo para lograr el éxito en la administración.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otro de igual clase. Las oportunidades son aquellas situaciones externas positivas que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas. Las debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia pueden y deben eliminarse. Las amenazas son situaciones negativas externas al programa o proyecto que pueden atentar contra este por lo que llegado el caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder eludirla.

El objetivo primordial del análisis FODA es orientarlo hacia los factores que dirigen a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales al éxito. Por esta razón se busca establecer con claridad y objetividad las fortalezas, oportunidades, debilidades y riesgos de tal manera de evaluar correctamente la situación actual de la institución y tomar acciones necesarias para lograr sus objetivos.

Al dividir el análisis FODA de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales en dos partes: una interna y otra externa. Las autoridades observan cierto control sobre ellas, como el análisis de los recursos humanos, físicos y financieros y sistemas de información, así también analizan sus actividades y riesgos.

Con relación a los recursos físicos, la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales cuenta con cuatro edificios, siendo uno de ellos compartido con otras unidades académicas, los recursos financieros son asignados con base al anteproyecto de presupuesto que presenta la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales a la Dirección General Financiera de la Universidad de acuerdo a sus necesidades y los recursos humanos, estos existen desde su creación incrementándose proyectos y programas según sus necesidades por el número de estos que año con año se incrementan.

Cada año la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales realiza la planificación de actividades administrativas, así mismo el Plan Operativo Anual sirve a la facultad para evaluar el rendimiento de las líneas estratégicas programadas para el año lectivo. Sin embargo no dejan de existir riesgos que deben proveerse las holguras según el presupuesto asignado y los cambios constantes que tiene la economía nacional.

La parte externa del análisis FODA está constituido por las oportunidades y amenazas basadas en otras facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales de otras universidades que son consideradas como competencia, sus características incluyendo las regulaciones. En este punto, la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales debe ser hábil y capaz para aprovechar las oportunidades ofertadas y para disminuir aquellas amenazas que pongan en riesgo la estabilidad de la administración de la facultad.

Dentro de las oportunidades y amenazas se deben considerar el análisis del entorno, los grupos de interés y por último el entorno demográfico, político y legislativo. La Universidad de San Carlos de Guatemala debe estar a la vanguardia por cualquier amenaza que se observe con el estudiantado o los grupos políticos que de alguna manera afectan el desarrollo de las actividades académicas de la facultad, como se dio en 2010.

El nivel educativo de los estudiantes que vienen de los distintos centros educativos de diversificado afecta la planificación previa elaborada de las autoridades. No se cumplen los objetivos y la repitencia cada vez se triplica a pesar de las evaluaciones que se elaboran a cada aspirante que quiera ingresar a la universidad.

Tabla I. **Factores de matriz FODA**

FACTORES INTERNOS (Controlables)	FACTORES EXTERNOS (No controlables)
Fortalezas (+)	Oportunidades (+)
Debilidades (-)	Amenazas (-)

Fuente: www.aulauruguay.com.ar/15/index.php?view=article&catid=81&id=898%3Ael-analisis-foda-herramienta-de-la-planificacion-estrategica&format=pdf&option=com_content&Itemid=300068, consultado el 25/2/2011.

A continuación se presenta el análisis FODA de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala:

- Fortalezas
 - Cuenta con recurso humano adecuado.
 - Infraestructura adecuada para la administración.
 - Recursos financieros aceptables.
 - Actividades de convivencia entre autoridades y personal administrativo.
 - Atención de biblioteca todos los días, incluyendo sábados y domingos.
 - Estabilidad laboral para trabajadores antiguos.
 - Programas de autofinanciamiento.
 - Buenas relaciones entre personal administrativo y autoridades.
 - Búsqueda de la acreditación internacional.

- Oportunidades
 - Única facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales estatal.
 - Donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad.
 - Becas de estudio para docentes a través de embajadas.
 - Donaciones de equipo de entidades ajenas a la universidad.
 - Buenas relaciones con facultades y autoridades de la universidad.

- Debilidades
 - Existencia de sindicato como grupo de presión.
 - Drenajes en mal estado.
 - Falta de planta eléctrica propia.
 - Resistencia al cambio por parte del personal administrativo.

- Falta de manual de normas y procedimientos.
 - Falta de recursos para adquisición de maquinaria moderna para reproducir material didáctico.
 - Insuficiencia de recursos financieros para la creación de nuevos Proyectos.
 - Falta de inducción escrita para los nuevos trabajadores.
 - Falta de seguros que protejan los activos.
- Amenazas
 - Los proyectos que son impulsados por una administración son interrumpidos debido al cambio de autoridades cada cuatro años.
 - Inseguridad en el campus universitario.
 - Cierres de la universidad debido a manifestaciones de estudiantes y grupos de presión.
 - Migración de estudiantes a otras facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales de universidades privadas.

Tabla II. **Análisis FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con recurso humano adecuado. 2. Infraestructura adecuada. 3. Recursos financieros aceptables. 4. Actividades de convivencia. 5. Atención de biblioteca los días sábados y domingos. 6. Estabilidad laboral para trabajadores antiguos. 7. Programas de autofinanciamiento. 8. Buenas relaciones. 9. Búsqueda de la acreditación internacional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Única facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales estatal. 2. Donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad. 3. Becas de estudio para docentes. 4. Donaciones de equipo de entidades ajenas a la universidad. 5. Buenas relaciones con facultades y autoridades de la universidad
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de sindicato como grupo de presión. 2. Drenajes en mal estado. 3. Falta de planta eléctrica propia. 4. Resistencia al cambio. 5. Falta de manual de normas y procedimientos. 6. Falta de recursos para adquisición de maquinaria. 7. Insuficiencia de recursos financieros para nuevos proyectos. 8. Falta de inducción escrita para los nuevos trabajadores. 9. Falta de seguros. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos interrumpidos debido al cambio de autoridades cada cuatro años. 2. Inseguridad en el campus universitario. 3. Cierres de la universidad. 4. Migración de estudiantes a otras facultades de Ciencias Jurídicas y Sociales de universidades privadas.

Fuente: elaboración propia.

A continuación se presentan las estrategias generadas por la matriz FODA:

- Maxi-Maxi (Fortalezas y Oportunidades)
 - Las becas de estudio a través de embajadas pueden ser promovidas para los docentes que imparten clases en la facultad, así mejorar la formación de profesionales de la facultad (cuenta con recurso humano adecuado y becas de estudio para docentes a través de embajadas).
 - Aprovechar las buenas relaciones con las autoridades de la universidad, la infraestructura con que cuenta, sus recursos financieros aceptables y las donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad pueden ser utilizados para obtener la acreditación internacional (infraestructura adecuada para la administración, recursos financieros aceptables, búsqueda de la acreditación internacional y donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad).
 - A través de las donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad capacitar al personal administrativo para utilizar las donaciones de equipo. De esta forma se podrá implementar constantemente la tecnología en los diferentes departamentos para mejorar los servicios que ofrece la facultad (cuenta con recurso humano adecuado, donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad y buenas relaciones con facultades y autoridades de la universidad).

- Maxi-Mini (Fortalezas y Amenazas)
 - Utilizar los recursos aceptables con que se cuenta, para la implementación de cámaras y personal de seguridad en la facultad y lugares aledaños. Esto para contrarrestar la inseguridad en el campus universitario, ya que la facultad cuenta con actividades también los días sábados y domingos (recursos financieros aceptables, atención de biblioteca los días, incluyendo sábados y domingos, inseguridad en el campus universitario).
 - Los proyectos y las buenas relaciones que mantienen autoridades con el personal administrativo no se pueden fortalecer a largo plazo, debido al cambio de autoridades cada cuatro años, según lo establecido por la universidad (actividades de convivencia entre autoridades y personal administrativo, buenas relaciones entre personal administrativo y autoridades, falta de recursos para adquisición de maquinaria moderna para reproducir material didáctico).

- Mini-Maxi (Debilidades y Oportunidades)
 - Por medio de las donaciones de recursos financieros impulsar la reparación de los drenajes en mal estado, con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados, mejorara la imagen de la facultad ante los estudiantes y visitantes. Esto contribuirá también para obtener la acreditación (drenajes en mal estado, falta de inducción escrita para los nuevos trabajadores y donaciones de equipo de entidades ajenas a la universidad).

- Con las donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad, puede proponerse la obtención de una planta eléctrica (donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad y falta de planta eléctrica propia).
- Proteger los activos de la facultad por medio de seguros, por medio de las donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad (donaciones de recursos financieros de entidades ajenas a la universidad y falta de seguros que protejan los activos).
- Solicitar la colaboración de otras facultades y autoridades de la universidad para elaborar el manual de normas y procedimientos. Esto también podrá ser aprovechado como inducción escrita para los nuevos empleados de la facultad (buenas relaciones con facultades y autoridades de la universidad, falta de manual de normas y procedimientos, falta de inducción escrita para los nuevos trabajadores).
- Mini-Mini (Debilidades y Amenazas)
 - Diseñar un proyecto que permita la obtención de una planta eléctrica, mejorar la iluminación de los alrededores de la facultad. Esto contribuirá a contrarrestar la inseguridad en el campus universitario (falta de planta eléctrica propia y inseguridad en el campus universitario).

El diagnóstico del diagrama FODA indica que existen Oportunidades y Amenazas que son factores externos de la facultad y que no pueden ser

controlados de forma inmediata. Dentro de los factores internos se encuentran las Fortalezas y Debilidades las cuales pueden ser controladas y dependen de la institución. Para elaborar un diagnostico de las Debilidades de los servicios ofrecidos a los estudiantes, usuarios y docentes en función de las dificultades que presentan los empleados en sus labores y la administración de la facultad, se utilizó otra herramienta llamada Diagrama de Pareto.

1.2.2. Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto, también llamado curva 80-20, es una gráfica para organizar datos de forma que estos queden en orden descendente, de izquierda a derecha y separados por barras. Permite, asignar un orden de prioridades.

Pareto es una herramienta de análisis de datos ampliamente utilizada y es por lo tanto útil en la determinación de la causa principal durante un esfuerzo de resolución de problemas. Este permite visualizar cuáles son los problemas más grandes, permitiendo establecer prioridades. En casos típicos, los pocos (pasos, servicios, ítems, problemas, causas) son responsables por la mayor parte el impacto negativo sobre la calidad. Si enfocamos nuestra atención en estos pocos vitales, podemos obtener la mayor ganancia potencial de nuestros esfuerzos por mejorar la calidad.

Debe tenerse en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal sino que el 20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos. A continuación se plantean nueve de los problemas sucedidos con mayor frecuencia según trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales durante el desempeño de sus labores de forma anual.

Tabla III. Tipo de defecto y detalle del problema

Tipo de defecto	Detalle del Problema	Frecuencia (Veces al año)
Documentación para inducción	Los nuevos empleados de la facultad no cuentan con un documento para la inducción del nuevo puesto que lo guie de forma fácil y practica como realizar su trabajo	3
Falta de personal	La facultad cuenta con un número establecido de empleados, por lo que se necesita mejorar sus procedimientos para brindar un servicio rápido y eficiente	3
Procedimientos de forma escrita	Los empleados no cuentan con un documento de forma escrita para consultar sus tareas en caso de dudas	6
Licencias concedidas	Licencias concedidas a empleados por parte de la administración obliga a distribuir las atribuciones entre los compañeros restantes del departamento	3
Mejorar supervisión	Los jefes de departamento no cuentan con herramientas adecuadas para supervisar y/o realizar el trabajo de subalternos (si es necesario) por ausencia de alguno	5
Toma de decisiones	Pasividad en toma de decisiones por parte de los empleados (falta de iniciativa)	10
Flujo de información	Existe flujo grande de información entre unidades administrativas	12
Falta de capacitación	Falta de capacitación constante para los empleados	2

Fuente: elaboración propia.

Tomando como base la información del cuadro anterior se procede a elaborar los cálculos matemáticos de los porcentajes que representan cada defecto y su frecuencia acumulada.

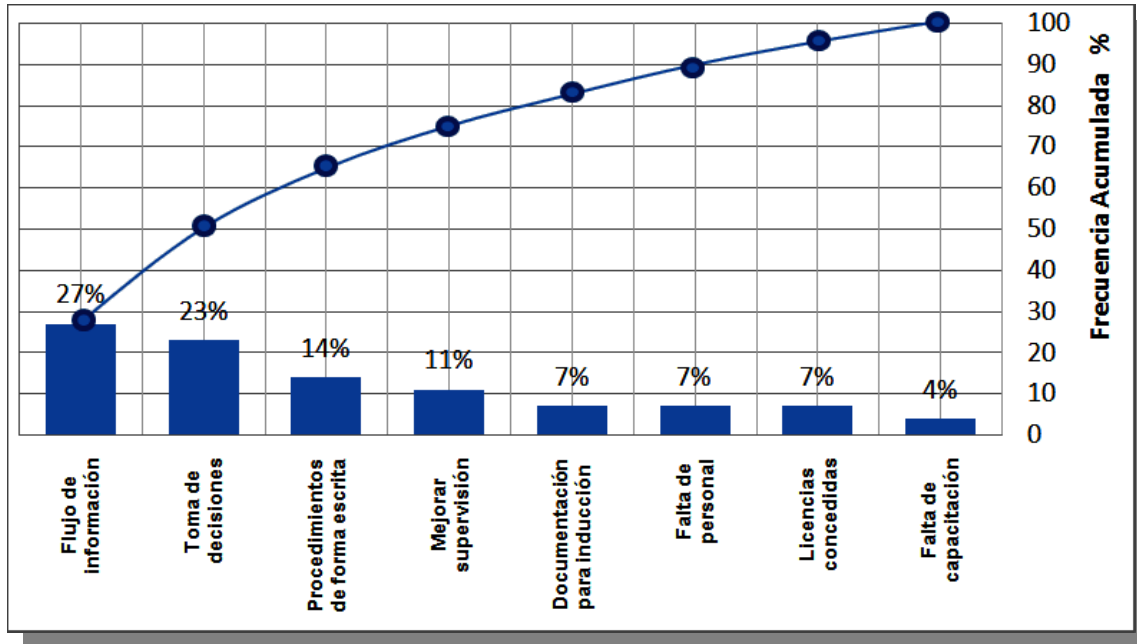
Tabla IV. **Frecuencia y Frecuencia acumulada del tipo de defecto**

Tipo de defecto	Frecuencia	Frecuencia %	Frecuencia Acum. %
Flujo de información	12	27	27
Toma de decisiones	10	23	50
Procedimientos de forma escrita	6	14	64
Mejorar supervisión	5	11	75
Documentación para inducción	3	7	82
Falta de personal	3	7	89
Licencias concedidas	3	7	96
Falta de capacitación	2	4	100
Total	44	100	

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente se procede a graficar la información obtenida en el cuadro anterior, en el eje de la abscisa, el porcentaje de la frecuencia y en el eje de la ordenada, la frecuencia acumulada.

Figura 2. Diagrama Pareto



Fuente: elaboración propia.

Puede observarse que en los 5 primeros tipos de defectos se presentan en el 82 por ciento de los problemas. Por el Principio de Pareto es posible observar que la mayor parte de los problemas encontrados pertenece sólo a 5 tipos de defectos (los pocos vitales), de manera que si se eliminan las causas que los provocan desaparecería la mayor parte de los problemas.

1.3. Elaboración de procedimientos del área administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La elaboración de los procedimientos del área administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales se basa en la necesidad de un documento que registre la información básica de sus departamentos y dependencias administrativas. Su utilidad es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno referente a descripción de tareas, ubicación y puestos responsables.

1.3.1. Definición de procedimiento

“Constituye una narración cronológica y secuencial de una de las actividades que se habrán de realizar durante el desarrollo de un trabajo explicando: qué, quién, cómo, donde y cuándo se hace. Este elemento es el producto de la investigación, por lo cual resulta importante que la descripción del procedimiento sea lo mas explicita y sencillamente posible.” ⁽⁴⁾

1.3.2. Propósito de los procedimientos

“Contribuir a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.” ⁽⁵⁾

⁴ División de Desarrollo Organizacional. Universidad de San Carlos de Guatemala. Instructivo para elaborar manual de Normas y Procedimientos. p. 1-17.

⁵ Dirección General de Desarrollo Administrativo Contraloría General. Gobierno del Estado de Veracruz-Llave. Xalapa, México. Metodología para la elaboración de manuales administrativos. p. 8-9.

- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
- Facilitar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Ser un instrumento útil para la orientación e información al cliente.
- Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.
- Propiciar el mejoramiento de la productividad de la institución.

Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

1.3.3. Ventajas y desventajas de los procedimientos

“Entre las ventajas de los procedimientos destacan:

- Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.
- Permitir el ahorro de tiempos y esfuerzos de los trabajadores, evitando funciones de control y supervisión innecesarias.

- Evitar desperdicios de recursos humanos y materiales.
- Reducir los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general.
- Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Servir de base para el adiestramiento y capacitación del personal.
- Regular el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

Indudablemente la elaboración y utilización de procedimientos también tiene sus limitantes las cuales en relación a los beneficios descritos son de menor importancia:

- Su diseño y actualización tiene un alto costo en términos de tiempo y dinero.
- Ejercen un efecto limitante de la iniciativa del personal debido a que en algunas ocasiones son excesivamente rígidos y formales.
- Algunos de ellos son difíciles de interpretar y comprender, lo cual puede causar confusiones dentro del personal al momento de realizar sus funciones.

- Resistencia del personal a utilizar los procedimientos por ser poco atractivos y en la mayoría de los casos voluminosos en contenido.
- En algunos casos los sindicatos utilizan los procedimientos como herramienta para proteger sus derechos, es decir que no hacen nada adicional si no está establecido debidamente dentro de los procedimientos.”⁽⁶⁾

1.3.4. Recolección de la información

Consistió en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento y posteriormente proponer los ajustes que se consideran convenientes. Para recabar la información fue necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, los empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis y diseño de los procedimientos.

1.3.4.1. Investigación documental

Se procedió a analizar los documentos proporcionados por los empleados de la facultad que contienen datos importantes relacionados con el trabajo que desarrollan. Estos pueden ser formularios, instructivos, reglamentos y todos aquellos que contengan información relevante.

⁶ Dirección General de Desarrollo Administrativo Contraloría General. Gobierno del Estado de Veracruz-Llave. Xalapa, México. Metodología para la elaboración de manuales administrativos. p. 11.

1.3.4.2. Entrevista

Información obtenida de forma verbal del personal que realiza directamente las actividades a analizar. Este medio proporciona información completa y precisa, debido a la interacción que se da con el personal entrevistado, permitiendo la percepción de actitudes.

La entrevista se realizó en el lugar de trabajo del entrevistado, con el fin de que pueda dar explicaciones que faciliten la comprensión. Para que esta técnica se desarrolle con éxito es conveniente observar lo siguiente:

- Utilizar la entrevista libre, dirigida, o ambas.
- Tener claro el objetivo de la entrevista.
- Concertar previamente cita con el empleado.
- Escuchar con atención y objetividad para evitar el desvío del enfoque de la entrevista.
- Realizar las preguntas necesarias a efecto de entender completamente las actividades que desarrolla el personal o esclarecer toda duda.

1.3.4.3. Observación directa

Se examinó visualmente las actividades específicas que realiza una persona y anotar todas las acciones en la secuencia correcta con la finalidad de completar, confrontar y verificar datos obtenidos en la investigación documental.

1.3.5. Análisis de la información

Después de reunir todos los datos, el siguiente paso fue organizarlos en forma lógica mediante el desarrollo de un esquema de trabajo, es decir, el proyecto del manual.

Lo primero que se debe hacer es un análisis de la información, con la finalidad de facilitar el manejo y ordenamiento de lo que debe incluirse en el contenido, para lo cual es necesario establecer la secuencia:

- Conocer el hecho o situación que se analiza.
- Describir ese hecho o situación.
- Descomponerlo en todos sus detalles y elementos.
- Examinarlos críticamente para comprender mejor cada elemento.
- Ordenar cada elemento de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- Precisar las relaciones entre cada elemento.

Para facilitar el análisis de la información podemos apoyarnos con los cuestionamientos siguientes:

¿Qué trabajo se hace? Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de estas.

¿Quién lo hace? Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

¿Cómo se hace? Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

¿Cuándo se hace? Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener los resultados o terminar una actividad.

¿Dónde se hace? Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.

¿Por qué se hace? Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento: también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

1.3.6. Diseño de procedimientos

El diseño de procedimientos fue realizado de forma simple, redactado de forma clara, sin palabras rebuscadas, en un estilo sencillo y agradable, redactado en forma impersonal (tercera persona).

1.3.6.1. Descripción del procedimiento

Es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consiste, cuándo, cómo, dónde, con qué; señalando a los responsables de llevarlo a cabo.

1.3.6.2. Formato

Los formatos son todos aquellos formularios o documentos que se utilizan periódicamente para registrar información del proceso o sistema de trabajo de cada área. El formato para los procedimientos a utilizar es el propuesto por la

División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala, pues debe presentar información clave que describa el título del procedimiento, así mismo las actividades, la unidad y quienes intervienen.

1.3.6.3. Elementos que lo integran

Los elementos que integran el diseño de los procedimientos para describirlos en el formato utilizado son:

Encabezado del formato: es la parte donde se describe el nombre de la unidad a la que pertenece el procedimiento, el título del procedimiento, quién inicia el procedimiento y quién lo termina.

Figura 3. **Formato para encabezado del procedimiento**

Descripción del Procedimiento	
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	
Nombre de la Unidad: Biblioteca	
Título del Procedimiento: Solvencias	
Hoja No. <u> 1 </u> de <u> 2 </u>	No. De formularios:
Inicia: Estudiante	Termina: Estudiante

Fuente: Instructivo de División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Columna de la Unidad: en la cual se describe las actividades por unidad académica y/o administrativa.
- Columna de Puesto Responsable: determina las actividades que le corresponde realizar a cada puesto.
- Columna de Actividad: donde se redacta los procedimientos en forma clara, concisa, objetiva y con narración comprensible. Anotar en forma narrativa la actividad la cual deberá empezar en tercera persona del singular.
- Columna Paso: anota el número de actividad.

Figura 4. **Formato para descripción del procedimiento**

Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Estudiante	01	Solicita solvencia.
Biblioteca	Auxiliar de Biblioteca	02	Informa del pago de solvencia en ventanilla de Tesorería.
Facultad	Estudiante	03	Se presenta a pagar solvencia de biblioteca.
Tesorería	Oficinista	04	Informa el valor y extiende recibo, solicita nombre y número de carné al dorso del recibo, traslada.
Facultad	Estudiante	05	Elabora pago, anota nombre y número de carné al dorso del recibo, traslada.
Tesorería	Oficinista	06	Recibe el pago y despide.
Facultad	Estudiante	07	Entrega el recibo de pago, solicita solvencia.

Fuente: Instructivo de División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.3.7. Diagramas de flujo (flujogramas)

Para diagramar procedimientos existen dos formas: a través de los flujogramas o diagramas de flujo y del diagrama de proceso. Para efectos de realizar los procedimientos deberán utilizar la técnica de diagramas de flujo.

Los flujogramas se pueden ubicar antes o después de cada procedimientos para visualizar el recorrido de pasos y actividades, además de los responsables de su realización. Este tipo de diagramas se denominan administrativos y se relacionan con los que se utilizan para el procesamiento de datos. Existen los figurativos para las personas, que no denominan los esquemas a través de figuras geométricas y pueden utilizar cualquier diagrama que ilustre el texto, que permite la comprensión del procedimiento.

1.3.7.1. Formato

El formato para los flujogramas que se utilizó es el propuesto por la División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala, pues debe presentar información clave que describa el título del procedimiento, así mismo las actividades en forma gráfica y quienes intervienen.

1.3.7.2. Elementos que lo integran

Encabezado del formato: Es la parte donde se describe el nombre de la unidad a la que pertenece el procedimiento, el título del procedimiento, el número de hojas y la persona que lo elaboró.

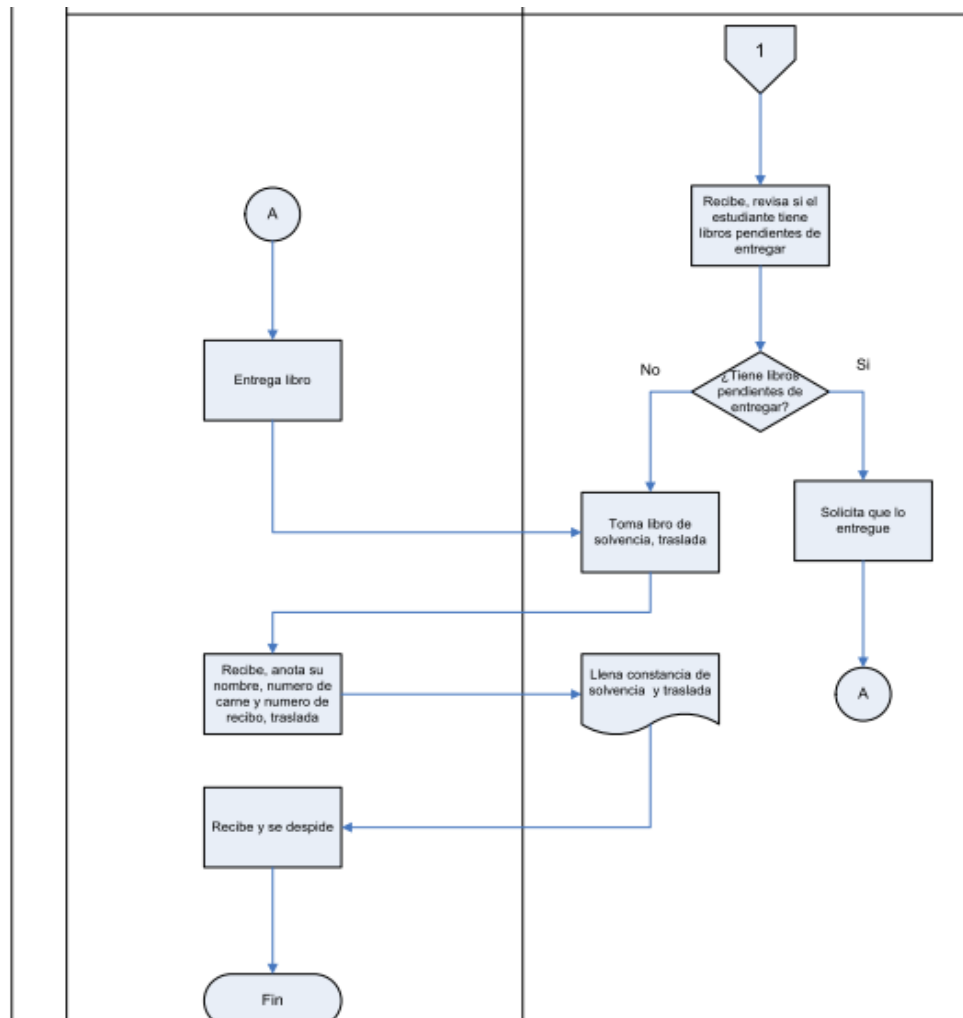
Figura 5. **Formato para encabezado del flujograma**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	
Nombre de la unidad: Biblioteca	
Titulo del Procedimiento: Solvencias	
Elaborado por: Unidad de Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Pagina 1 de 2

Fuente: Instructivo de División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Columna de Puesto Responsable: determina las actividades que le corresponde realizar a cada puesto que interviene.
- Flujograma: Es la representación gráfica de las actividades del procedimiento.

Figura 6. Formato para flujogramas





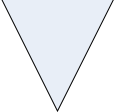
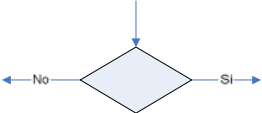




Fuente: Instructivo de División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.3.7.3. Simbología

Los símbolos son una especie de lenguaje convencional con los que se designan o representan ideas, conceptos, acciones, etc., de allí el hecho de que exista diversidad de simbologías para representar los flujogramas. Se utiliza la simbología convencional y fue tomada de las normas ANSI para

elaborar Diagramas de Flujo Administrativos, la que se representa de la siguiente manera:

Tabla V. Simbología de Normas ANSI

Nombre	Descripción	Símbolo
Inicio y final	Se representa por medio de una figura elíptica llamada Terminal.	
Operaciones del procedimiento	Se representa por medio de un rectángulo.	
Archivar	Se representa por medio de un triángulo invertido.	
Decisión	Alternativa a tomarse en un procedimiento, se representa por medio de un rombo.	
Documentos	La generación de documentos, libros, folletos, formularios y hojas.	
Conector de página	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.	
Conector de pagina	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.	
Conector Dinámico	Establece de forma automática la ruta entre las formas y/o símbolos.	

Fuente: Instructivo de División de Desarrollo Organizacional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.3.8. Instrucciones del llenado de formatos

Entre las consideraciones específicas para la descripción están las siguientes:

1.3.8.1 Descripción de Procedimiento

- “Cada actividad inicia con un verbo conjugado en tercera persona del singular en tiempo presente (entrega, recibe, revisa).
- La redacción de cada actividad será clara, precisa y responderá a las preguntas ¿quién lo hace?, ¿qué hace?, ¿Cómo? ¿Y con qué se realiza la actividad?
- Todas las actividades descritas deberán ser numeradas de manera secuencial; en el caso de la pregunta se escribe sin número, posteriormente la numeración continúa en las opciones derivadas de esa pregunta.
- Cuando una actividad indique la toma de decisiones derivada de las operaciones de revisión, verificación y análisis, se deben señalar las diferentes alternativas o cursos que puede tomar un procedimiento.
- La palabra VERIFICA se utiliza antes de una decisión y se considera sinónimo de: coteja, revisa, analiza, etc.
- Siempre que existan alternativas de decisión debe formularse la pregunta que dará respuesta a las decisiones. “⁽⁷⁾

⁷ Dirección General de Desarrollo Administrativo Contraloría General. Gobierno del Estado de Veracruz-Llave. Xalapa, México. Metodología para la elaboración de manuales administrativos. p. 13.

1.3.8.2. Diagrama de flujo

“Para la diagramación se requieren las recomendaciones siguientes:

- Un diagrama de flujo siempre inicia y termina con el símbolo “TERMINAL”.
- Las líneas entre los símbolos, indican el sentido del flujo.
- La diagramación de procedimientos debe iniciarse en la parte superior central de la primera columna, en trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda hacia derecha.
- Las actividades deberán diagramarse de tal forma que se logre una adecuada distribución y simetría de los símbolos utilizados.
- Los símbolos deben mantener uniformidad en su tamaño.
- Cada símbolo de actividad deberá numerarse consecutivamente, correspondiendo a la numeración dada en el descriptivo del procedimiento.
- El símbolo de la actividad en el diagrama de flujo, contendrá los datos asentados en la descripción del procedimiento pero con enunciados breves y sencillos. Iniciar con verbo conjugado en presente de la tercera persona, ejemplo: turna, supervisa, registra.”⁽⁸⁾

⁸ División de Desarrollo Organizacional. Universidad de San Carlos de Guatemala, Instructivo para elaboración de Manual de Normas y Procedimientos. p. 18-19.

1.4. Procedimientos del Área administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

A continuación se presentan los procedimientos elaborados, se describe su base legal y objetivos por departamento.

1.4.1. Decanato

Es la autoridad administrativa superior de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, es electo por los sectores, estudiantil, docente y profesional. Representa y dirige a la Facultad, lo asiste el Secretario Adjunto

1.4.1.1. Base legal

Dicha información se busco en el Archivo General de la Universidad y según la misma la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales fue organizada por el Artículo 22 de la Ley Orgánica de Instrucción Superior, el 1 de julio de 1875, el 9 de diciembre del mismo año se emitió su reglamento específico constituyendo esta la base legal de creación.

1.4.1.2. Objetivos

- Velar por el buen desempeño de las actividades administrativas de la Facultad.
- Cuidar por la investigación y la academia de la Facultad.
- Desarrollar las funciones del Decanato con eficiencia.

Tabla VI. Firma y entrega de títulos

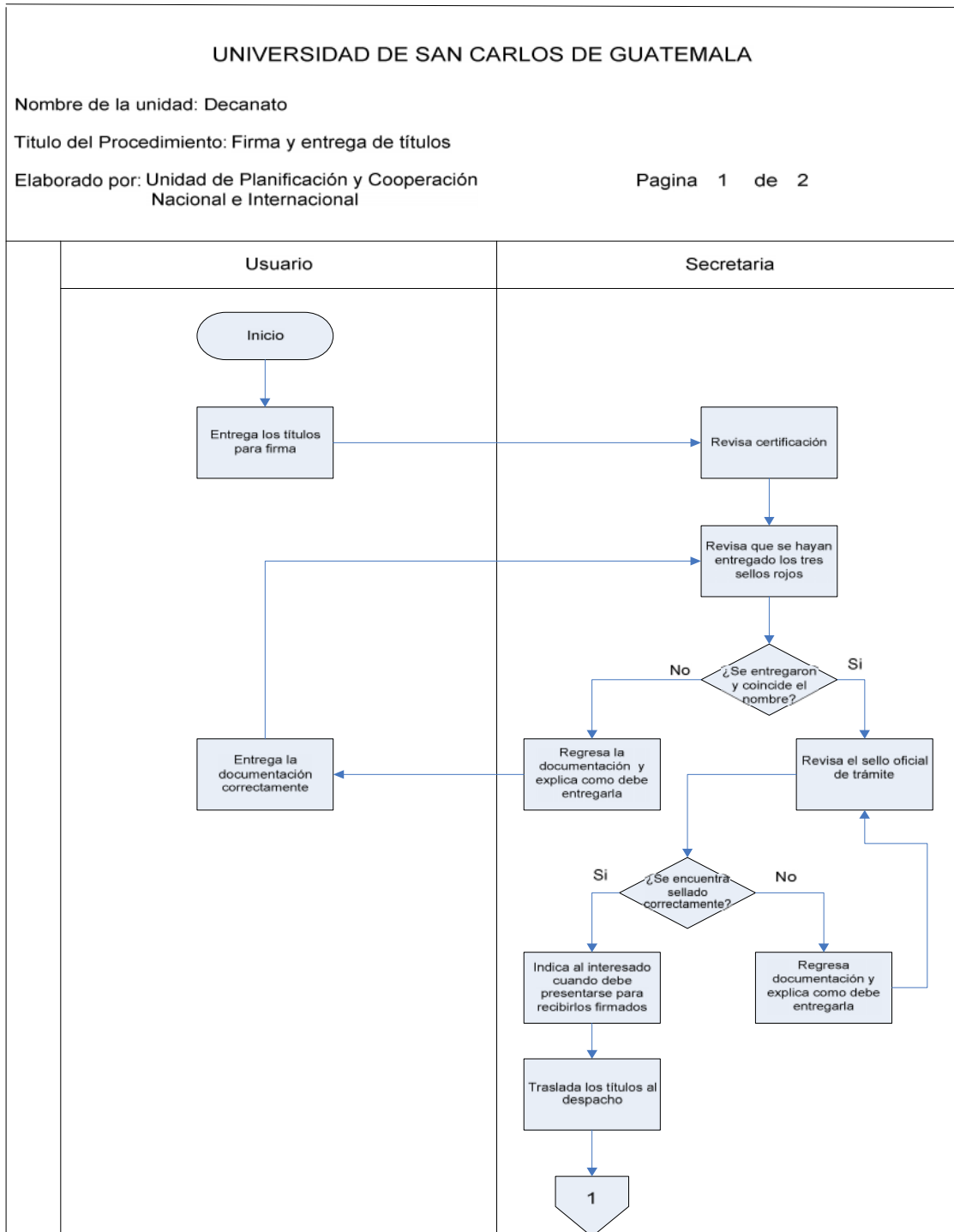
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Decanato			
Título del Procedimiento: Firma y entrega de títulos			
Hoja No. <u>1</u> de <u>2</u>		No. De formularios:	
Inicia: Secretaria		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Usuario	01	Entrega los títulos para firma.
Decanato	Secretaria	02	Revisa certificación original del Examen de Graduación donde se le concede el grado Académico de Licenciado.
		03	Revisa que se hayan entregado los tres sellos rojos para Título, que el nombre del interesado coincida con el Título. No se entregaron los sellos y/o no coincide el nombre del interesado (regresa la documentación y explica como debe entregarla). Se entregaron los sellos y coincide el nombre del interesado (continúa paso 4).
		04	Revisa el sello oficial de tramite autorizado por Registro y Estadística impreso y número de carné Se encuentra el sello (continúa al paso 5). No se encuentra sellado (regresa documentación y explica como debe entregarla).

Continuación de tabla V.

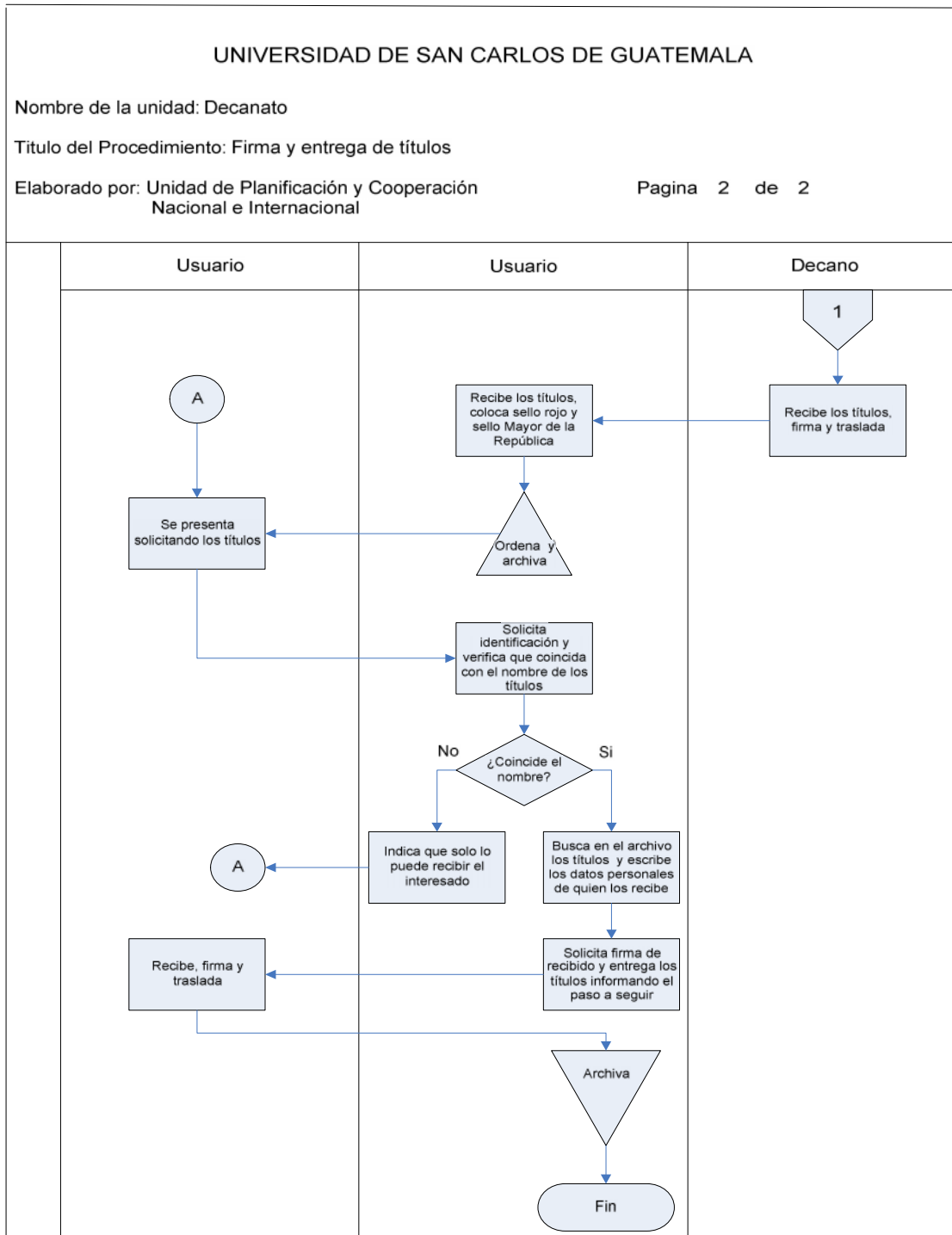
Nombre de la Unidad: Decanato		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Firma y entrega de títulos			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Decanato	Secretaria	05	Indica al interesado el día y hora en que debe presentarse para recibirlos firmados.
		06	Traslada los títulos al despacho.
Decanato	Decano	07	Recibe los títulos, firma y traslada.
Decanato	Secretaria	08	Recibe los títulos, coloca sello rojo y sello Mayor de la República a cada uno.
		09	Ordena los títulos firmados alfabéticamente y los archiva.
Facultad	Usuario	10	Solicita los títulos.
Decanato	Secretaria	11	Solicita documento de identificación y verifica que coincida con el nombre de los títulos. No coincide el nombre (indica que solo lo puede recibir el interesado). Coincide el nombre (continúa paso 12).
		12	Busca en el archivo los títulos de la persona solicitante, toma el libro de conocimiento y escribe los datos personales de quien los recibe.
		13	Solicita firma de recibido en el libro de conocimiento y entrega los títulos, informa el paso a seguir.
		14	Guarda el libro de conocimiento.

Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Firma y entrega de títulos



Continuación de figura 7.



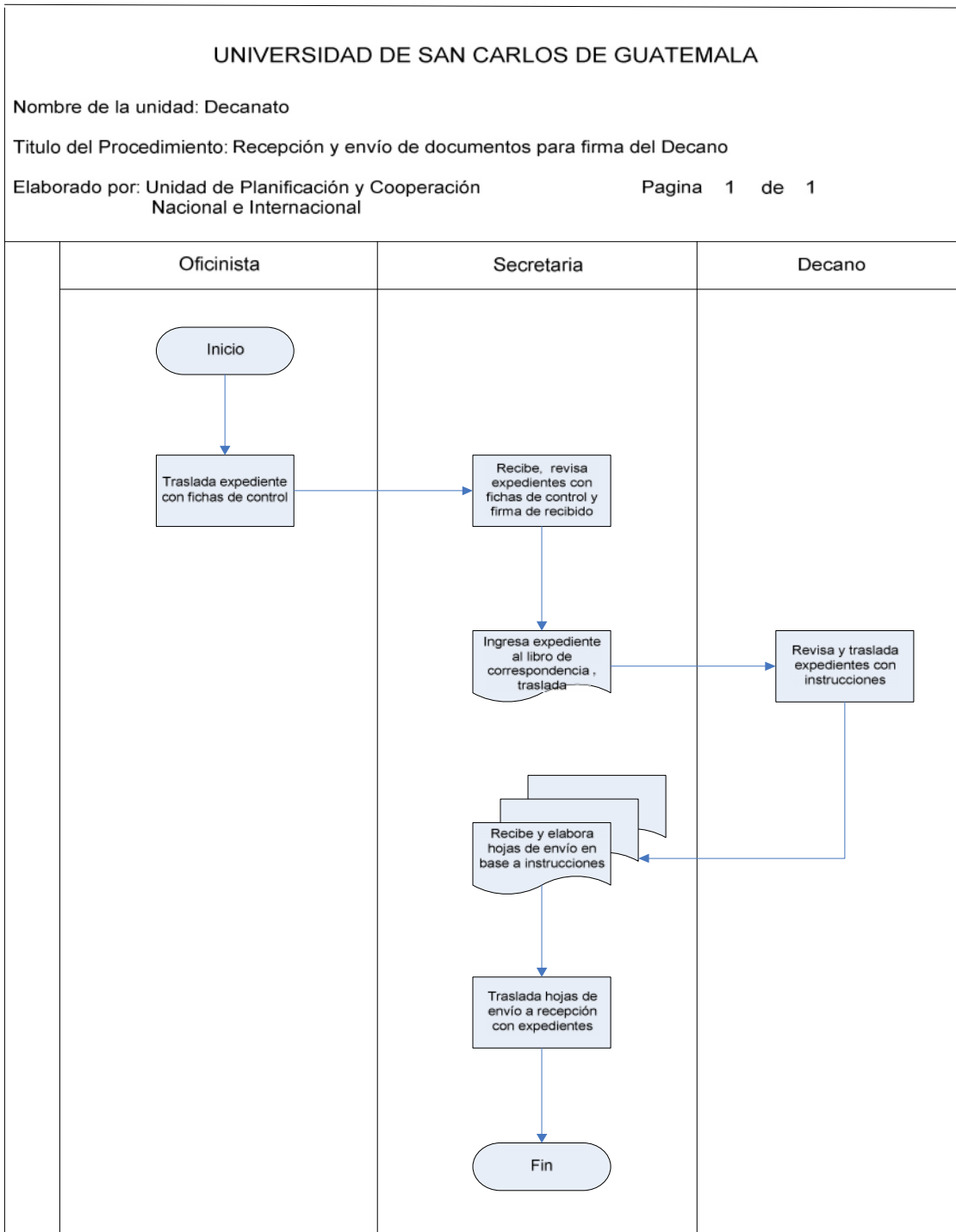
Fuente: elaboración propia.

Tabla VII. **Recepción y envío de documentos para firma del Decano**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Decanato			
Título del Procedimiento: Recepción y envío de documentos para firma del Decano			
Hoja No. <u> 1 </u> de <u> 1 </u>		No. De formularios:	
Inicia: Oficinista		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Recepción	Oficinista	01	Traslada expediente con fichas de control.
Decanato	Secretaria	02	Recibe y revisa expedientes con fichas de control, firma y sella de recibido.
		03	Ingresa expediente al libro de correspondencia con fecha, número de expediente, asunto y nombre de persona que lo envía, traslada.
Decanato	Decano	04	Revisa y traslada expedientes con instrucciones.
Decanato	Secretaria	05	Recibe y elabora hojas de envío en base a instrucciones.
		06	Traslada hojas de envío a recepción con expedientes.

Fuente: elaboración propia.

Figura 8. **Recepción y envío de documentos para firma del Decano**



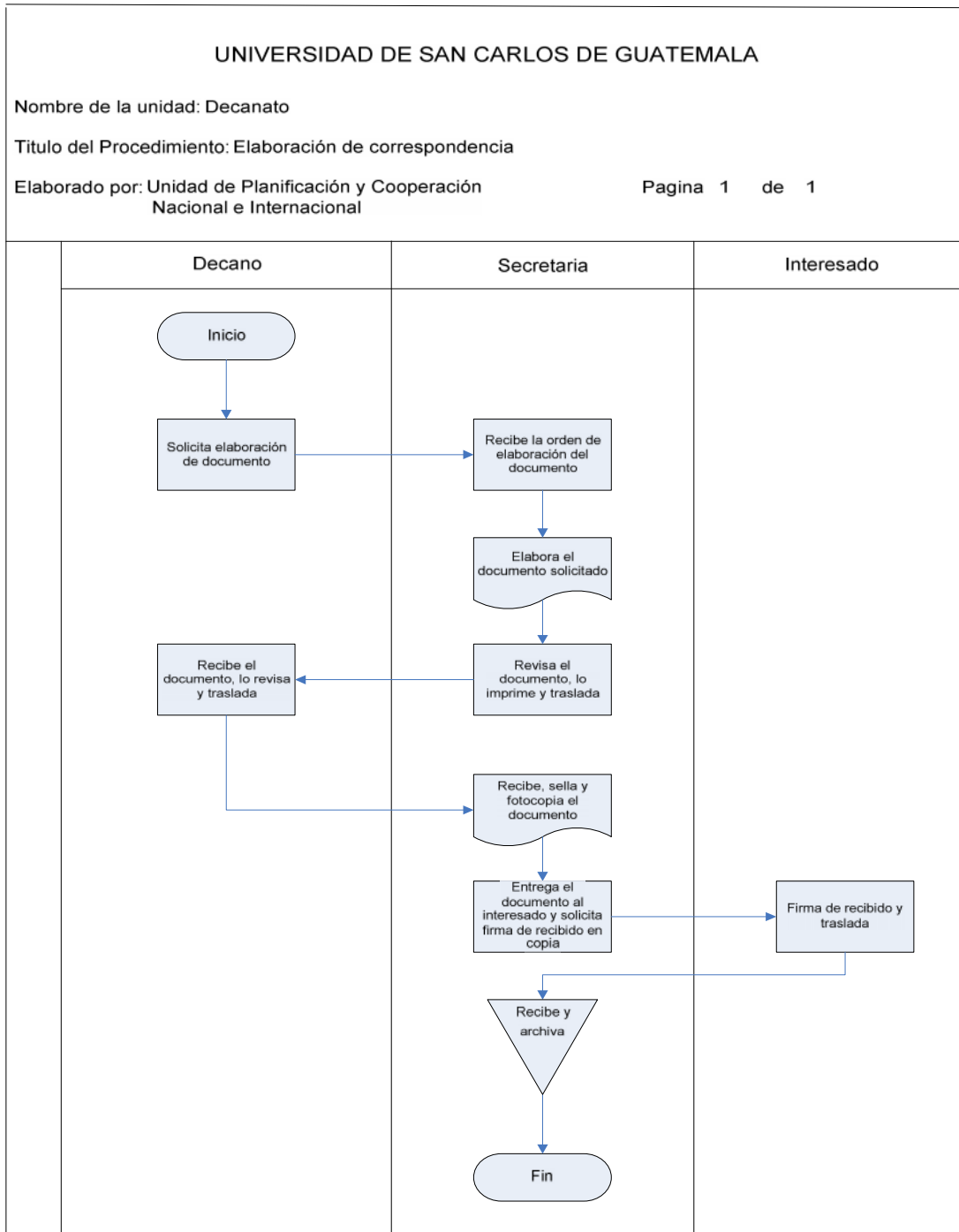
Fuente: elaboración propia.

Tabla VIII. **Elaboración de correspondencia**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Decanato			
Título del Procedimiento: Elaboración de correspondencia			
Hoja No. 1 de 1		No. De formularios:	
Inicia: Secretaria		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Decanato	Decano	01	Solicita elaboración de documento.
Decanato	Secretaria	02	Recibe la orden de elaboración del documento.
		03	Elabora el documento solicitado.
		04	Revisa el documento, lo imprime y traslada.
Decanato	Decano	05	Recibe el documento, lo revisa y traslada.
Decanato	Secretaria	06	Recibe, sella y fotocopia el documento.
		07	Entrega el documento al interesado y solicita firma de recibido en la copia.
Facultad	Interesado	08	Firma de recibido y traslada.
Decanato	Secretaria	09	Recibe la copia firmada, la archiva y despide al interesado.

Fuente: elaboración propia.

Figura 9. **Elaboración de correspondencia**



Fuente: elaboración propia.

1.4.2. Secretaria Adjunta

Puesto administrativo encargado de administrar de los recursos humanos, físicos y financieros de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

1.4.2.1. Base legal

Dictamen DAPC No. 72-2000 de fecha 17 de agosto de 2,000

1.4.2.2. Objetivos

- Velar por el buen desempeño de las actividades administrativas de la Facultad.
- Supervisar el mantenimiento de los edificios de la Facultad.
- Coordinar conjuntamente con los jefes medios, el control de los servicios prestados en la Facultad.
- Atender los requerimientos que presenten los colaboradores con relación a sus tareas.
- Asistir al Decano en sesiones de trabajo que sea designado.

Tabla IX. Préstamo de auditorium

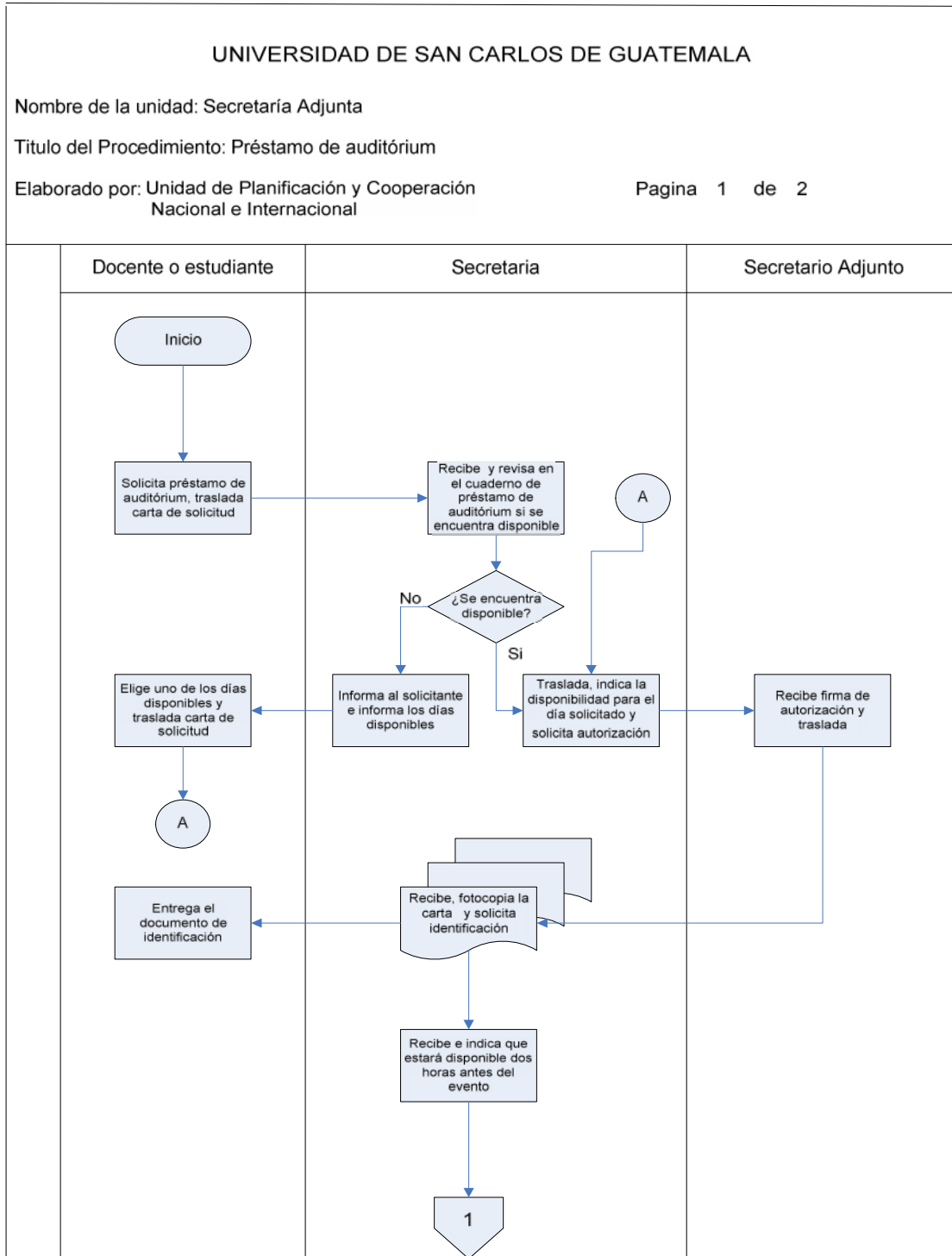
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Secretaría Adjunta			
Título del Procedimiento: Préstamo de auditorium			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Docente o estudiante		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Docente o estudiante	01	Solicita préstamo de auditorium, traslada carta de solicitud indicando el día y hora a utilizarlo.
Secretaría Adjunta	Secretaria	02	Recibe la carta, lee y revisa en el cuaderno de préstamo de auditorium si se encuentra disponible el día solicitado. Si se encuentra disponible, (sigue paso 3). No se encuentra disponible, informa al solicitante e informa los días disponibles. • Elige un día disponible.
		03	Traslada, indica la disponibilidad del auditorium para el día solicitado y solicita firma de autorización en la carta solicitud.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	04	Recibe firma de autorización y traslada.
Secretaría Adjunta	Secretaria	05	Recibe, fotocopia la carta autorizada (2 copias) y solicita un documento de identificación.
Facultad	Docente o estudiante	06	Entrega el documento de identificación.

Continuación de tabla IX.

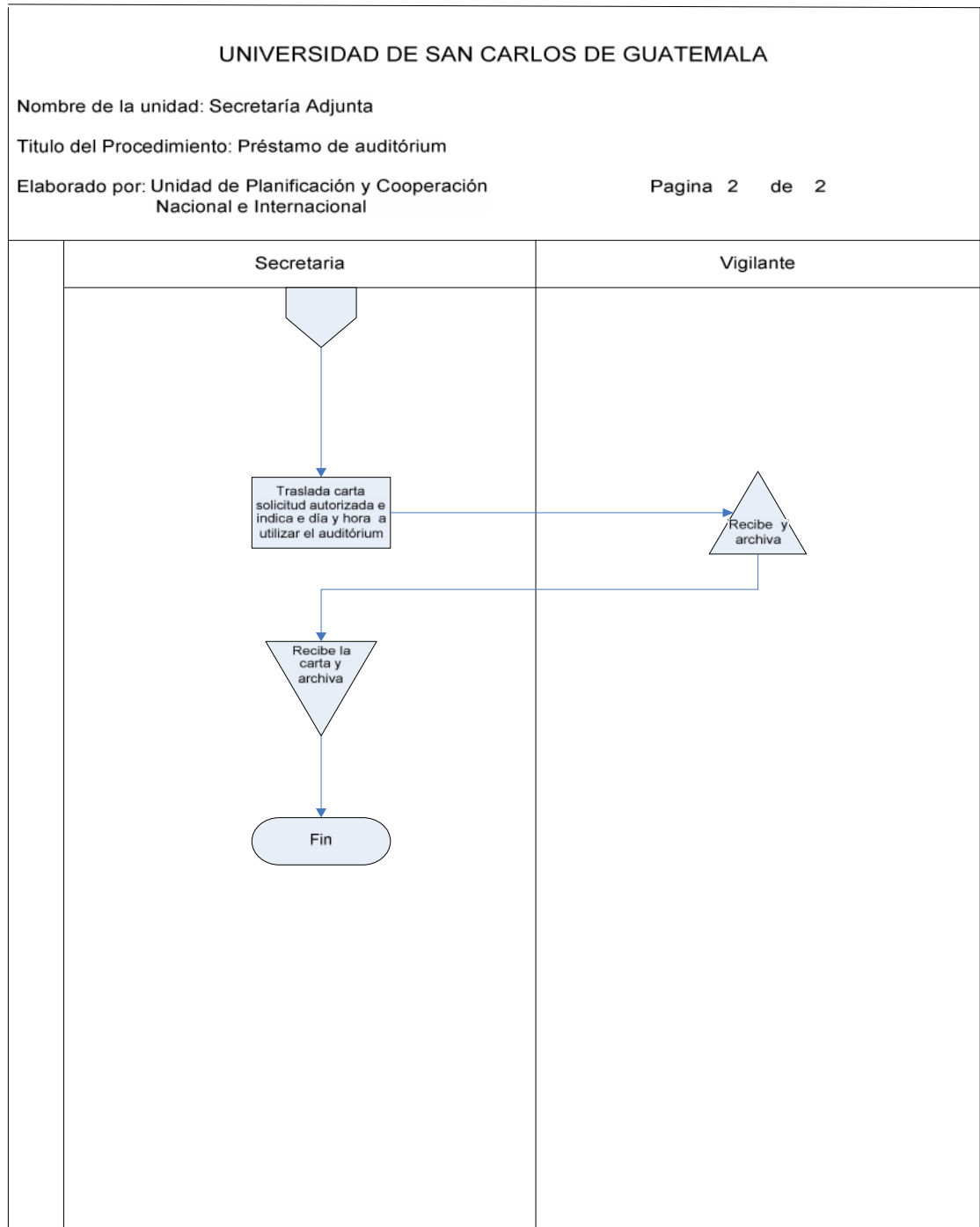
Nombre de la Unidad: Secretaría Adjunta			Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>
Título del procedimiento: Préstamo de auditorium			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría Adjunta	Secretaria	07	Recibe el documento de identificación e indica que el auditorium estará disponible dos horas antes del evento.
		08	Traslada carta de solicitud autorizada e indica e día y hora a utilizar el auditorium.
Servicios Especiales	Vigilante	09	Recibe la carta y archiva.
Secretaría Adjunta	Secretaria	10	Archiva la carta original.

Fuente: elaboración propia.

Figura 10. Préstamo de auditorium



Continuación de figura 10.



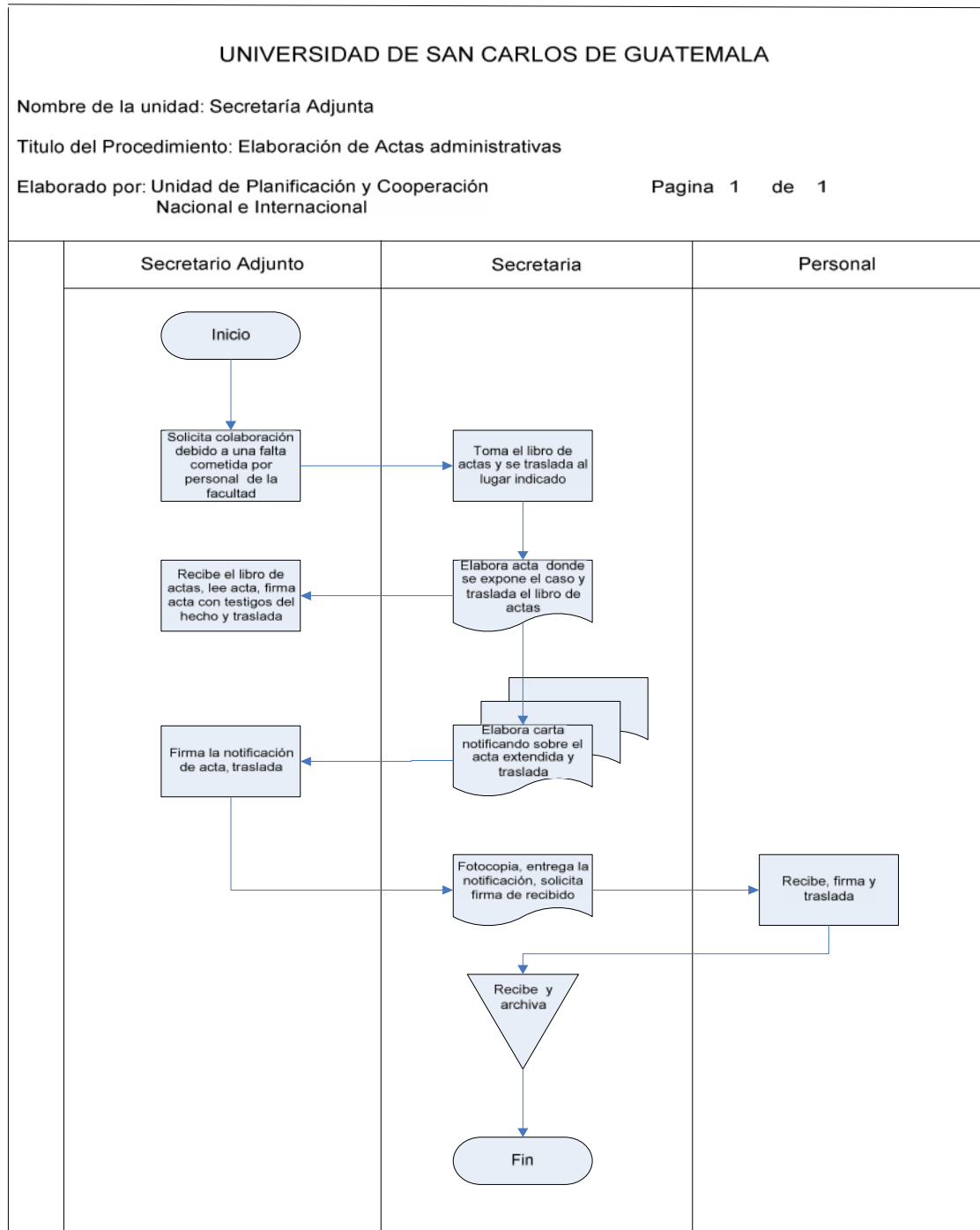
Fuente: elaboración propia.

Tabla X. **Elaboración de actas administrativas**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Secretaría Adjunta			
Título del Procedimiento: Elaboración de Actas administrativas			
Hoja No. 1 de 1		No. De formularios:	
Inicia: Secretario Adjunto		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	01	Solicita colaboración debido a una falta cometida por personal que labora en la facultad, e indica trasladarse al lugar de la falta.
Secretaría Adjunta	Secretaria	02	Toma el libro de actas y se traslada al lugar indicado.
		03	Elabora acta en base a lo dictado donde se expone el caso y traslada el libro de actas
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	04	Recibe el libro de actas, lee acta, firma acta con testigos del hecho y traslada.
Secretaría Adjunta	Secretaria	05	Elabora carta notificando a la persona sobre el acta extendida indicando el caso, traslada (2 copias).
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	06	Firma la notificación de acta, traslada
Secretaría Adjunta	Secretaria	07	Fotocopia acta, entrega la notificación, solicita firma de recibido en copia de notificación
Facultad	Personal	08	Recibe, firma y traslada.
Secretaría Adjunta	Secretaria	09	Recibe copia y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 11. **Elaboración de actas administrativas**



Fuente: elaboración propia.

1.4.3. Secretaría Académica

Puesto académico encargado de administrar de los recursos humanos y documentos que ingresan a la secretaria de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

1.4.3.1. Base legal

Estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Título IV, capítulo III, artículo 25,26.

1.4.3.2. Objetivos

- Llevar control de toda clase de documentos que ingresen a la Secretaria de la Facultad.
- Elaborar agenda ante Junta Directiva de los diferentes expedientes que ingresan a la Facultad para ser conocidos en sesión de Junta Directiva de la Facultad.
- Ordenar que se convoque a sesiones de Junta Directiva y notificar a cada uno de los integrantes.
- Tomar nota de las disposiciones que se tomen en sesión de Junta Directiva sobre los expedientes anotados en la agenda.

Tabla XI. **Agenda de actividades de Junta Directiva**

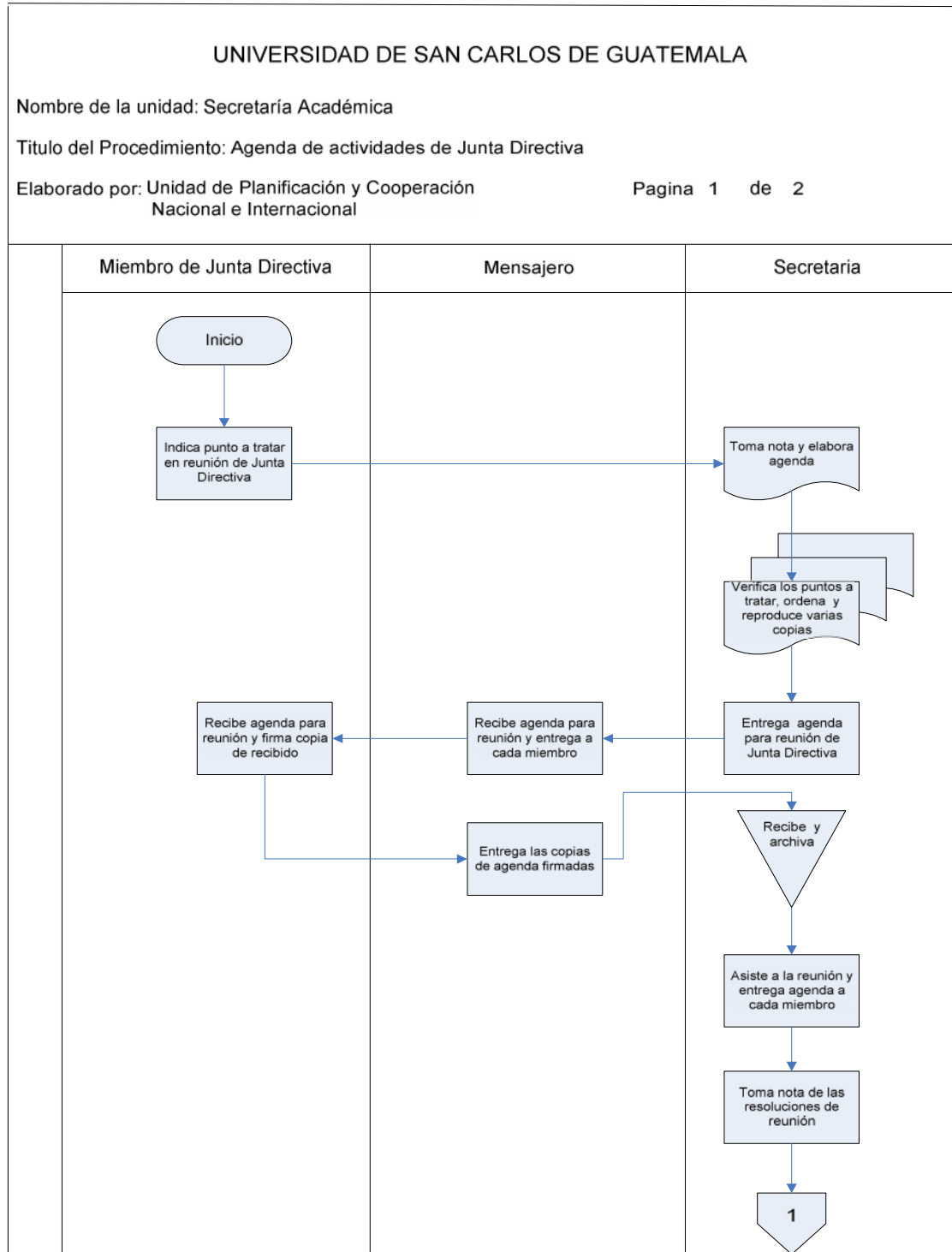
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Secretaría Académica			
Título del Procedimiento: Agenda de actividades de Junta Directiva			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Miembro de Junta Directiva		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Junta Directiva	Miembro de Junta Directiva	01	Indica punto a tratar en reunión de Junta Directiva.
Secretaría Académica	Secretaria	02	Toma nota y elabora agenda.
		03	Verifica los puntos a tratar, ordena agenda y reproduce varias copias.
		04	Entrega agenda para reunión de Junta Directiva.
Servicios Especiales	Mensajero	05	Recibe agenda para reunión y entrega a cada miembro,
Junta Directiva	Miembro de Junta Directiva	06	Recibe agenda para reunión y firma copia de recibido.
Servicios Especiales	Mensajero	07	Entrega las copias de agenda firmadas
Secretaría Académica	Secretaria	08	Recibe las copias de agenda firmada y archiva.
		09	Asiste a la reunión y entrega agenda a cada miembro.

Continuación de tabla XI.

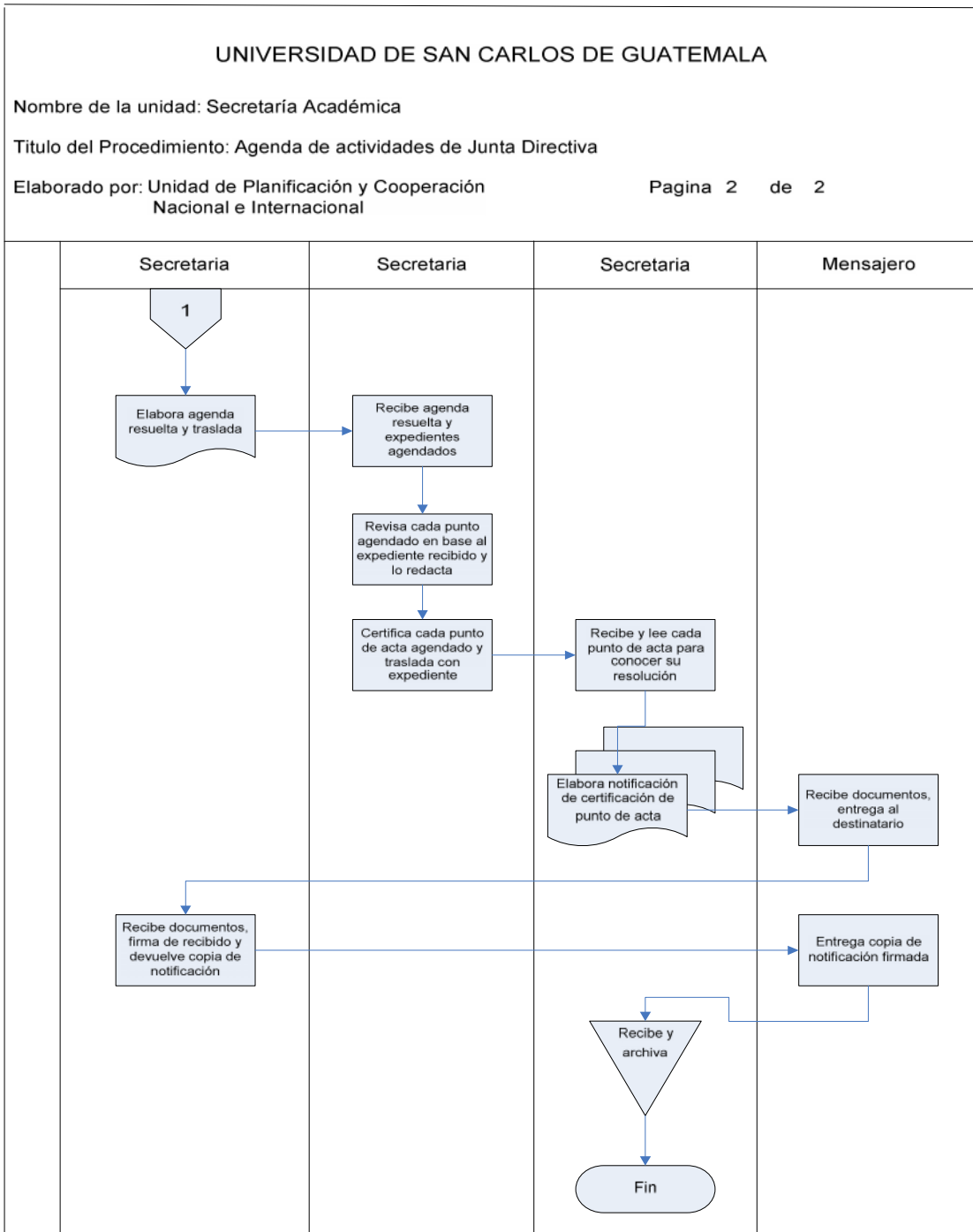
Nombre de la Unidad: Secretaría Académica		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Agenda de actividades de Junta Directiva			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría Académica	Secretaria	10	Toma nota de las resoluciones de reunión.
		11	Elabora agenda resuelta y traslada.
Oficina de Actas	Secretaria	12	Recibe agenda resuelta y expedientes agendados.
		13	Revisa cada punto agendado en base al expediente recibido y lo redacta.
		14	Certifica cada punto de acta agendado y traslada con expediente.
Oficina de Notificaciones	Secretaria	15	Recibe y lee cada punto de acta certificado para conocer su resolución.
		16	Elabora notificación de certificación de punto de acta (2 copias), fotocopia cada punto de acta, adjunta notificación y copia, entrega.
Servicios Especiales	Mensajero	17	Recibe documentos, entrega al destinatario solicitando firma en copia de notificación de recibido.
Secretaría Académica	Secretaria	18	Recibe documentos, firma de recibido y devuelve copia de notificación.
Servicios Especiales	Mensajero	19	Entrega copia de notificación firmada
Oficina de Notificaciones	Secretaria	20	Recibe la copia de notificación y archiva con el expediente.

Fuente: elaboración propia.

Figura 12. **Agenda de actividades de Junta Directiva**



Continuación de figura 12.



Fuente: elaboración propia.

Tabla XII. **Nombramiento de catedráticos**

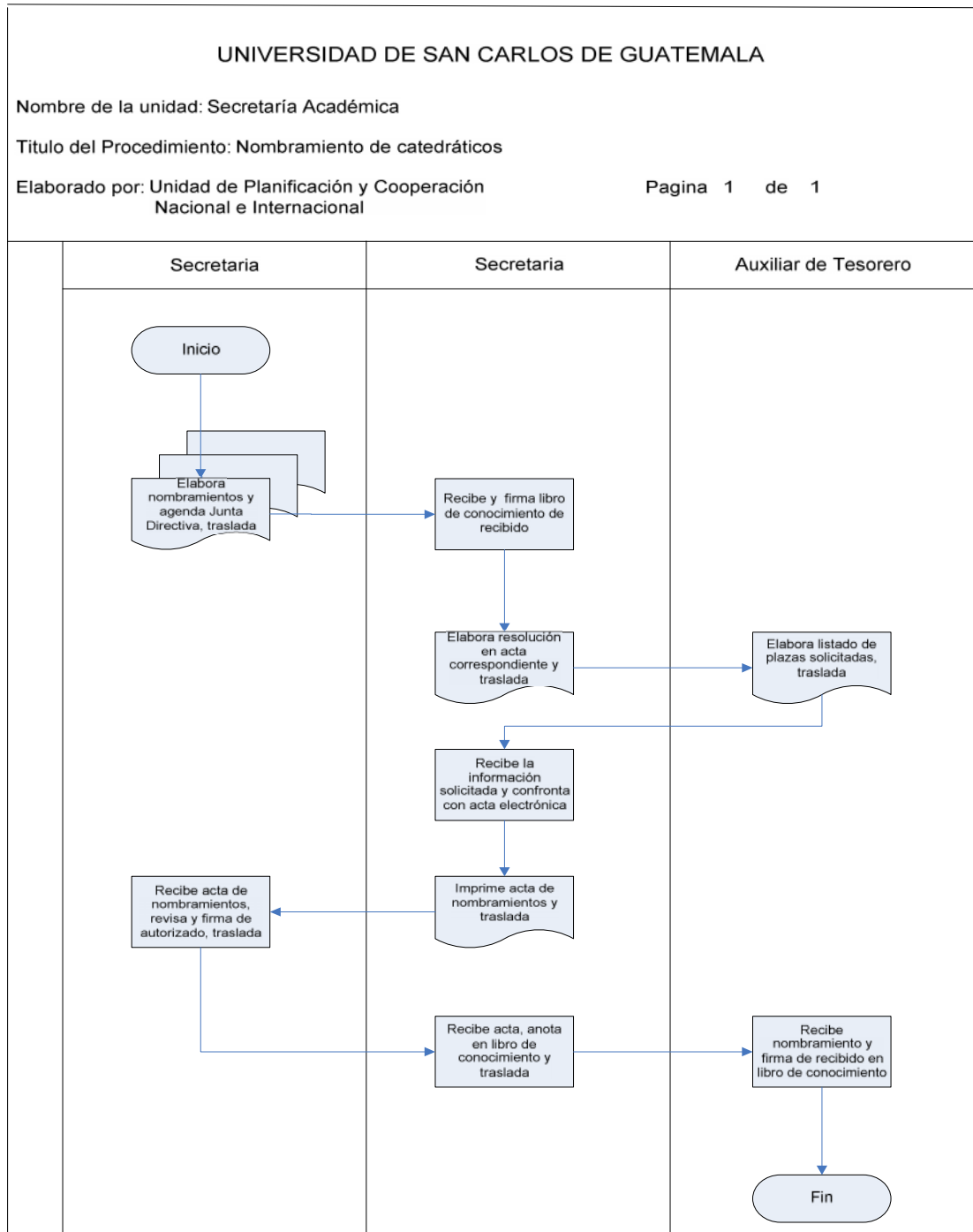
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Secretaría Académica			
Título del Procedimiento: Nombramiento de catedráticos			
Hoja No. <u> 1 </u> de <u> 2 </u>		No. De formularios:	
Inicia: Secretaria		Termina: Auxiliar de Tesorero	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría Académica	Secretaria	01	Elabora cuadros de nombramientos de catedráticos y agenda resuelta de Junta Directiva, los traslada con libro de conocimiento para firma de recibido.
Oficina de Actas	Secretaria	02	Recibe cuadro de nombramientos y agenda resuelta de Junta Directiva, firma libro de conocimiento de recibido.
		03	Confronta con coordinaciones el nombre de catedráticos que imparten cátedra, elabora resolución en acta correspondiente y traslada solicitando la información de la plaza (salario, plaza, vigencia, etc.).
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	04	Elabora listado de plazas solicitadas anotando la información de cada una, traslada.
Oficina de Actas	Secretaria	05	Recibe la información solicitada y confronta con acta electrónica.
		06	Imprime acta de nombramientos y traslada para su revisión y firma de aprobación.

Continuación de tabla XII.

Nombre de la Unidad: Secretaría Académica		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Nombramiento de catedráticos			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría Académica	Secretario Académico	07	Recibe acta de nombramientos, revisa y firma de autorizado, traslada.
Oficina de Actas	Secretaria	08	Recibe acta, anota en libro de conocimiento y traslada solicitando firma de recibido en libro de conocimiento.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	09	Recibe nombramiento y firma de recibido en libro de conocimiento.

Fuente: elaboración propia.

Figura 13. **Nombramiento de catedráticos**



Fuente: elaboración propia.

1.4.4. Tesorería

Departamento encargado de velar por el buen funcionamiento de las finanzas de la Facultad.

1.4.4.1. Base legal

No se encontró base legal donde se creara el departamento de Tesorería, sin embargo se cree que desde el 10 de febrero del año 1681, cuando comenzó a funcionar la cátedra prima, tenía que existir una persona encargada de tramitar sueldos y comprar materiales para el funcionamiento.

1.4.4.2. Objetivos

- Controlar el gasto de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Ejecutar lo planificado financieramente, por los diferentes subprogramas de la Facultad.
- Asesorar en el área financiera a la Junta Directiva, Decano y Secretario Adjunto.

Tabla XIII. Liquidación de nóminas

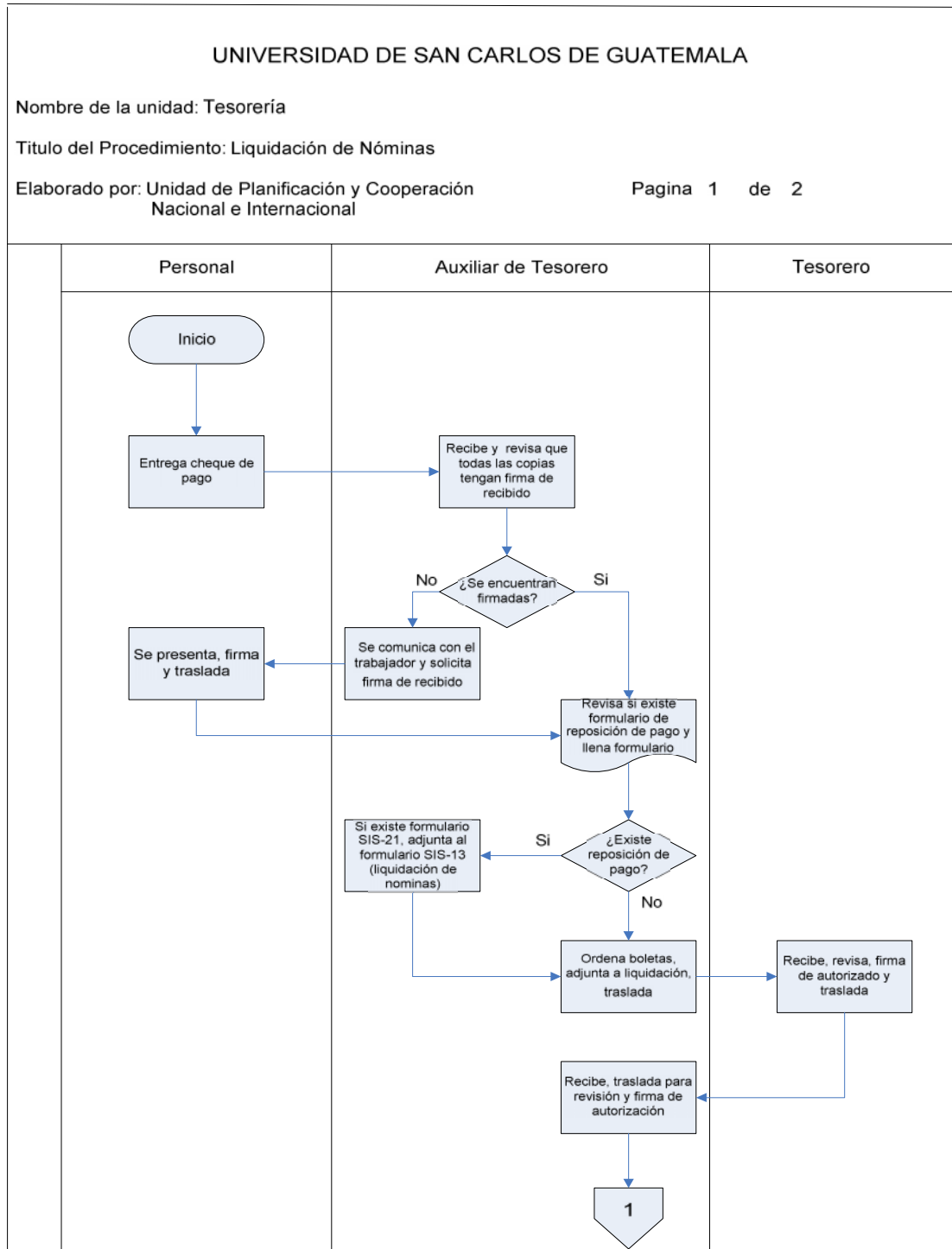
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Tesorería			
Título del Procedimiento: Liquidación de Nóminas			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Personal		Termina: Auxiliar de Tesorero	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Personal	01	Entrega cheque de pago.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	02	Recibe, quita orilla a copia de cheque, ordena por número correlativo, revisa que todas las copias tengan firma de recibido. Se encuentran firmadas (sigue paso 4). No se encuentra alguna(s) firmada(s), se comunica con el trabajador y solicita firma de recibido en copia de cheque (sigue paso 4).
		03	Revisa si existe formulario SIS-21 (reposición de pago) y llena formulario SIS-13 (Liquidación de nominas). Si existe formulario SIS-21, adjunta al formulario SIS-13 (liquidación de nominas). No existe formulario SIS-21, (sigue paso 5).
		04	Ordena boletas de acreditamiento de bancos, adjunta a liquidación, traslada para revisión y autorización.
Tesorería	Tesorero	05	Recibe, revisa, firma de autorizado y traslada.

Continuación de tabla XIII.

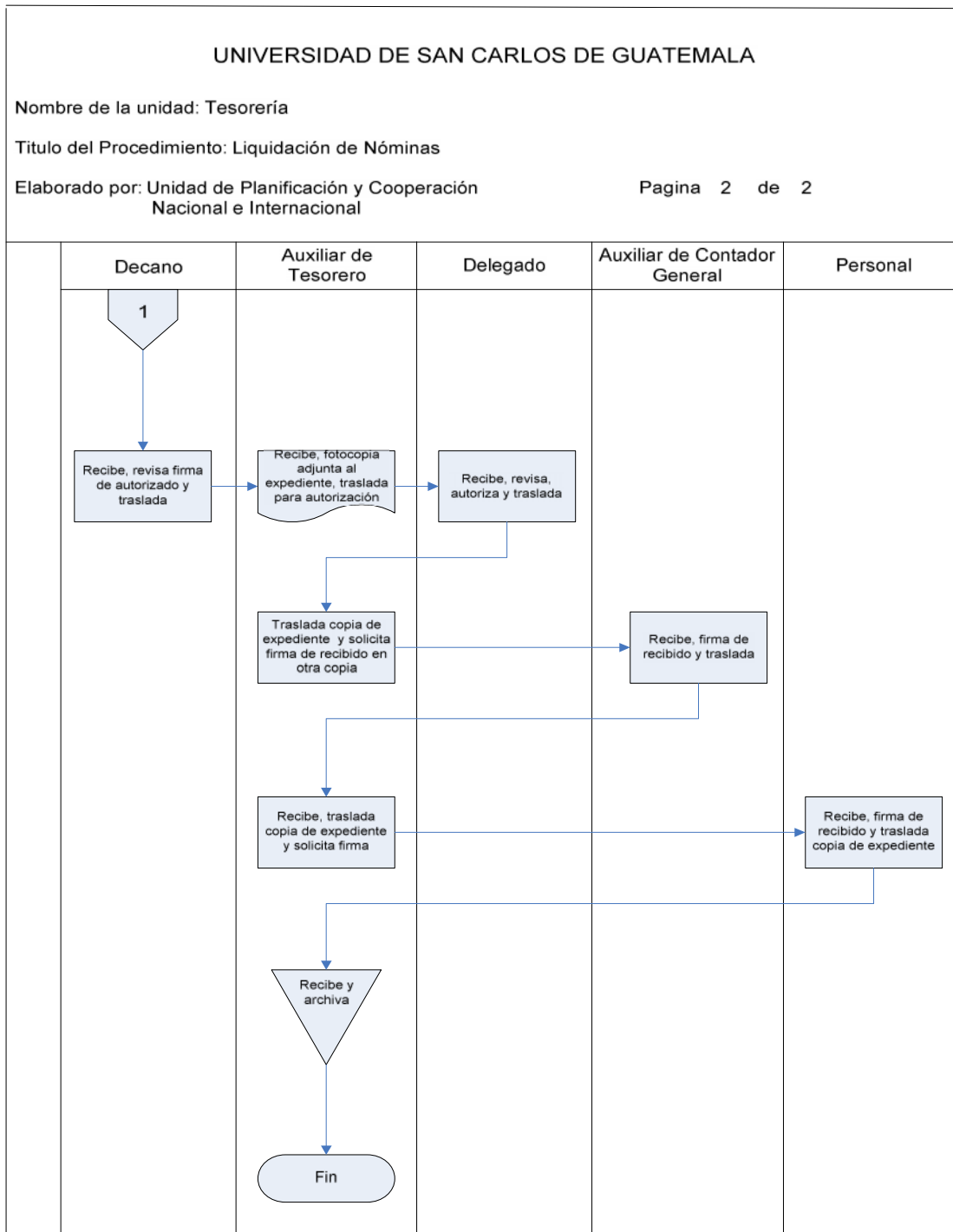
Nombre de la Unidad: Tesorería		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Liquidación de Nóminas			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	06	Recibe, traslada para revisión y firma de autorización.
Decanato	Decano	07	Recibe, revisa firma de autorizado y traslada.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	08	Recibe, fotocopia documentación (cinco copias), adjunta forma al expediente, traslada para revisión y autorización.
Auditoría	Delegado	09	Recibe, revisa, autoriza y traslada.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	10	Traslada copia de expediente y solicita firma de recibido en otra copia.
Contabilidad	Auxiliar de Contador General	11	Recibe, firma de recibido en copia de expediente y traslada.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	12	Recibe, traslada copia de expediente y solicita firma de recibido en copia para archivar.
Caja Central, Procesamiento de datos, contabilidad, auditoría y Recursos Humanos	Personal	13	Recibe, firma de recibido y traslada copia de expediente.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	14	Recibe y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 14. Liquidación de nóminas



Continuación de figura 14.



Fuente: elaboración propia.

Tabla XIV. **Solvencia de bienes**

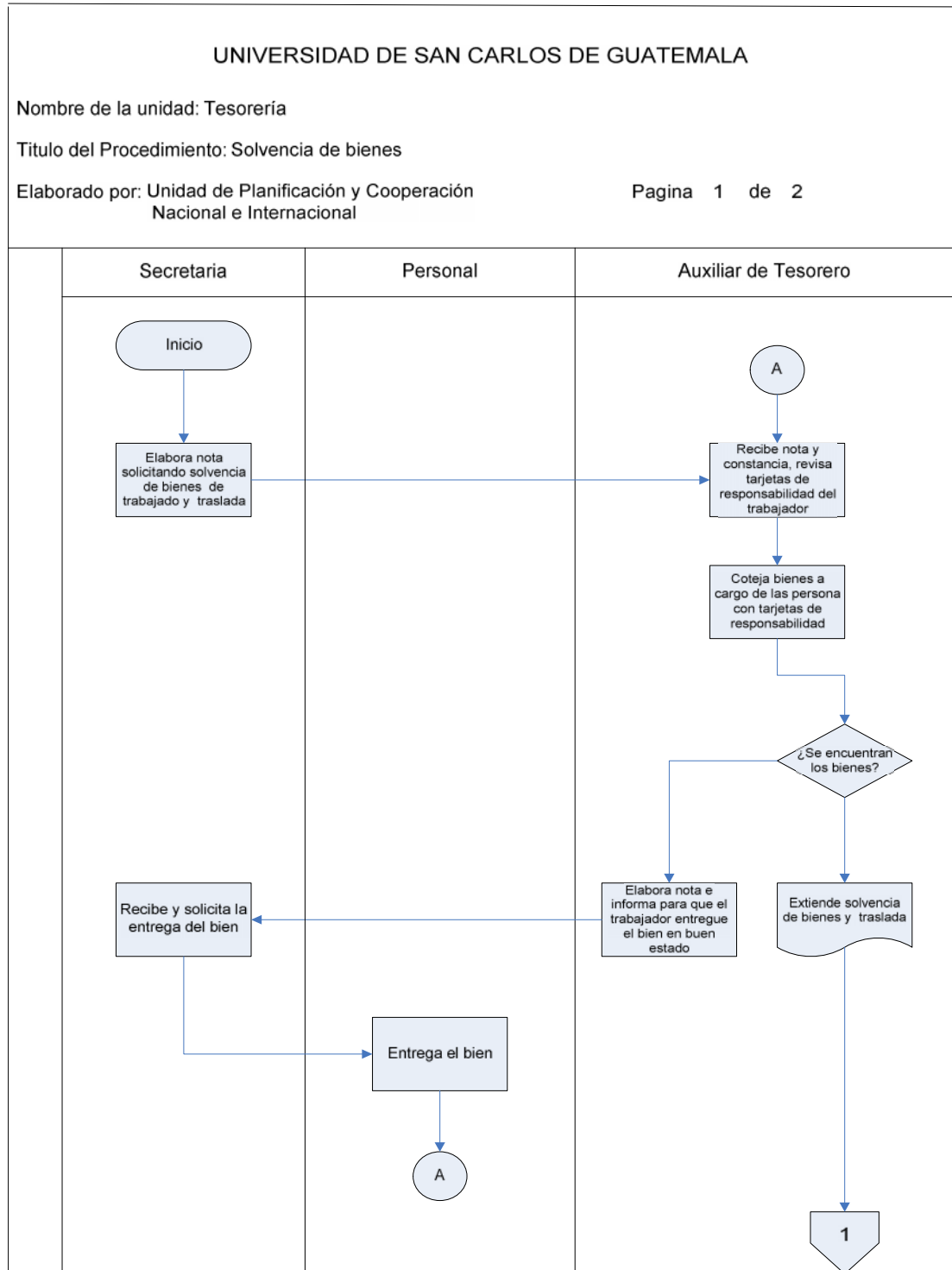
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Tesorería			
Título del Procedimiento: Solvencia de bienes			
Hoja No. 1 de 2			No. De formularios:
Inicia: Secretaria			Termina: Auxiliar de Tesorero
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría Adjunta	Secretaria	01	Elabora nota solicitando solvencia de bienes por renuncia o término de contrato de trabajador y traslada.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	02	Recibe nota y constancia, revisa tarjetas de responsabilidad del trabajador a extender la solvencia.
		03	Coteja bienes a cargo de las persona a extender solvencia con tarjetas de responsabilidad, revisa si se encuentra el bien y en buen estado. Si se encuentra el bien y en buen estado (sigue paso 4). No se encuentra el bien o no se encuentra en buen estado, elabora nota informando al secretario adjunto, para que el trabajador entregue el bien en buen estado. <ul style="list-style-type: none"> El trabajador entrega el bien (regresa al paso 2)
		04	Extiende solvencia de bienes, adjunta constancia de renuncia o término de contrato, traslada.

Continuación de tabla XIV.

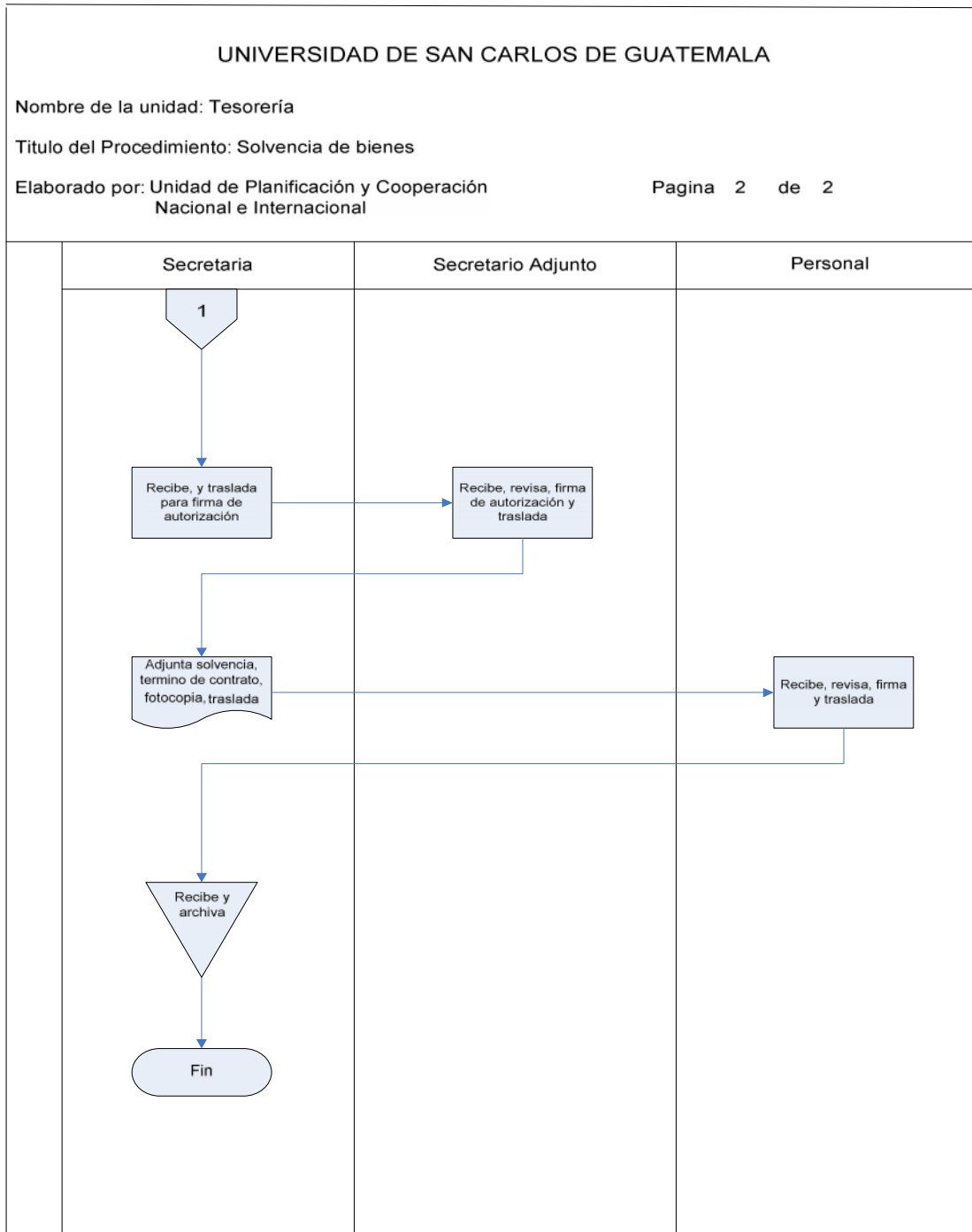
Nombre de la Unidad: Tesorería		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Solvencia de bienes			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secrecía Adjunta	Secretaria	05	Recibe, y traslada para firma de autorización.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	06	Recibe, revisa, firma de autorización y traslada.
Secretaría Adjunta	Secretaria	07	Adjunta solvencia de bienes, constancia de renuncia o término de contrato, fotocopia, traslada y solicita firma de recibido en copia de documentos.
Recursos Humanos	Personal	08	Recibe, revisa, firma y traslada
Secretaría Adjunta	Secretaria	09	Recibe y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 15. **Solvencia de bienes**



Continuación de figura 15.



Fuente: elaboración propia.

Tabla XV. **Compra de bienes**

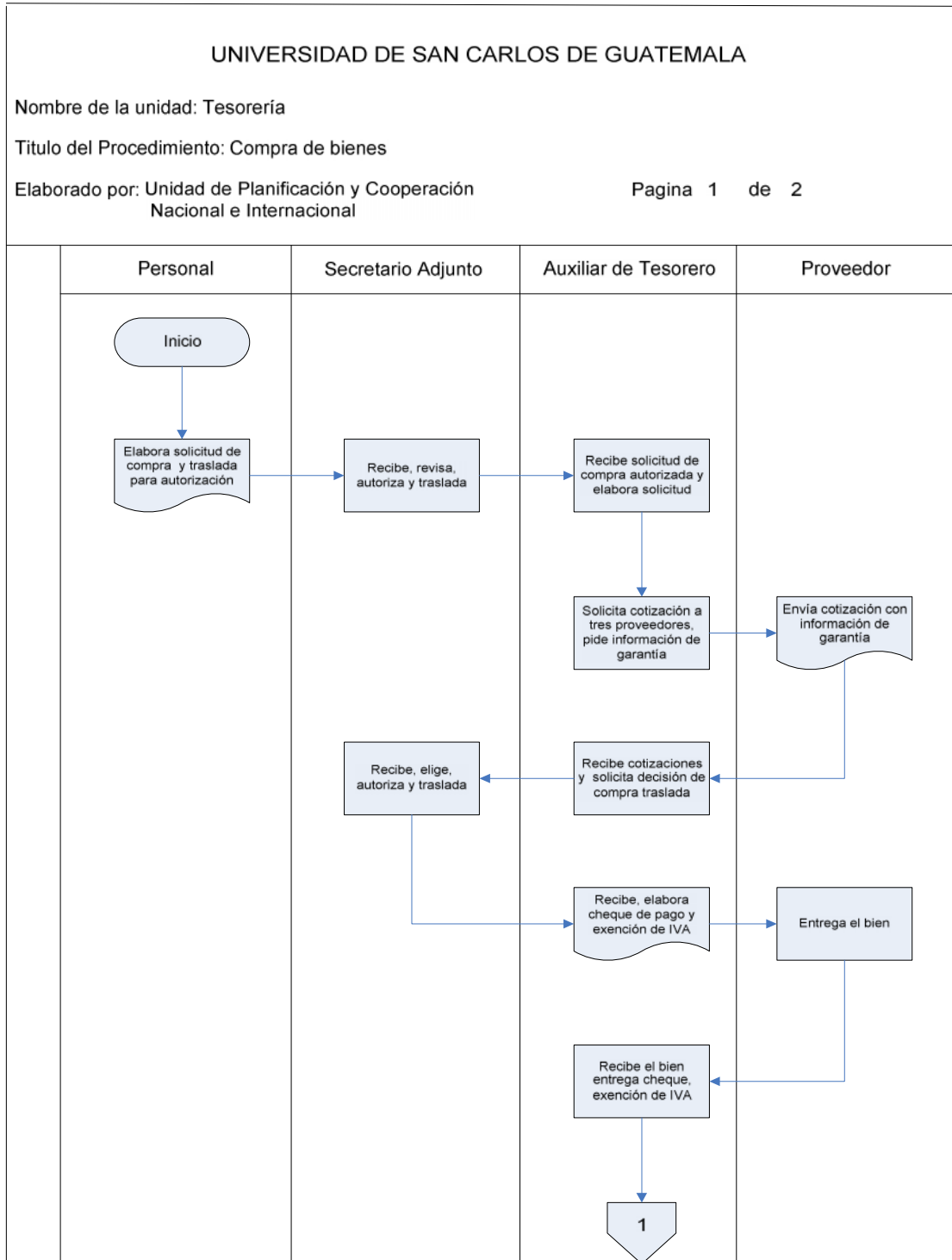
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Tesorería			
Título del Procedimiento: Compra de bienes			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Personal		Termina: Auxiliar de Tesorero	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Personal	01	Elabora solicitud de compra de bien y traslada para autorización.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	02	Recibe, revisa, autoriza y traslada.
Facultad	Personal	03	Recibe solicitud de compra y traslada.
Treasoría	Auxiliar de Tesorero	04	Recibe solicitud de compra autorizada y elabora solicitud en formato SIC-01 (Sistema Integrado de Compra).
		05	Solicita cotización a tres proveedores, pide información de garantía.
	Proveedor	06	Envía cotización con información de garantía.
Treasoría	Auxiliar de Tesorero	07	Recibe cotizaciones e información de garantía, solicita decisión de compra traslada.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	08	Recibe, elige, autoriza y traslada.

Continuación de tabla XV.

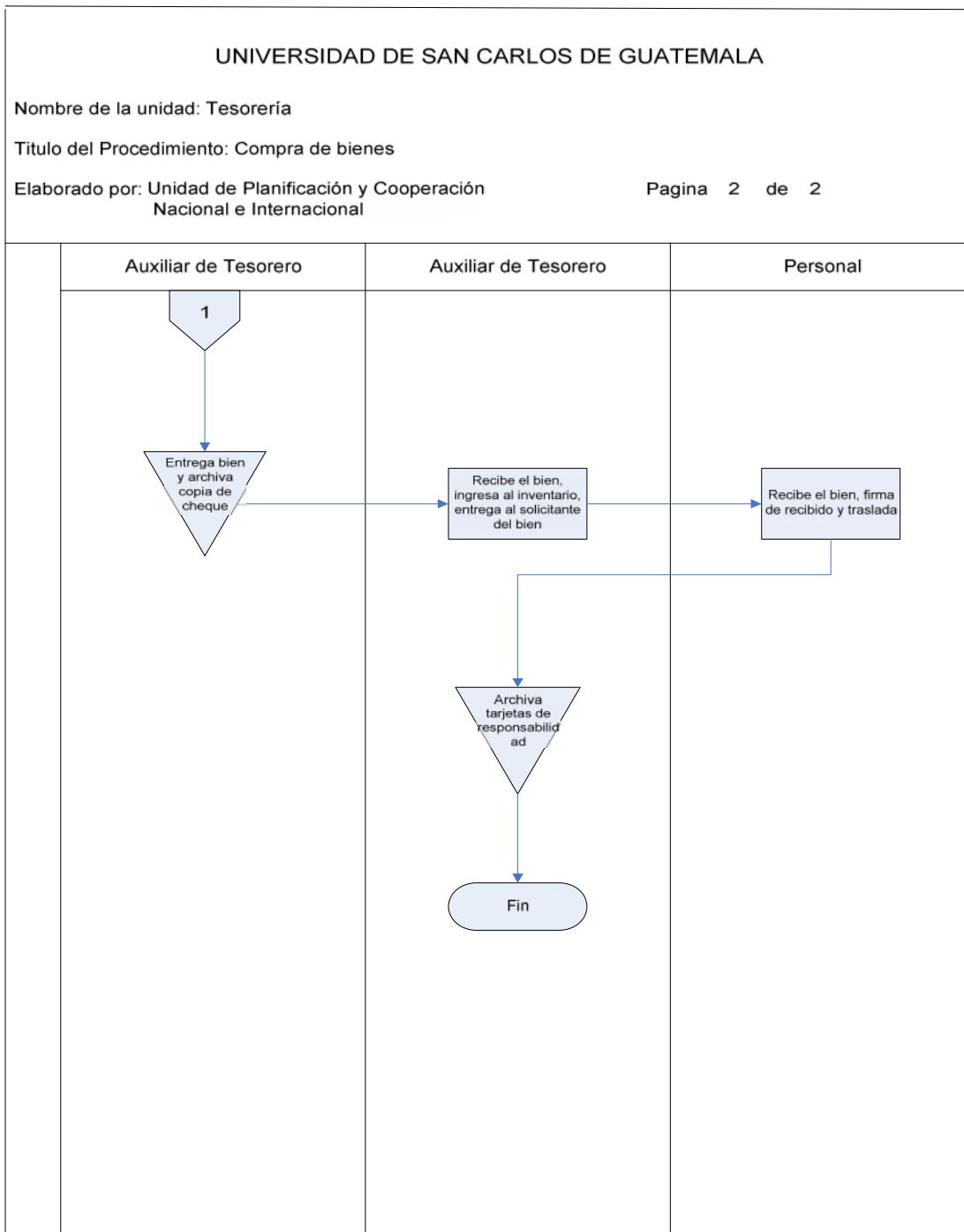
Nombre de la Unidad: Tesorería		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Compra de bienes			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	09	Recibe, confirma el bien con el proveedor, elabora cheque de pago y exención de IVA.
	Proveedor	10	Entrega el bien.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	11	Recibe el bien entrega cheque, exención de IVA, solicita firma de recibido.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	12	Entrega el bien para su ingreso a inventario y archiva copia de cheque y exención de IVA.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	13	Recibe el bien, ingresa al inventario, entrega al solicitante del bien y solicita firma de recibido en tarjetas de responsabilidad.
Facultad	Personal	14	Recibe el bien, firma de recibido en tarjetas de responsabilidad y traslada.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	15	Recibe y archiva tarjetas de responsabilidad.

Fuente: elaboración propia.

Figura 16. Compra de bienes



Continuación de figura 16.



Fuente: elaboración propia.

Tabla XVI. **Recepción de materiales y suministros**

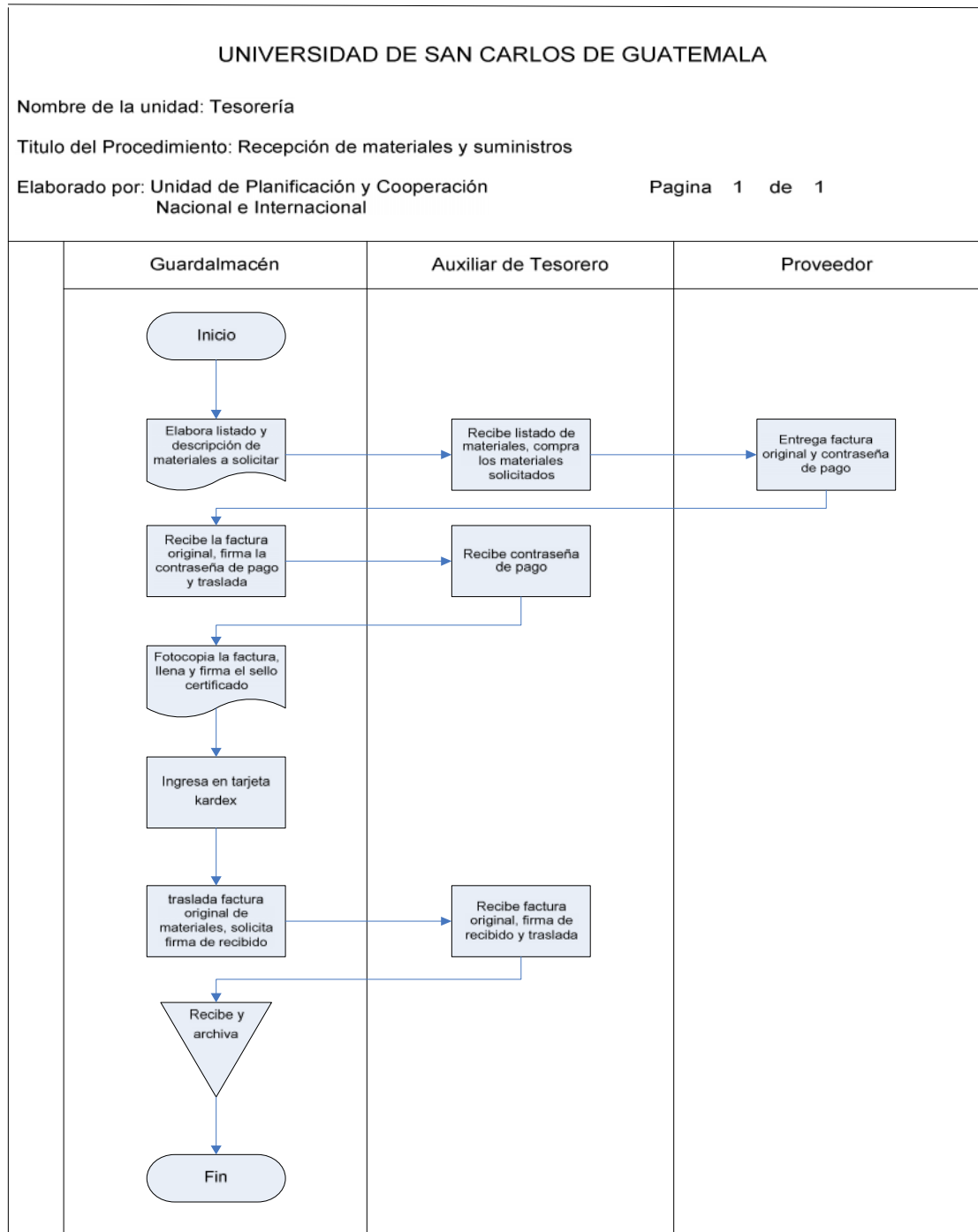
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Tesorería			
Título del Procedimiento: Recepción de materiales y suministros			
Hoja No. 1 de 2			No. De formularios: SIC-01
Inicia: Guardalmacén			Termina: Guardalmacén
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Tesorería	Guardalmacén	01	Elabora listado y descripción de materiales a solicitar utiliza formato SIC-01, Ingresar cantidad de materiales a solicitar firma, sella, y traslada.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	02	Recibe listado de materiales en base a solicitud, compra los materiales solicitados.
	Proveedor	03	Entrega factura original y contraseña de pago.
Tesorería	Guardalmacén	04	Recibe la factura original, firma la contraseña de pago y traslada.
	Proveedor	05	Recibe contraseña de pago.
Tesorería	Guardalmacén	06	Fotocopia la factura para control interno, sella la parte trasera de la factura, llena y firma el sello certificado.
		07	Ingresar en tarjeta kardex fecha de la factura y materiales que ingresan al almacén, ingresar el valor de materiales sin IVA.

Continuación de tabla XVI.

Nombre de la Unidad: Tesorería		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Recepción de materiales y suministros			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Tesorería	Guardalmacén	08	Calcula el nuevo saldo de kardex, precio promedio de cada material, ingresa precio promedio y precio unitario de materiales al kardex, traslada factura original de materiales, solicita firma de recibido en copia de factura.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	09	Recibe factura original, firma de recibido y traslada.
Tesorería	Guardalmacén	10	Recibe copia de factura, guarda los materiales, archiva copia de factura y tarjetas kardex.

Fuente: elaboración propia.

Figura 17. **Recepción de materiales y suministros**



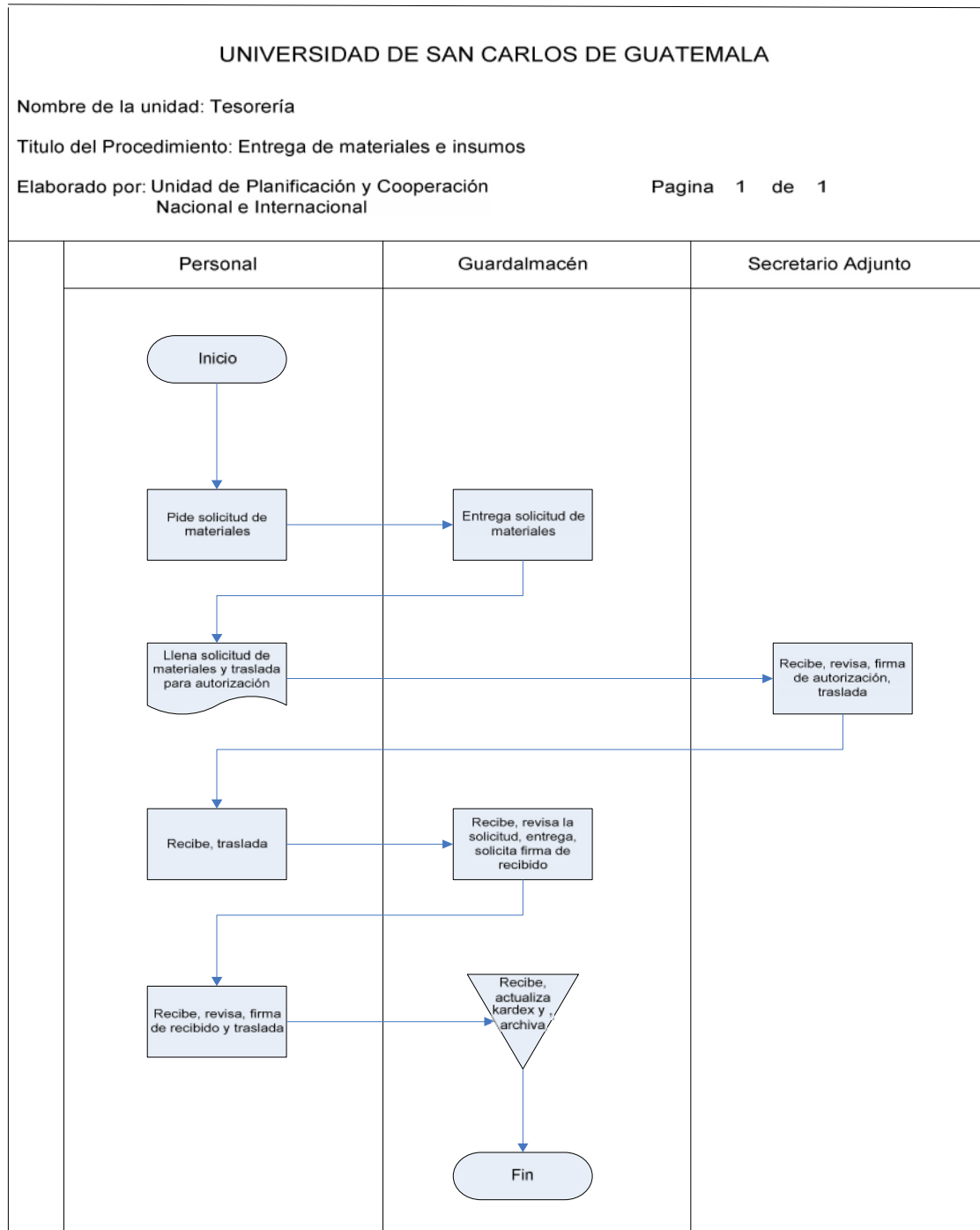
Fuente: elaboración propia.

Tabla XVII. **Entrega de materiales e insumos**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Tesorería			
Título del Procedimiento: Entrega de materiales e insumos			
Hoja No. 1 de 1		No. De formularios:	
Inicia: Personal		Termina: Guardalmacén	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Personal	01	Pide solicitud de materiales.
Tesorería	Guardalmacén	02	Entrega solicitud de materiales.
Facultad	Personal	03	Llena solicitud de materiales y traslada para autorización.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	04	Recibe, revisa, firma de autorización, traslada.
Facultad	Personal	05	Recibe, traslada.
Tesorería	Guardalmacén	06	Recibe, revisa la solicitud, toma los materiales o insumos solicitados, verifica cada uno, entrega, solicita firma de recibido.
Facultad	Personal	07	Recibe, revisa, firma de recibido y traslada.
Tesorería	Guardalmacén	08	Recibe, descarga de tarjetas kardex cada material o insumo entregado, actualiza, archiva solicitud y tarjetas.

Fuente: elaboración propia.

Figura 18. Entrega de materiales e insumos



Fuente: elaboración propia.

1.4.5. Control Académico

Dependencia administrativa encargada de llevar control de la situación académica de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

1.4.5.1. Base legal

Desde que se iniciaron las clases de leyes y cánones se llevo control de cursos aprobados por los estudiantes de la facultad.

1.4.5.2. Objetivos

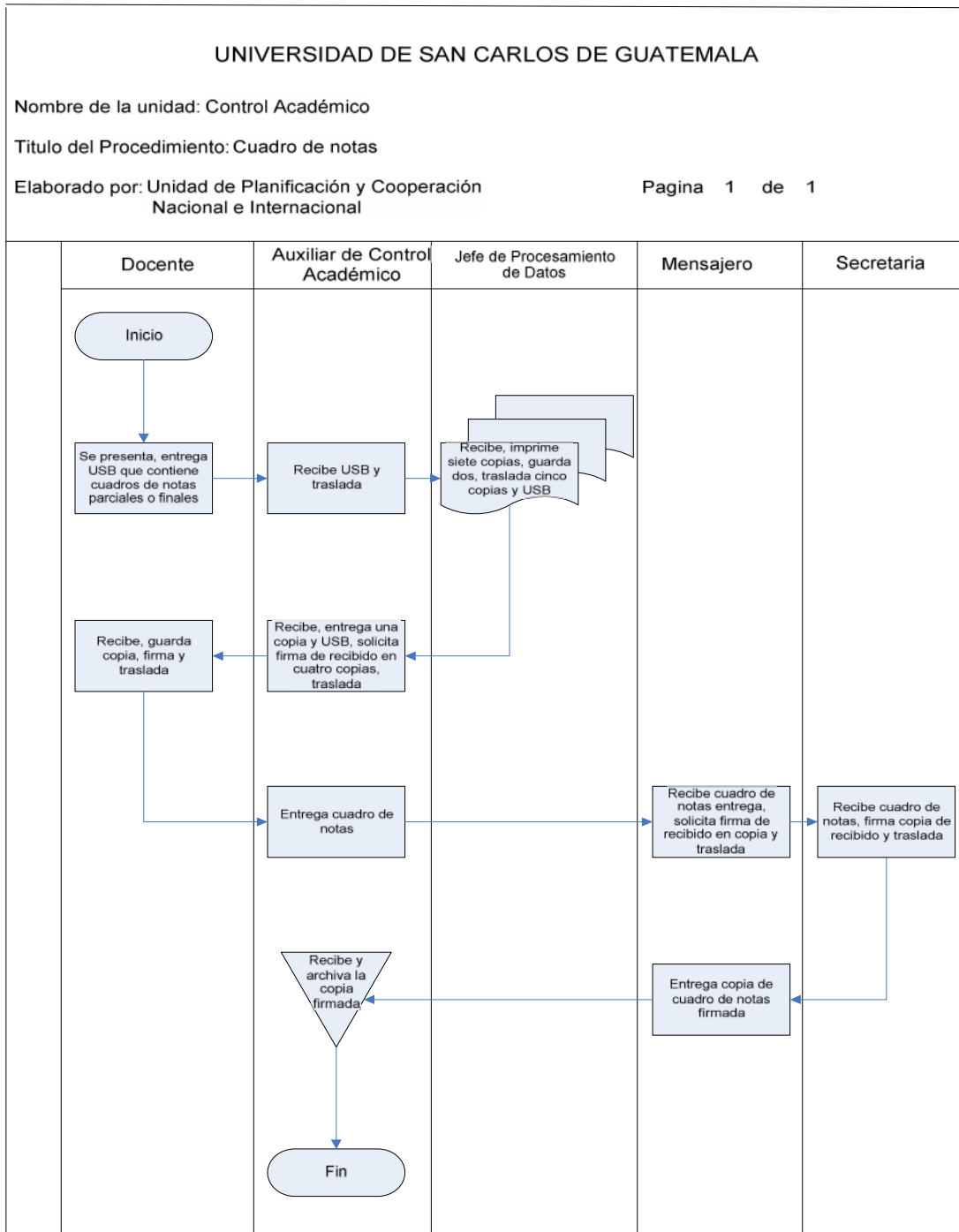
- Controlar la situación académica de cada uno de los estudiantes de la Facultad.
- Controlar la entrega de notas de los profesores que trabajan en la Facultad, asimismo las correcciones que realicen por medio de expedientes.
- Extender certificaciones y constancias de cierre.

Tabla XVIII. Cuadro de notas

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Control Académico			
Título del Procedimiento: Cuadro de notas			
Hoja No. 1 de 1			No. De formularios:
Inicia: Docente			Termina: Auxiliar de Control Académico
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Docente	01	Se presenta, entrega USB que contiene cuadros de notas parciales o finales.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	02	Recibe USB y traslada.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	03	Recibe, imprime siete copias, guarda dos, traslada cinco copias y USB.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	04	Recibe, entrega una copia y USB, solicita firma de recibido en cuatro copias, traslada.
Facultad	Docente	05	Recibe, guarda copia, firma y traslada.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	06	Entrega cuadro de notas (4 copias).
Servicios Especiales	Mensajero	07	Recibe cuadro de notas entrega (3 copias), solicita firma de recibido en copia y traslada.
Coordinación de Semestre	Secretaria	08	Recibe cuadro de notas, firma copia de recibido y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	09	Entrega copia de cuadro de notas firmada.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	10	Recibe y archiva la copia firmada.

Fuente: elaboración propia.

Figura 19. Cuadro de notas



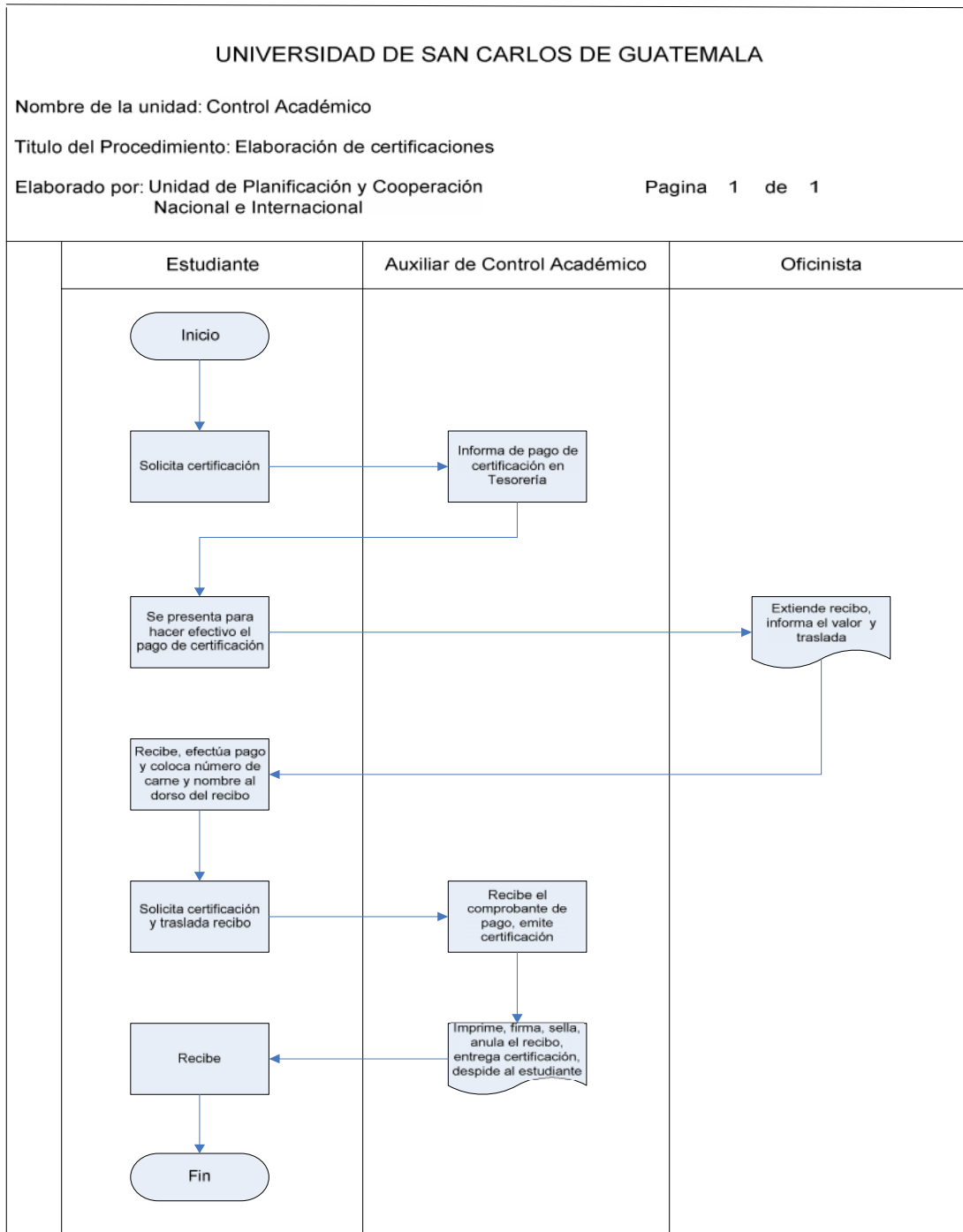
Fuente: elaboración propia.

Tabla XIX. **Elaboración de certificaciones**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Control Académico			
Título del Procedimiento: Elaboración de certificaciones			
Hoja No. 1 de 1		No. De formularios:	
Inicia: Estudiante		Termina: Estudiante	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Estudiante	01	Solicita certificación.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	02	Informa de pago de certificación en Tesorería.
Facultad	Estudiante	03	Se presenta para hacer efectivo el pago de certificación.
Tesorería	Oficinista	04	Extiende recibo, informa el valor, solicita nombre y número de carne al dorso del recibo y traslada.
Facultad	Estudiante	05	Recibe, efectúa pago y coloca número de carne y nombre al dorso del recibo.
		06	Solicita certificación y traslada recibo.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	07	Recibe el comprobante de pago, ingresa el número de carne del estudiante al sistema de certificaciones, emite certificación.
		08	Imprime con firma digital de autorización, firma, sella, anula el recibo, entrega certificación y recibo, despide al estudiante.
Facultad	Estudiante	09	Recibe.

Fuente: elaboración propia.

Figura 20. **Elaboración de certificaciones**



Fuente: elaboración propia.

Tabla XX. **Modificación de cuadro de notas**

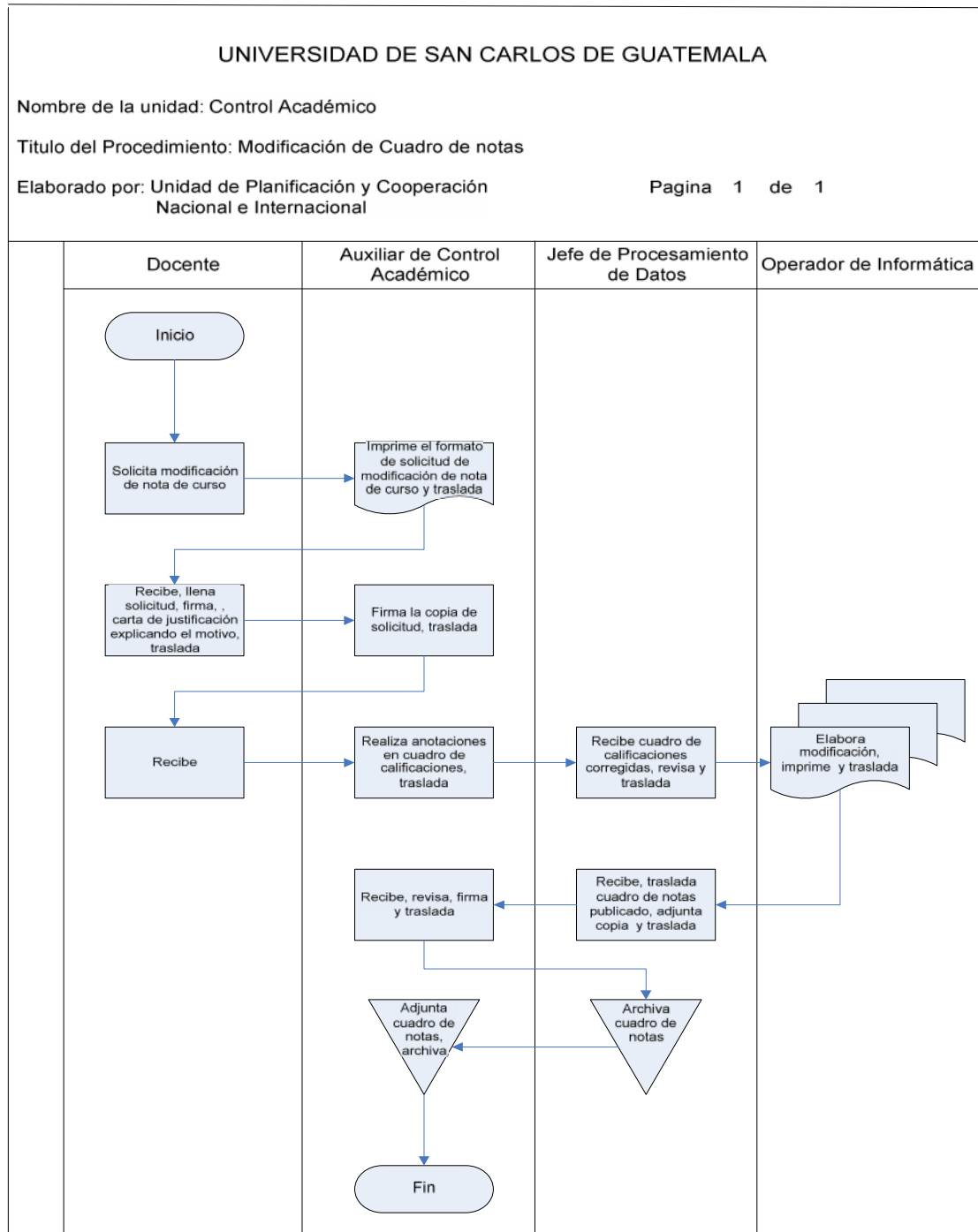
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Control Académico			
Título del Procedimiento: Modificación de Cuadro de notas			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Docente		Termina: Auxiliar de Control Académico	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Docente	01	Solicita modificación de nota de curso.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	02	Imprime el formato de solicitud de modificación de nota de curso y traslada.
Facultad	Docente	03	Recibe, llena solicitud, firma, entrega examen del estudiante, carta de justificación explicando el motivo, traslada.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	04	Firma la copia de solicitud, traslada.
Facultad	Docente	05	Recibe.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	06	Realiza anotaciones en cuadro de calificaciones oficiales indicando el número de expediente correspondiente, traslada.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	07	Recibe cuadro de calificaciones corregidas, revisa y traslada.
Procesamiento de Datos	Operador de Informática	08	Elabora modificación, imprime cuadro de notas corregidas (dos copias), adjunta cuadro de notas y traslada.

Continuación de tabla XX.

Nombre de la Unidad: Control Académico		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Modificación de cuadro de notas			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	09	Recibe, traslada cuadro de notas publicado, solicita firma en cuadro de notas corregido, adjunta copia y traslada.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	10	Recibe, revisa, firma y traslada.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	11	Archiva cuadro de notas corregida y firmada.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	12	Adjunta cuadro de notas publicado y corregido, archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 21. **Modificación de cuadro de notas**



Fuente: elaboración propia.

1.4.6. Procesamiento de Datos

Es la unidad encargada de procesar todos los datos de notas de todos los semestres, la creación y mantenimiento de los programas que funcionan en cada una de las áreas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

1.4.6.1. Base legal

Creada según el punto cuarto, del Acta Número 9-82 de la sesión extraordinaria celebrada por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el 7 de junio de 1982. Siendo el Decano en Funciones el Licenciado Rafael Godínez Bolaños y el Secretario en Funciones Licenciado Mario Ramiro Pérez Guerra.

1.4.6.2. Objetivos

- Optimizar el sistema de asignación de cursos.
- Reingeniería en los procesos de los departamentos que tienen relación con UPED.
- Replicar la información académica estudiantil para consultas por Internet..
- Unificar, centralizar y automatizar los procesos de los diferentes departamentos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

Tabla XXI. Ingreso de notas al sistema

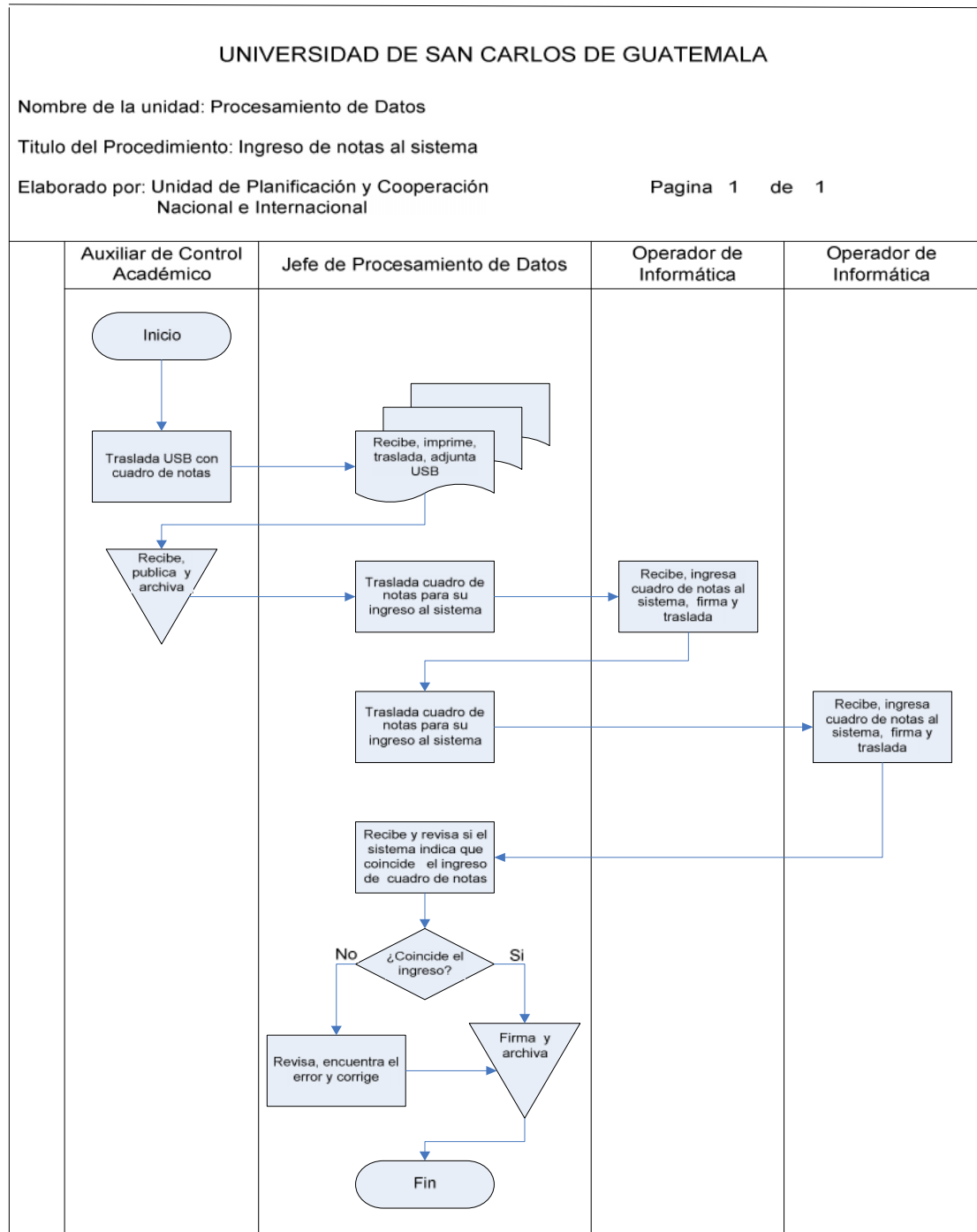
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Procesamiento de Datos			
Título del Procedimiento: Ingreso de notas al sistema			
Hoja No. 1 de 2			No. De formularios:
Inicia: Auxiliar de Control Académico			Termina: Jefe de Procesamiento de Datos
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	01	Traslada USB con cuadro de notas.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	02	Recibe, imprime siete copias, guarda dos, traslada cinco copias y USB.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	03	Recibe, da seguimiento para publicación de cuadro de notas y archiva.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	04	Traslada cuadro de notas para su ingreso al sistema.
Procesamiento de Datos	Operador de Informática	05	Recibe, ingresa al sistema, ingresa cuadro de notas, sale del sistema, firma cuadro de notas ingresado, traslada.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	06	Recibe, traslada cuadro de notas para su ingreso al sistema por segunda vez a otro operador.
Procesamiento de Datos	Operador de Informática	07	Recibe, ingresa al sistema, ingresa cuadro de notas, sale del sistema, firma cuadro de notas ingresado, traslada.

Continuación de tabla XXI.

Nombre de la Unidad: Procesamiento de Datos		Hoja No. <u>2</u> de <u>2</u>	
Título del procedimiento: Ingreso de notas al sistema			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	08	Recibe y revisa si el sistema indica que coincide el ingreso de cuadro de notas. Si coincide (continua al paso 9). No coincide, revisa hasta encontrar el error, lo corrige (continua al paso 9).
		09	Firma los dos cuadros de notas ingresados y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 22. Ingreso de notas al sistema



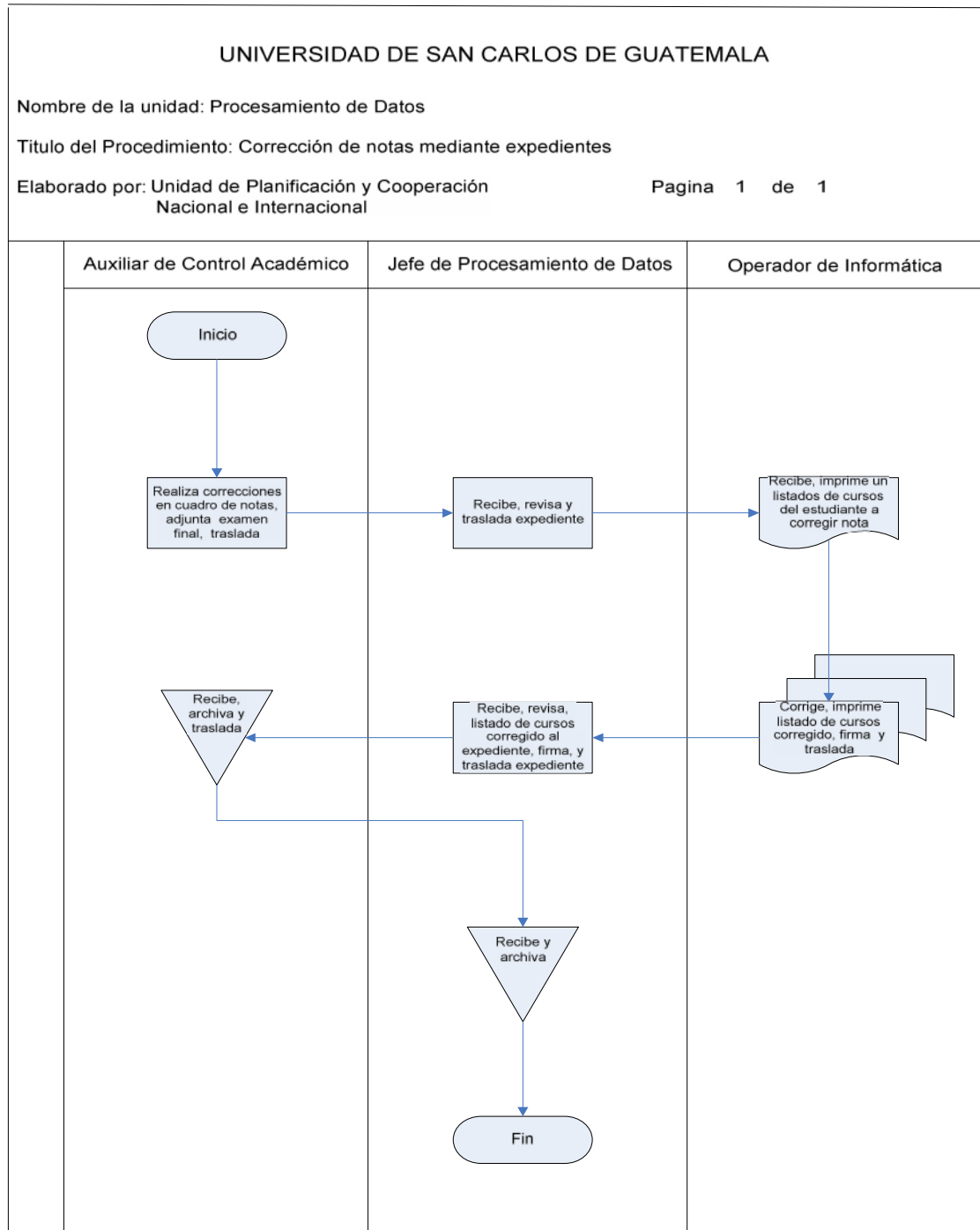
Fuente: elaboración propia.

Tabla XXII. **Corrección de notas mediante expediente**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Procesamiento de Datos			
Título del Procedimiento: Corrección de notas mediante expedientes			
Hoja No. 1 de 1		No. De formularios:	
Inicia: Auxiliar de Control Académico		Termina: Jefe de Procesamiento de Datos	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	01	Realiza correcciones en cuadro de notas oficiales correspondiente, adjunta al expediente el examen final de nota a corregir, traslada.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	03	Recibe, revisa y traslada expediente.
Procesamiento de Datos	Operador de Informática	04	Recibe, ingresa al sistema, imprime listado de cursos del estudiante a corregir nota.
		05	Ingresa en el sistema número de expediente, código del curso, corrige nota de curso, imprime listado de cursos corregido (2 copias), sale del sistema, firma el listado y traslada.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	06	Recibe, revisa, adjunta copia de listado de cursos corregido al expediente, firma, solicita firma de recibido en listado de cursos corregido, traslada expediente.
Control Académico	Auxiliar de Control Académico	07	Recibe expediente y listado, firma listado de cursos corregido, archiva y traslada.
Procesamiento de Datos	Jefe de Procesamiento de Datos	08	Recibe y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 23. Corrección de notas mediante expediente



Fuente: elaboración propia.

1.4.7. Dirección de Área

La dirección de área se encuentra instituida con la finalidad de establecer un sistema de organización, que permita el funcionamiento coordinado, tanto vertical como horizontal, del pènsum de estudios.

1.4.7.1. Base legal

Establecida por el punto cuarto, Acta número 27-81 de la sesión extraordinaria celebrada por Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el veintiséis de noviembre de mil novecientos ochenta y uno; siendo Decano el Licenciado Francisco Rolando Velásquez González, y el Secretario en funciones, el Licenciado Mario Ramiro Pérez Guerra.

1.4.7.2. Objetivos

- Entrelazar los conceptos éticos y morales con la capacitación del estudiante para generar un profesional más justo y más humano.
- Propiciar el estudio y la investigación de las ciencias sociales, jurídicas y política.
- Instruir a los estudiantes tanto en las ciencias de especialidad como en las disciplinas de la cultura general entre las cales deben figurar aquellas que se refieren a los problemas de la realidad del país.

Tabla XXIII. **Equivalencias**

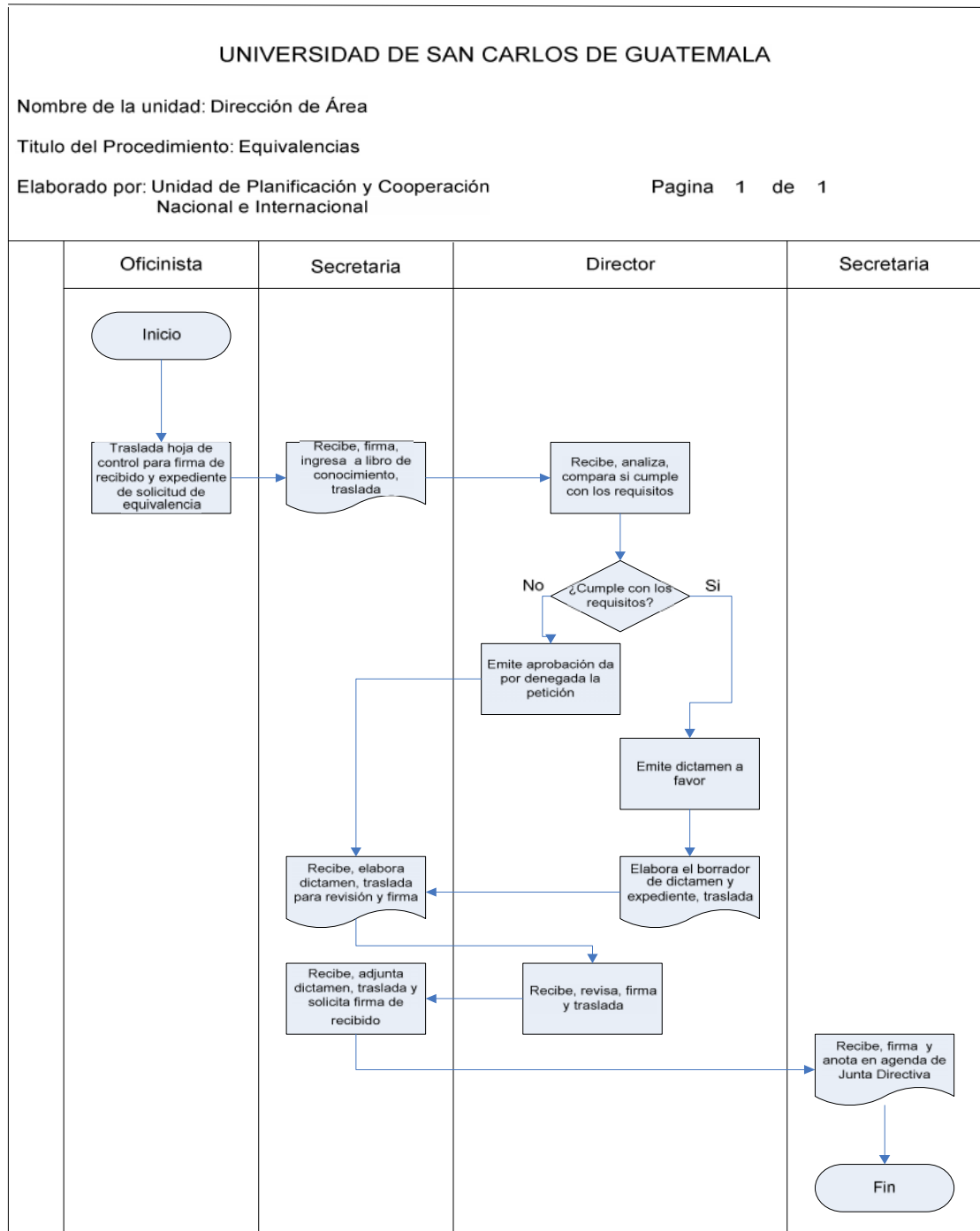
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Dirección de Área			
Título del Procedimiento: Equivalencias			
Hoja No. <u> 1 </u> de <u> 2 </u>		No. De formularios:	
Inicia: Oficinista		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaria Académica	Oficinista	01	Traslada hoja de control para firma de recibido y expediente de solicitud de equivalencia.
Dirección de Área	Secretaria	02	Recibe, firma de recibido, ingresa expediente a libro de conocimiento, traslada.
Dirección de Área	Director	03	Recibe, analiza objetivos y contenido de los programas de cursos, compara si cumple con los requisitos con los programas de cursos impartidos en la facultad. No cumple con los requisitos, emite aprobación da por denegada la petición. Si cumple con los requisitos, emite dictamen a favor.
		04	Elabora el borrador de dictamen y expediente, traslada.
Dirección de Área	Secretaria	05	Recibe, elabora dictamen, traslada para revisión y firma.

Continuación de tabla XXIII.

Nombre de la Unidad: Dirección de Área		Hoja No. 2 de 2	
Título del procedimiento: Equivalencias			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Dirección de Área	Director	06	Recibe, revisa, firma y traslada.
Dirección de Área	Secretaria	07	Recibe, adjunta dictamen al expediente, traslada para agenda de Junta Directiva y solicita firma de recibido en libro de conocimiento.
Secretaría Académica	Secretaria	08	Recibe, firma libro de conocimiento y anota en agenda de Junta Directiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 24. Equivalencias



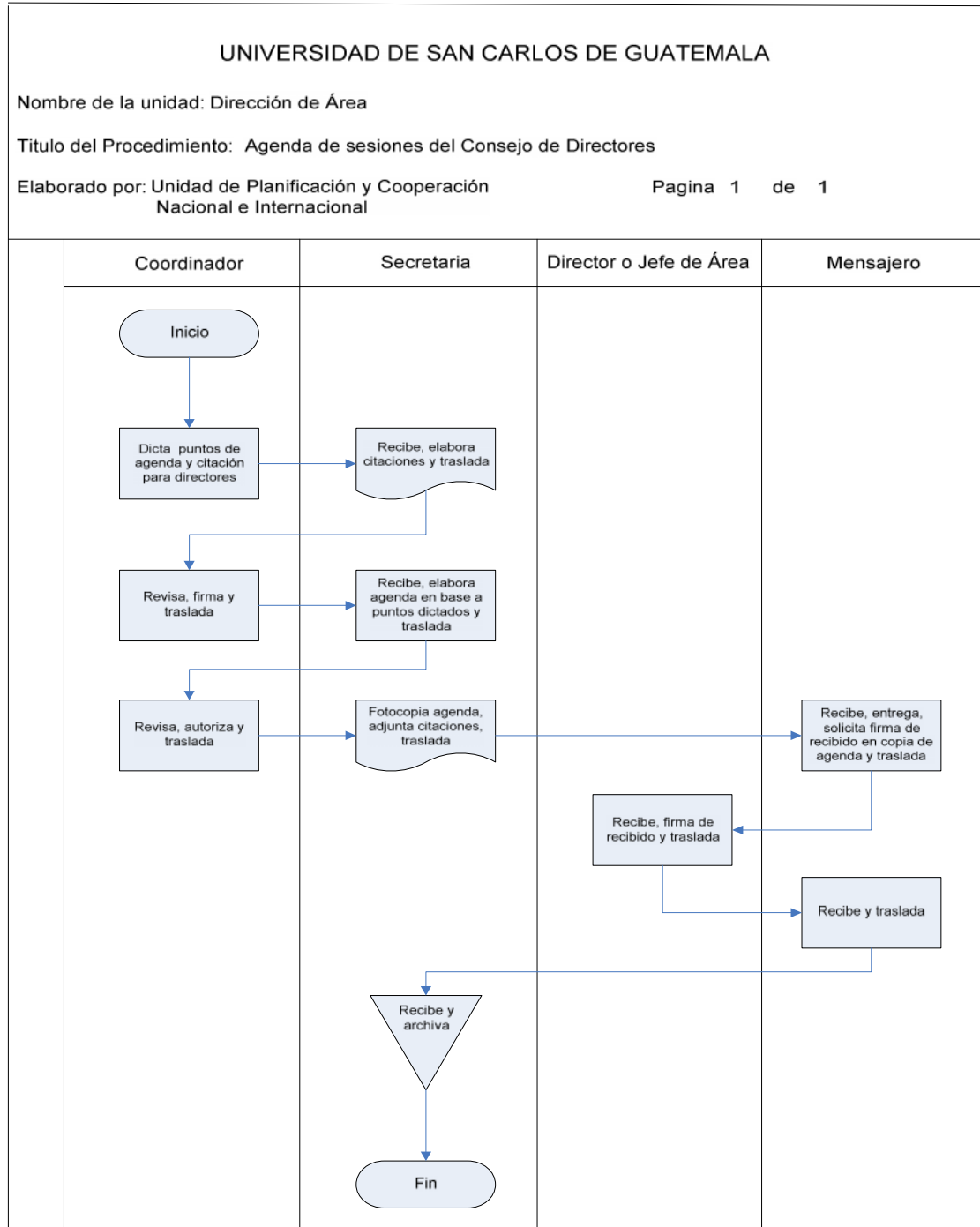
Fuente: elaboración propia.

Tabla XXIV. **Agenda de sesiones del Consejo de Directores**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Dirección de Área			
Título del Procedimiento: Agenda de sesiones del Consejo de Directores			
Hoja No. 1 de 1		No. De formularios:	
Inicia: Coordinador de Consejo de Directores		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Dirección de Área	Coordinador	01	Dicta puntos de agenda y citación para directores.
Dirección de Área	Secretaria	02	Recibe, elabora citaciones y traslada.
Dirección de Área	Coordinador	03	Revisa, firma y traslada.
Dirección de Área	Secretaria	04	Recibe, elabora agenda en base a puntos dictados y traslada.
Dirección de Área	Coordinador	05	Revisa, autoriza y traslada.
Dirección de Área	Secretaria	06	Fotocopia agenda, adjunta citaciones, traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	07	Recibe, entrega, solicita firma de recibido en copia de agenda y traslada.
Dirección de Área	Director o Jefe de Área	08	Recibe, firma de recibido y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	09	Recibe y traslada.
Dirección de Área	Secretaria	10	Recibe y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 25. **Agenda de sesiones del Consejo de Directores**



Fuente: elaboración propia.

1.4.8. Exámenes Públicos de Tesis

Es el departamento encargado de la organización de los exámenes públicos de tesis (graduaciones) de los estudiantes de esta unidad académica.

1.4.8.1. Base legal

De acuerdo a los registros existentes en esta Facultad no hay ningún punto de creación de este departamento, sin embargo existe el Normativo aprobado por medio de punto séptimo, inciso 7.4 del Acta 34-2005 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 7 de noviembre de 2005 donde se reglamento el examen público de tesis.

1.4.8.2. Objetivos

- Velar porque los futuros profesionales cumplan a cabalidad los requisitos de graduación.
- Conservar los libros de oro donde se llevan los registros de los egresados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

Tabla XXV. **Revisión de documentos para el examen público**

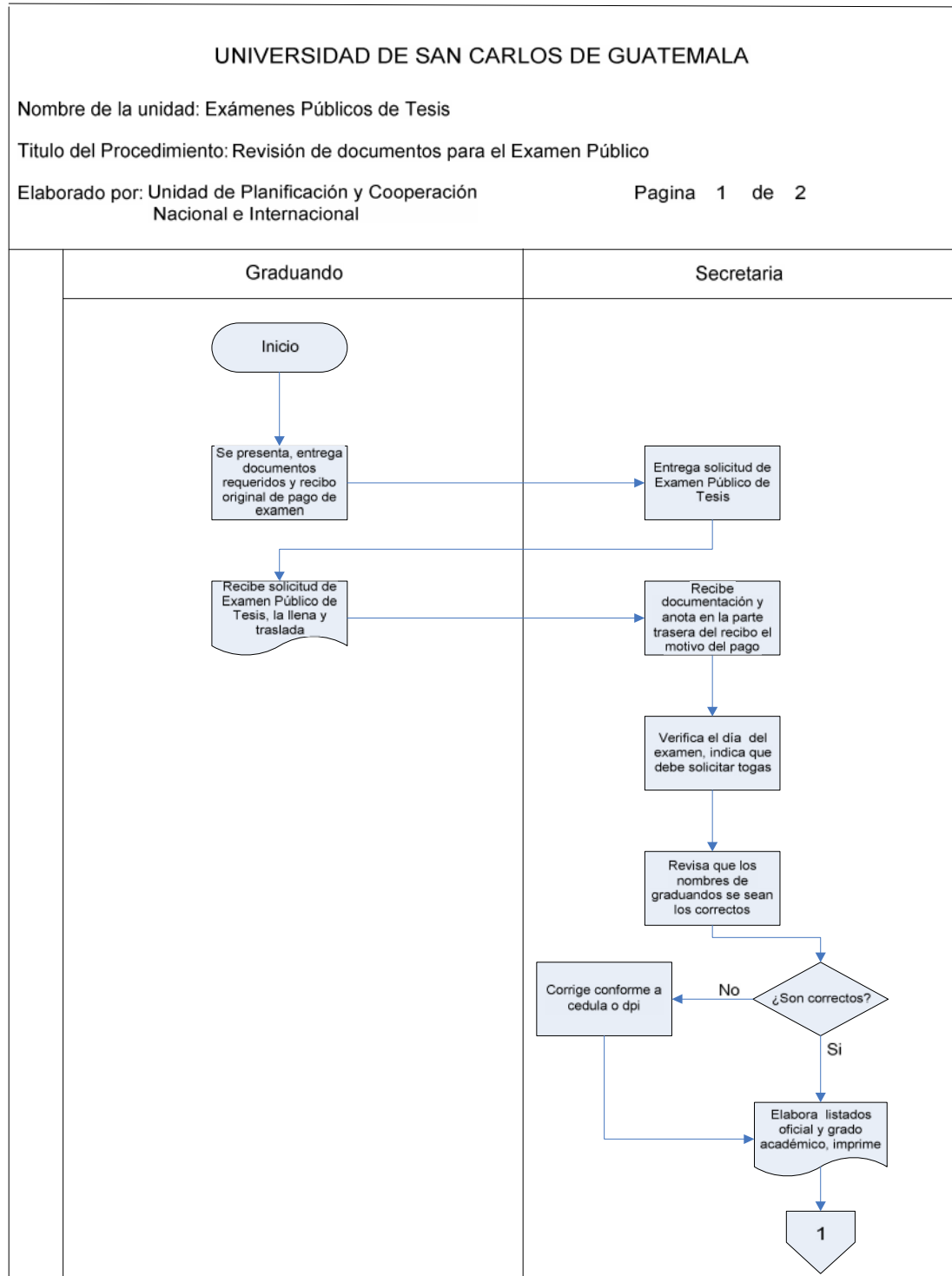
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Exámenes Públicos de Tesis			
Título del Procedimiento: Revisión de documentos para el Examen Público			
Hoja No. <u> 1 </u> de <u> 2 </u>		No. De formularios:	
Inicia: Graduando		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Graduando	01	Se presenta, entrega documentos requeridos y tesis (once tesis y dos discos en formato .pdf), recibo original de pago de examen.
Examen Público de Tesis	Secretaria	02	Entrega solicitud de Examen Público de Tesis.
Facultad	Graduando	03	Recibe solicitud de Examen Público de Tesis, la llena y traslada.
Examen Público de Tesis	Secretaria	04	Recibe documentación, solicitud llena y tesis, anota en la parte trasera del recibo el motivo del pago (uso de toga, toga de padrinos y valor de títulos a obtener).
		05	Verifica el día y hora del examen, indica que debe solicitar togas ese día e indica que quince días después de la graduación debe solicitar una certificación para colegiación y tramite de título.

Continuación de tabla XXV

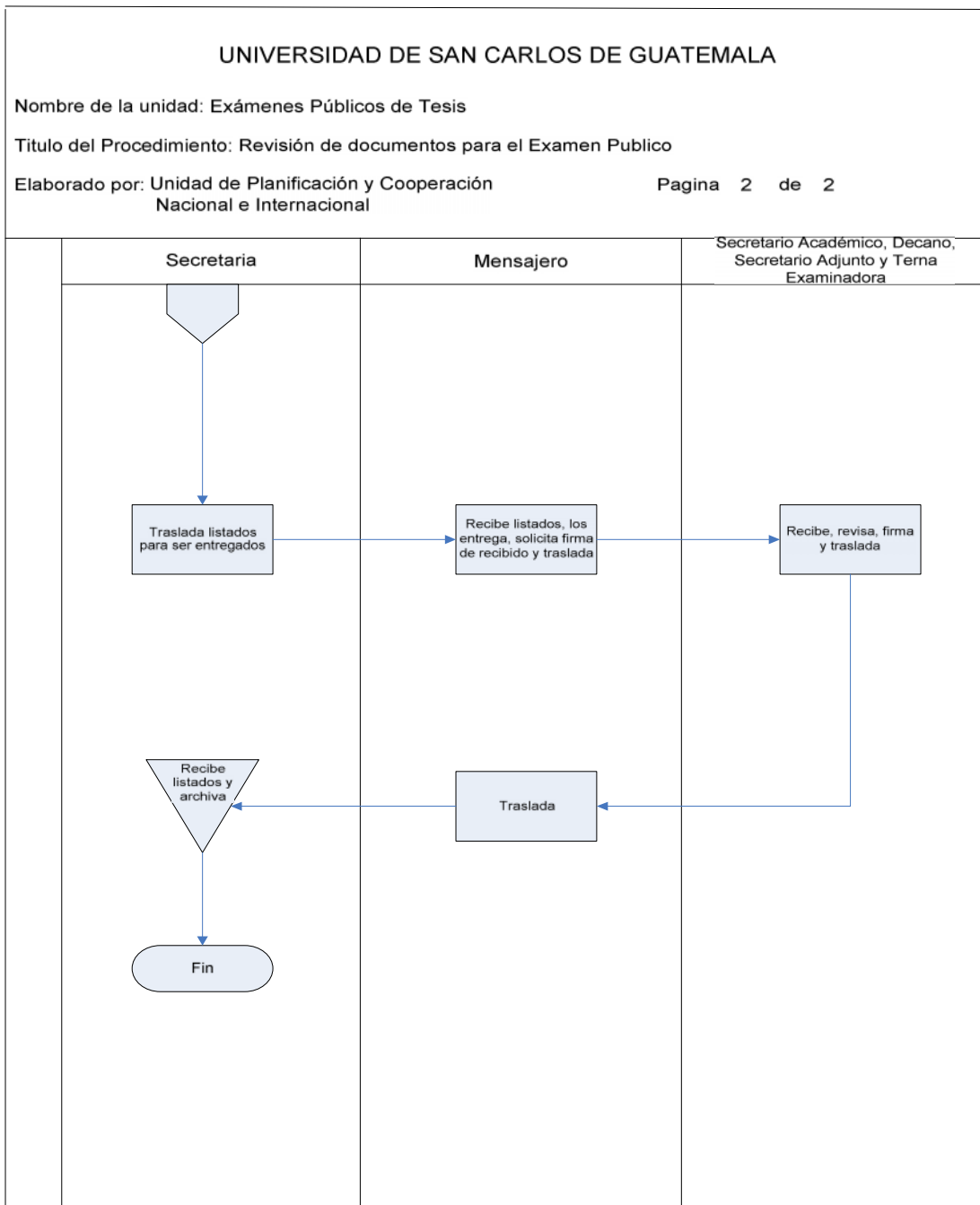
Nombre de la Unidad: Exámenes Públicos de Tesis		Hoja No. <u>2</u> de <u>2</u>	
Título del procedimiento: Revisión de documentos para el Examen Público			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Examen Público de Tesis	Secretaria	06	<p>Revisa que los nombres de graduandos se sean los correctos en la solicitud (conforme a cédula o dpi).</p> <p>No son los correctos, corrige conforme a cédula o dpi.</p> <p>Son correctos (sigue al paso 7).</p>
		07	Elabora el listados oficial y grado académico de graduandos, imprime (6 copias).
		08	Traslada listados para ser entregados, adjunta copia de listado para firma de recibido.
Servicios Especiales	Mensajero	09	Recibe listados, los entrega, solicita firma de recibido y traslada.
Facultad	Secretario Académico, Decano, Secretario Adjunto y Terna Examinadora	10	Recibe, revisa, firma y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	11	Traslada.
Examen Público de Tesis	Secretaria	12	Recibe listados y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 26. **Revisión de documentos para el examen público**



Continuación de tabla 26.



Fuente: elaboración propia.

Tabla XXVI. Documentación previa a examen

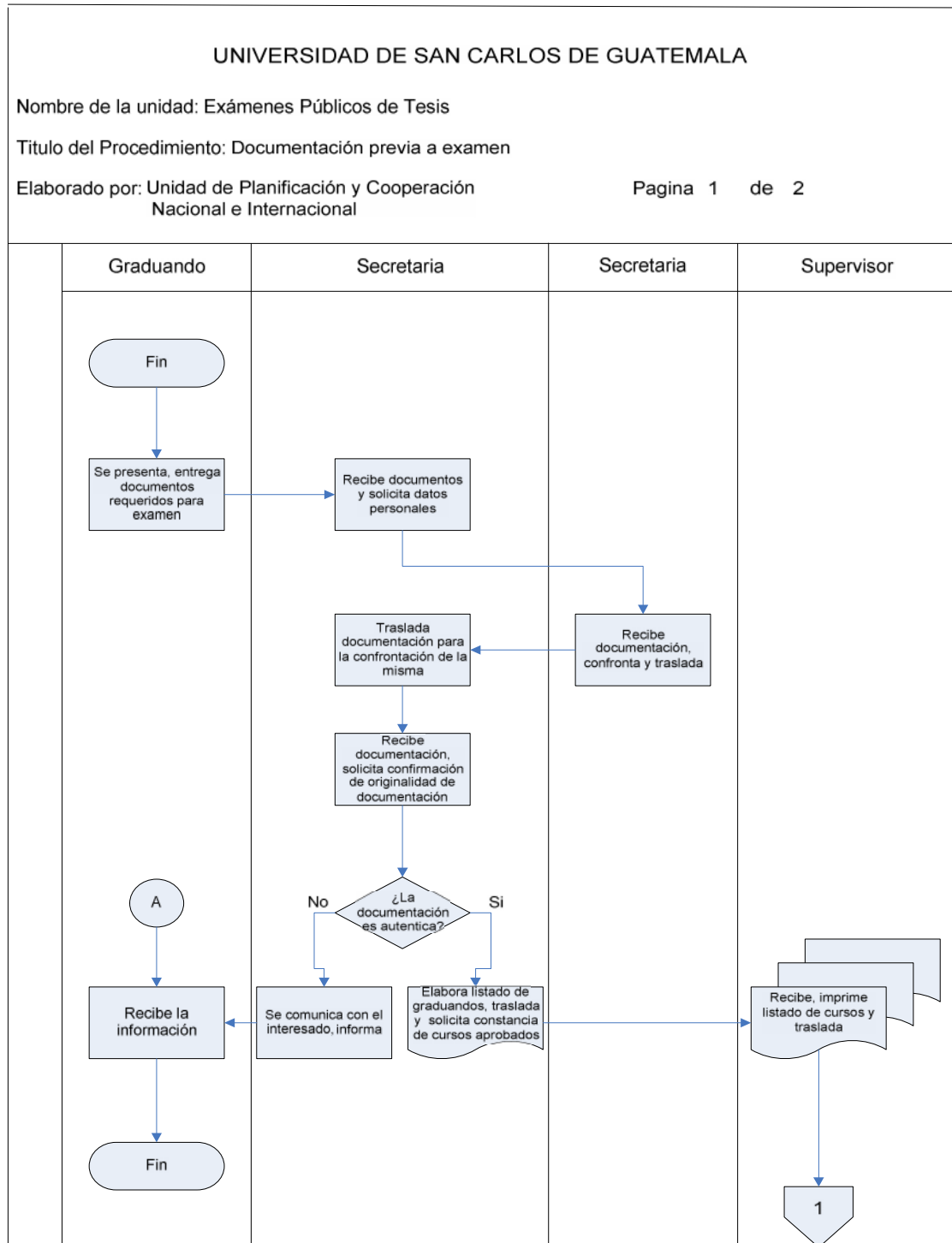
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Exámenes Públicos de Tesis			
Título del Procedimiento: Documentación previa a examen			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Graduando		Termina: Secretaria	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Graduando	01	Se presenta, entrega documentos requeridos y solicita examen.
Exámenes Públicos de Tesis	Secretaria	02	Recibe documentos y solicita datos personales para notificar problema en la documentación.
		03	Traslada documentación para la confrontación de la misma.
Exámenes Privados	Secretaria	04	Recibe documentación, confronta y traslada.
Exámenes Públicos de Tesis	Secretaria	05	Recibe documentación, solicita confirmación de originalidad de documentación. Confirma originalidad (continua paso 6) No confirma originalidad, se comunica con el interesado, informa que debe solventar su situación (fin).
		06	Elabora listado de graduandos con nombre y número de carne, traslada y solicita constancia de cursos aprobados de cada uno.

Continuación de tabla XXVI.

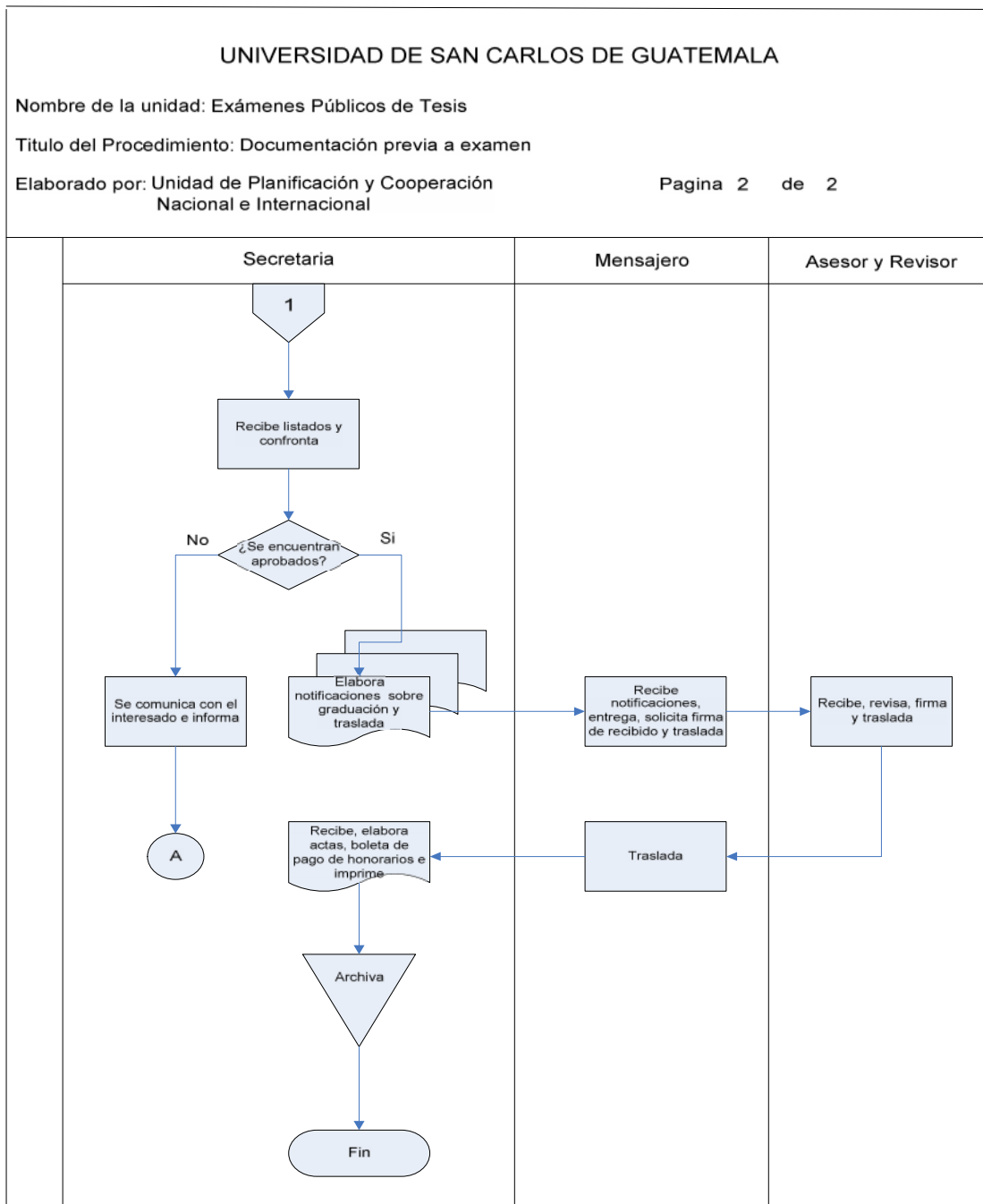
Nombre de la Unidad: Exámenes Públicos de Tesis			Hoja No. 2 de 2
Título del procedimiento: Documentación previa a examen			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Control Académico	Supervisor	07	Recibe, imprime listado de cursos aprobados y traslada.
Exámenes Públicos de Tesis	Secretaria	08	Recibe listados, confronta y verifica que todos los cursos se encuentren aprobados. No se encuentran aprobados, se comunica con el interesado e informa que debe solventar su situación (fin). Si se encuentran aprobados (continúa paso 9).
		09	Elabora notificaciones para sobre graduación (nombre, dirección de asesor y revisor, nombre de graduando, hora y fecha de graduación), traslada, adjunta copia para firma de recibido.
Servicios Especiales	Mensajero	10	Recibe notificaciones, entrega, solicita firma de recibido y traslada.
Unidad de Tesis	Asesor y Revisor	11	Recibe, revisa, firma y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	12	Traslada.
Exámenes Públicos de Tesis	Secretaria	15	Recibe, elabora acta de graduación, asigna número correlativo de acta, listado de examinadores y padrinos de graduación, llena boleta de pago de honorarios a examinadores, ingresa nombre, número de carne, y número de recibo, adjunta acta, boleta y listado imprime.
		16	Archiva documentación.

Fuente: elaboración propia.

Figura 27. Documentación previa a examen



Continuación de figura 27.



Fuente: elaboración propia.

1.4.9. Unidad de Planificación y Cooperación Nacional e Internacional

Es la unidad técnica especializada de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales encargada del proceso de planificación y de la realización de estudios técnicos en el área académica de desarrollo institucional y asesora de las autoridades de la Facultad.

1.4.9.1. Base legal

Creada según punto décimo, inciso 10.3 del Acta 20-78, de la sesión de Junta Directiva.

1.4.9.2. Objetivos

- Elaborar plan de desarrollo de la Facultad.
- Elaborar planes y proyectos específicos de corto, mediano largo plazo y definir las prioridades en la organización y programación de las actividades facultativas en el uso de sus recursos.
- Elaborar el calendario Anual de Actividades de la Facultad.
- Colaborar en las actividades de requerimientos de las autoridades de la Facultad.
- Elaborar el Plan Operativo Annual.
- Asesorar a las autoridades según lo requerido.

Tabla XXVII. **Pla Operativo Anual**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Planificación y Cooperación Nacional e Internacional			
Título del Procedimiento: Plan operativo anual			
Hoja No. 1 de 2			No. De formularios:
Inicia: Personal			Termina: Coordinador
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Coordinación General	Personal	01	Envía correo electrónico solicitando la elaboración del Plan Operativo Anual.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	02	Recibe correo electrónico, elabora nota para informar sobre la elaboración del Plan Operativo Anual, traslada.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	03	Recibe, autoriza y traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	04	Recibe, fotocopia nota, elabora nota en la que solicita información sobre proyectos a realizar, elabora listado de departamentos a enviar, traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	05	Recibe, entrega, solicita firma de recibido en listado, traslada.
Facultad	Jefe de departamento	06	Recibe, firma de recibido, adjunta información y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	07	Recibe y traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	08	Recibe información solicitada y archiva listado.

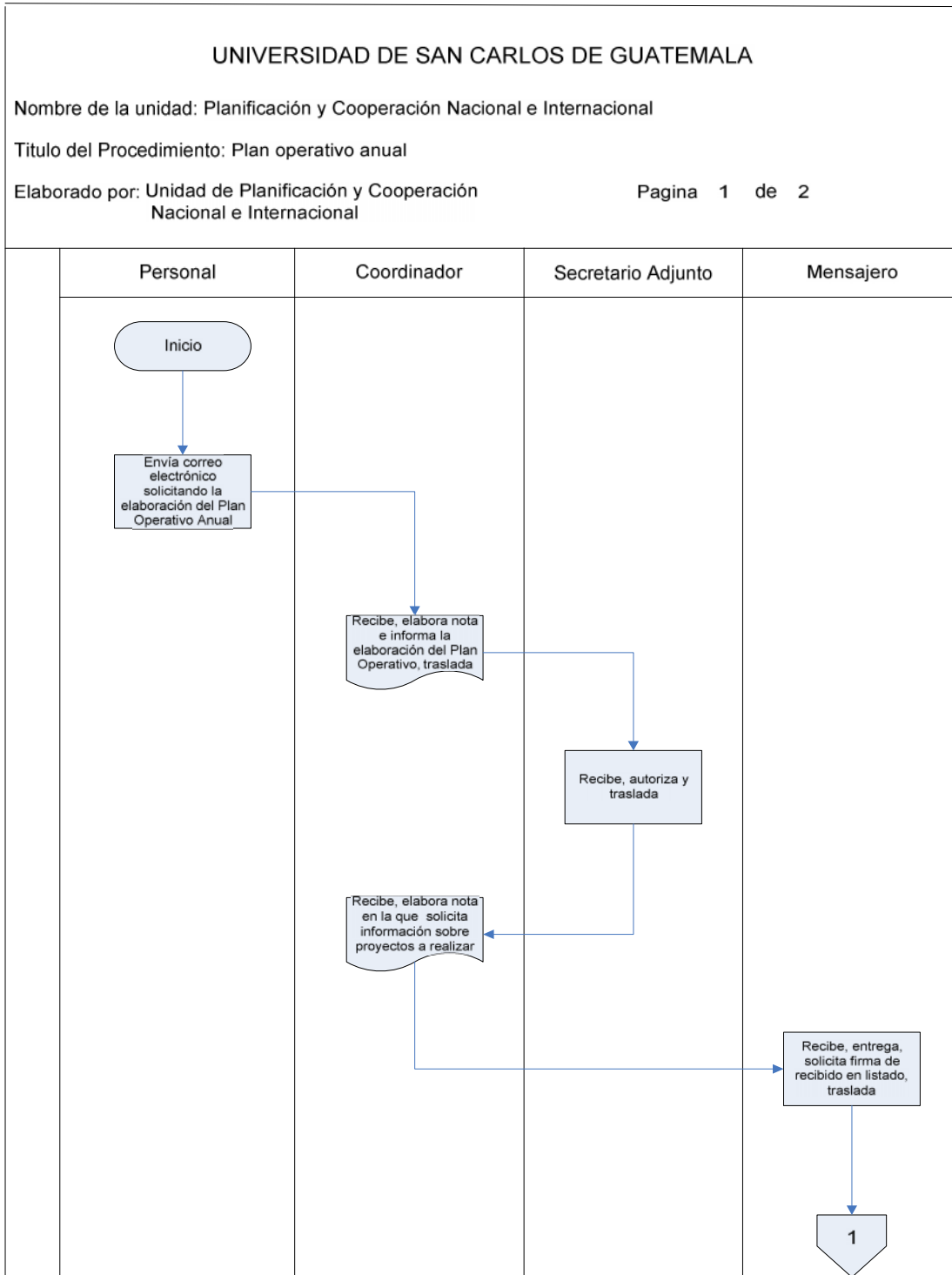
Fuente: elaboración propia.

Continuación de tabla XXVII.

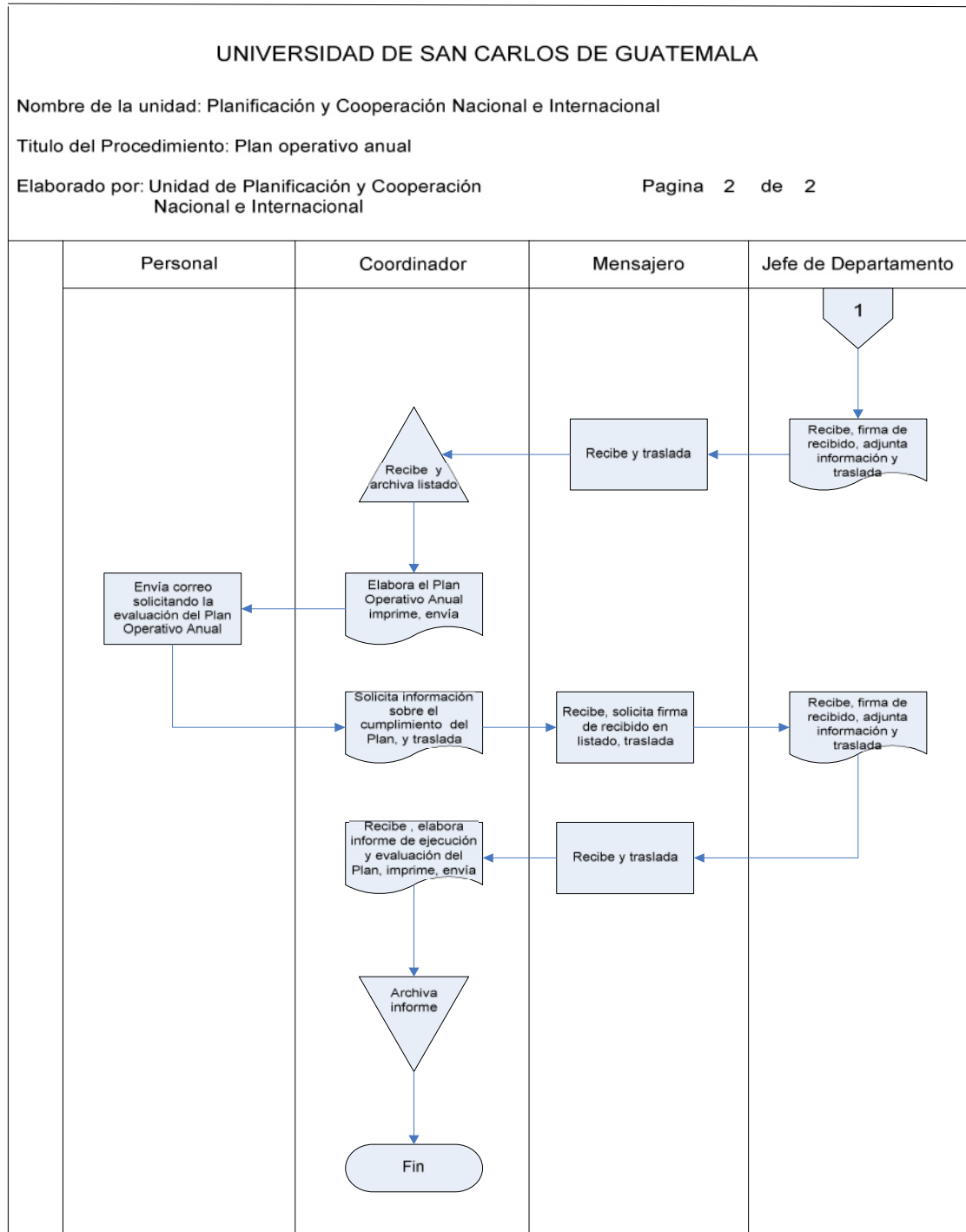
Nombre de la Unidad: Planificación y Cooperación Nacional e Internacional		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Plan Operativo Anual			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	09	Organiza la información en base a las líneas estratégica, elabora el Plan Operativo Anual imprime, envía de forma electrónica.
Coordinación General	Personal	10	Envía correo solicitando la evaluación del Plan Operativo Anual.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	11	Elabora nota, solicita información sobre el cumplimiento en la ejecución de las líneas estratégicas del Plan Operativo Anual, adjunta listado y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	12	Recibe, solicita firma de recibido en listado, traslada.
Facultad	Jefe de Departamento	13	Recibe, firma de recibido, adjunta información y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	14	Recibe y traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	15	Recibe información, elabora informe de ejecución y evaluación del Plan Operativo Anual del año correspondiente, imprime, ingresa el informe a formato digital, envía.
		16	Archiva informe.

Fuente: elaboración propia.

Figura 28. Plan operativo anual



Continuación de figura 28.



Fuente: elaboración propia.

Tabla. XXVIII. **Calendario de actividades**

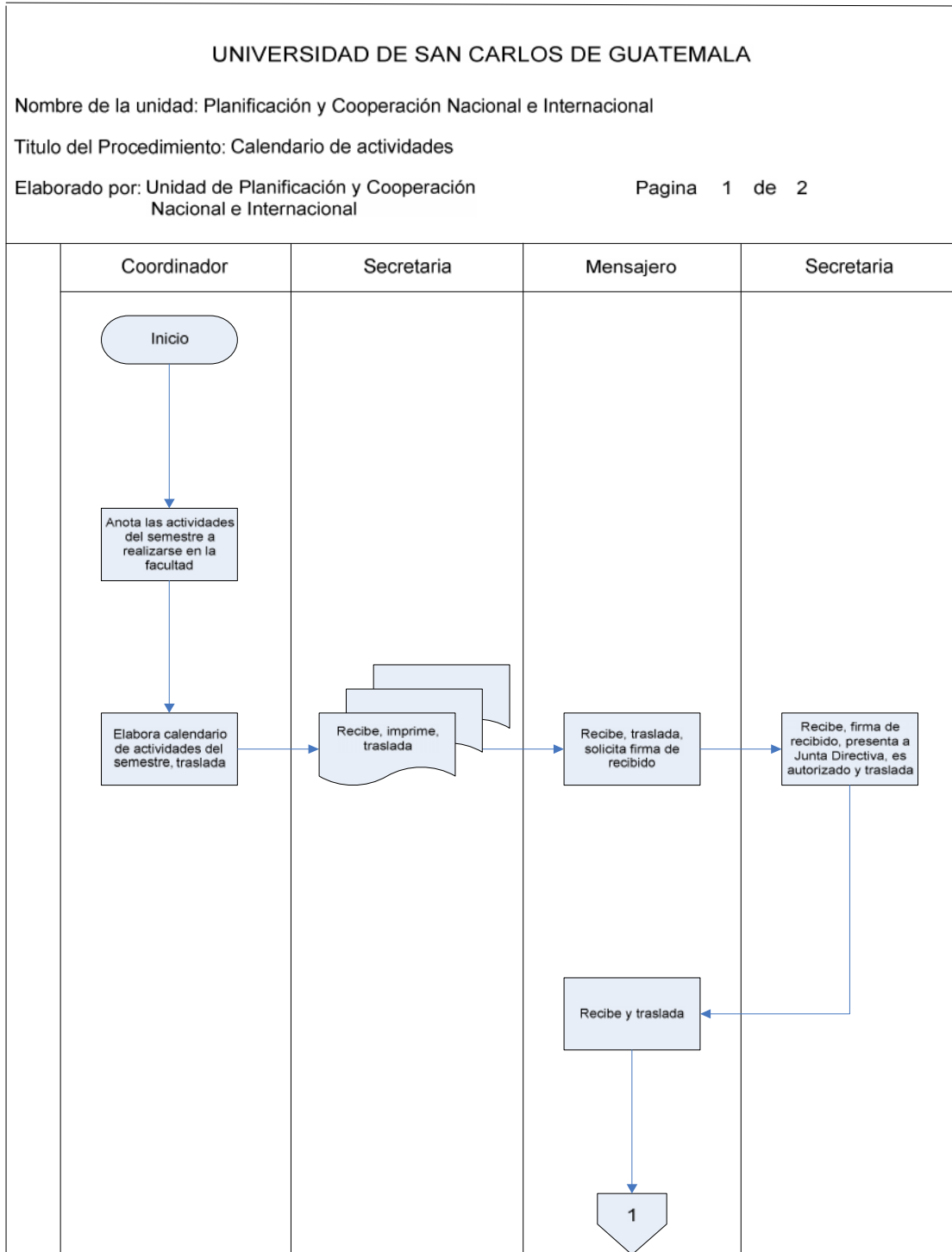
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Planificación y Cooperación Nacional e Internacional			
Título del Procedimiento: Calendario de actividades			
Hoja No. 1 de 2			No. De formularios:
Inicia: Coordinador			Termina: Secretaria
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	01	Anota las actividades de cada mes, considera días festivos y asuetos, planifica inicio de clases del siguiente semestre, lección inaugural, fechas de exámenes parciales, finales y de retrasada, escuela de vacaciones, clases de pre especialización.
		02	Elabora calendario de actividades del siguiente semestre en base a la información de actividades, traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Secretaria	03	Recibe, imprime (3 copias), traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	04	Recibe, traslada, solicita firma de recibido en copia de calendario.
Junta Directiva	Secretaria	05	Recibe, firma de recibido, presenta a Junta Directiva, es autorizado y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	06	Recibe y traslada
Dirección de Área	Secretaria	07	Recibe, firma de recibido, presenta a Dirección de Área, es autorizado y traslada.

Continuación de tabla. XXVIII.

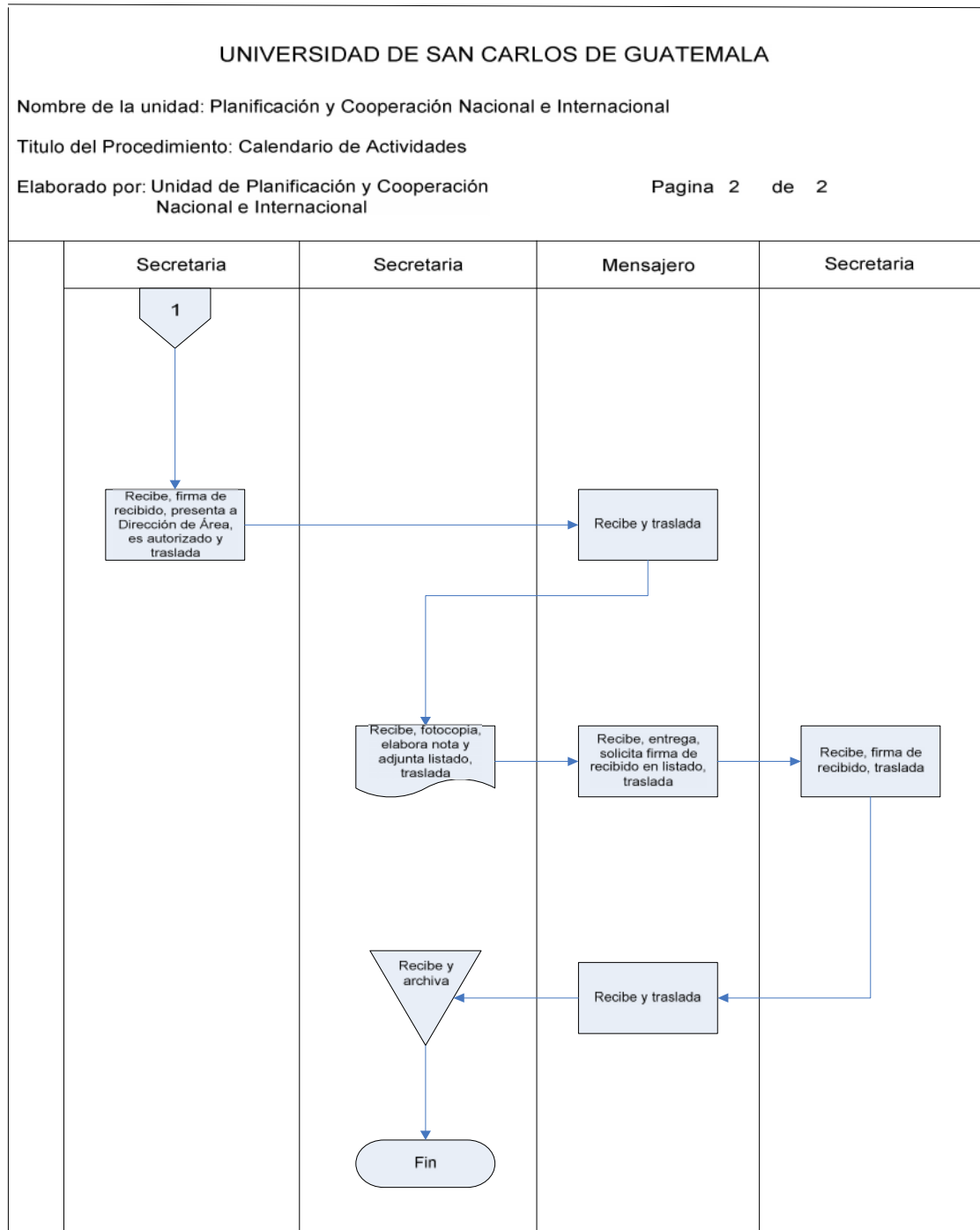
Nombre de la Unidad: Planificación y Cooperación Nacional e Internacional		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Calendario de Actividades			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Servicios Especiales	Mensajero	07	Recibe y traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Secretaria	08	Recibe, fotocopia, elabora nota de presentación del calendario y adjunta listado de departamentos a entregar, traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	09	Recibe, entrega a los distintos departamentos de la facultad, solicita firma de recibido en listado, traslada
Facultad	Secretaria	10	Recibe, firma de recibido, traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	11	Recibe y traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Secretaria	12	Recibe listado, adjunta calendario de actividades y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 29. **Calendario de actividades**



Continuación de figura 29.



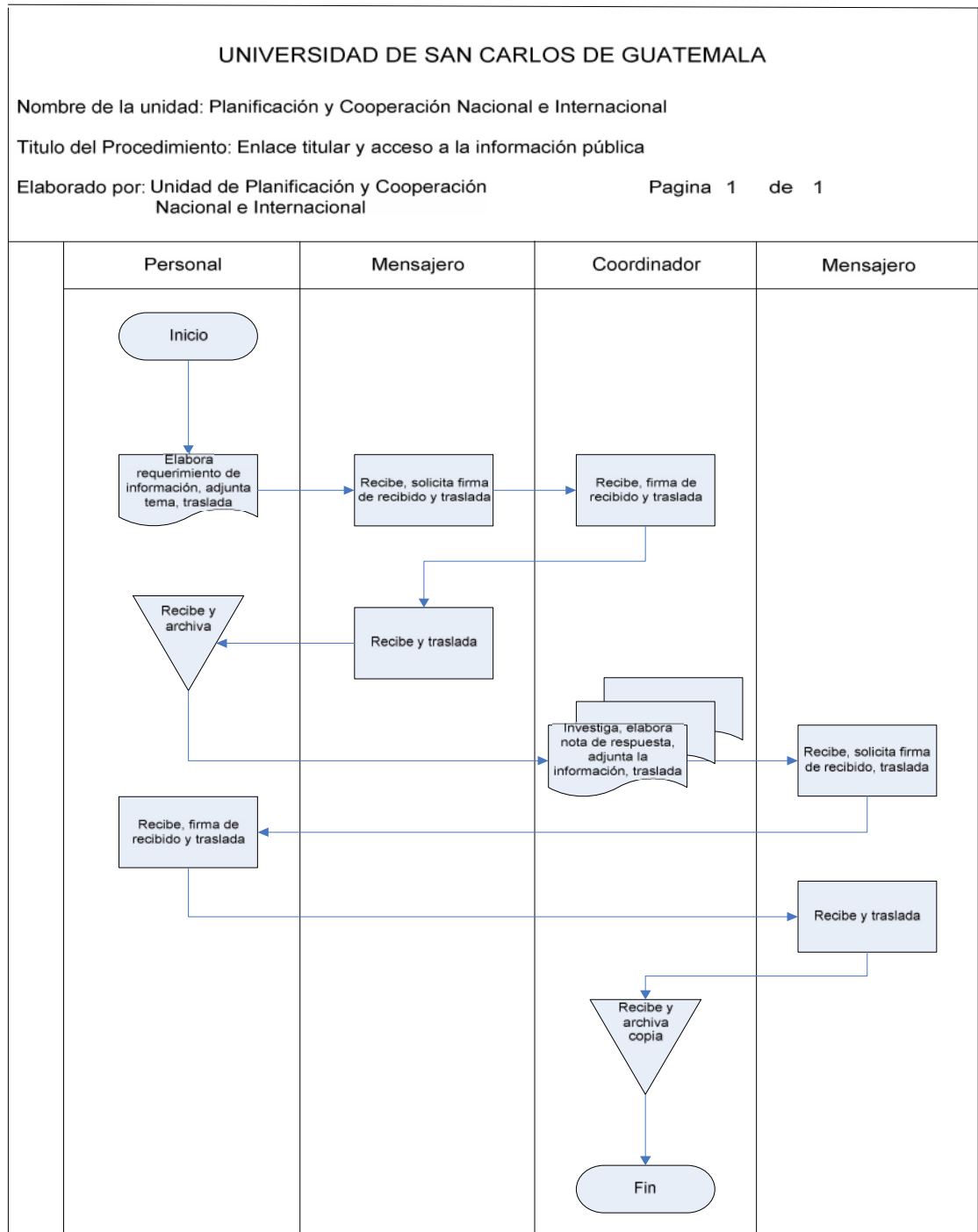
Fuente: elaboración propia.

Tabla XXIX. **Enlace titular y acceso a la información pública**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Planificación y Cooperación Nacional e Internacional			
Título del Procedimiento: Enlace titular y acceso a la información pública			
Hoja No. 1 de 1			No. De formularios:
Inicia: Personal			Termina: Secretaria
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Oficina de Acceso a la Información	Personal	01	Elabora requerimiento de información, adjunta tema, traslada.
Oficina de Acceso a la Información	Mensajero	02	Recibe, solicita firma de recibido y traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	03	Recibe, firma de recibido y traslada.
Oficina de Acceso a la Información	Mensajero	04	Recibe y traslada.
Oficina de Acceso a la Información	Personal	05	Recibe y archiva.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	06	Investiga, reúne la información solicitada, elabora nota de respuesta (2 copias), adjunta la información, traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	07	Recibe, solicita firma de recibido, traslada.
Oficina de Acceso a la Información	Personal	08	Recibe, firma de recibido y traslada.
Servicios Especiales	Mensajero	09	Recibe y traslada.
Planificación y Cooperación Nacional e Internacional	Coordinador	10	Recibe y archiva copia.

Fuente: elaboración propia.

Figura 30. **Enlace titular y acceso a la información pública**



Fuente: elaboración propia.

1.4.10. Medios Audiovisuales

Sección encargada de la utilización, control, mantenimiento, préstamo de los medios audiovisuales existentes en la Facultad.

1.4.10.1. Base legal

Dictamen DAPC No. 106-2000, de fecha 9 de octubre del año 2000.
No existe Punto de Acta de creación de la sección de Medios Audiovisuales.

1.4.10.2. Objetivos

- Velar por el buen uso de los medios audiovisuales existentes.
- Realizar inventario de los medios existentes y solicitar la compra de los necesarios.
- Prestar el servicio tanto a los docentes, como a los estudiantes que requieran del equipo para sus conferencias.

Tabla XXX. Préstamo de equipo audiovisual

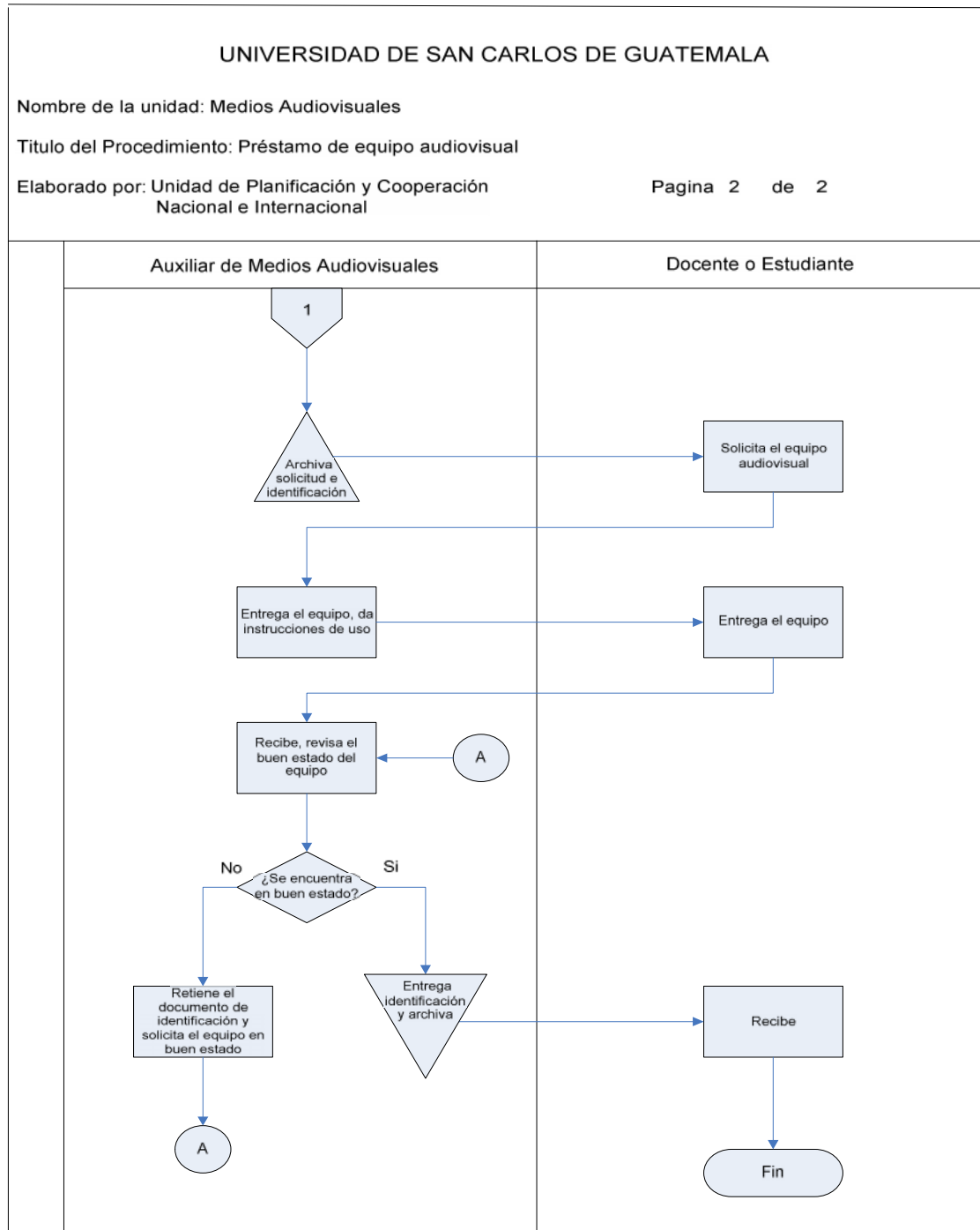
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Medios Audiovisuales			
Título del Procedimiento: Préstamo de equipo audiovisual			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Docente o Estudiante		Termina: Auxiliar de Medios Audiovisuales	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Facultad	Docente o Estudiante	01	Solicita equipo de audio o video.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	02	Pregunta el día, hora y lugar en que se utilizará el equipo.
Facultad	Docentes o Estudiantes	03	Informa el día, hora y lugar.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	04	Revisa agenda la disponibilidad del equipo el día y hora solicitada. Si se encuentra disponible (sigue al paso 5). No se encuentra disponible, informa los días disponibles para que elija. <ul style="list-style-type: none"> • Elige un día disponible.
		05	Proporciona solicitud de préstamo, solicita un documento de identificación e informa que la solicitud debe estar autorizada por las autoridades de la facultad.
Facultad	Docente o Estudiante	06	Llena solicitud y solicita autorización a las autoridades de la facultad.

Continuación de tabla XXX.

Nombre de la Unidad: Medios Audiovisuales		Hoja No. 2 de 2	
Título del procedimiento: Préstamo de equipo audiovisual			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	07	Firma de autorización.
Facultad	Docente o Estudiante	08	Traslada solicitud y documento de identificación.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	09	Adjunta la solicitud y el documento de identificación, archiva.
Facultad	Docente o Estudiante	10	Solicita el equipo audiovisual.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	11	Entrega el equipo, da instrucciones de uso.
Facultad	Docente o Estudiante	12	Entrega el equipo.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	13	<p>Recibe, revisa el buen estado del equipo.</p> <p>Si se encuentra en buen estado (sigue al paso 14).</p> <p>No se encuentra en buen estado, Retiene el documento de identificación y solicita el equipo en buen estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sigue al paso 14 cuando el usuario lo entrega en buen estado.
		14	Entrega el documento de identificación, guarda el equipo y archiva solicitud.
Facultad	Estudiante o Docente	15	Recibe.

Fuente: elaboración propia.

Figura 31. Préstamo de equipo audiovisual



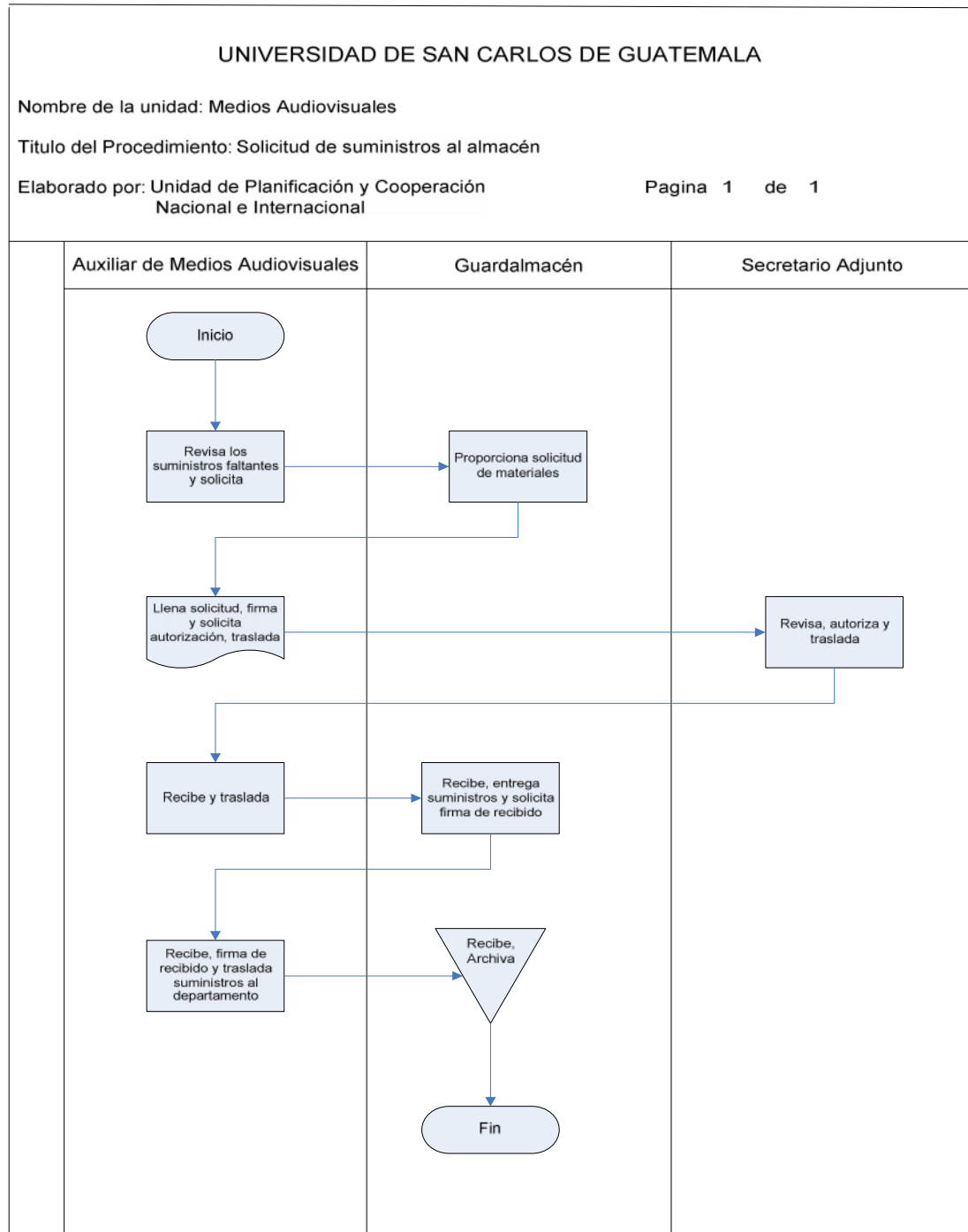
Fuente: elaboración propia.

Tabla XXXI. **Solicitud de suministros al almacén**

Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Medios Audiovisuales			
Título del Procedimiento: Solicitud de suministros al almacén			
Hoja No. 1 de 1		No. De formularios:	
Inicia: Auxiliar de Medios Audiovisuales		Termina: Guardalmacén	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	01	Revisa los suministros faltantes y solicita.
Tesorería	Guardalmacén	02	Proporciona solicitud de materiales.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	03	Llena solicitud, firma y solicita autorización, traslada.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	04	Revisa, autoriza y traslada.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	05	Recibe y traslada.
Tesorería	Guardalmacén	06	Recibe, entrega suministros y solicita firma de recibido.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	07	Recibe, firma de recibido y traslada suministros al departamento.
Tesorería	Guardalmacén	08	Recibe, Archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 32. Solicitud de suministros al almacén



Fuente: elaboración propia.

Tabla XXXII. **Mantenimiento correctivo a equipo**

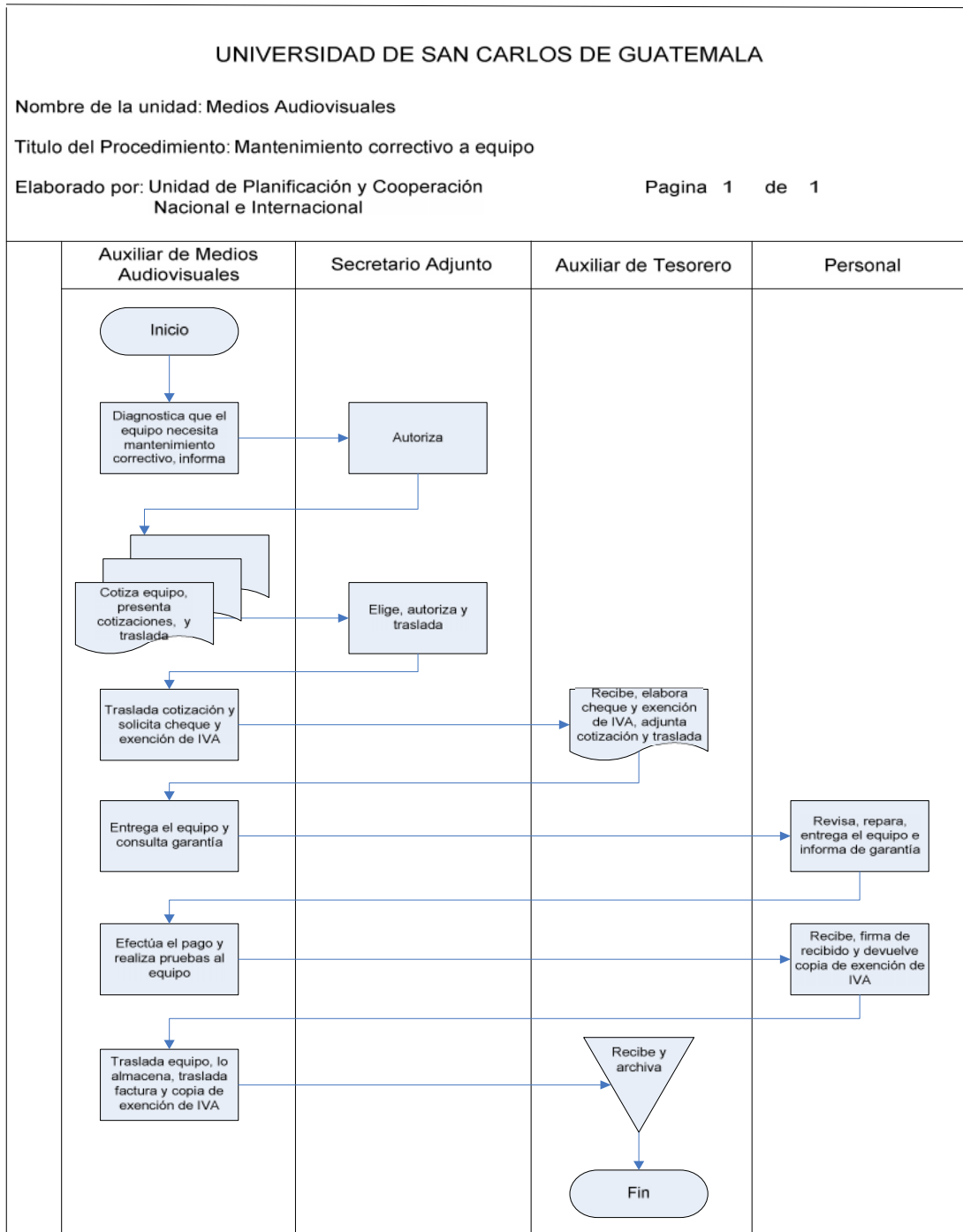
Descripción del Procedimiento			
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales			
Nombre de la Unidad: Medios Audiovisuales			
Título del Procedimiento: Mantenimiento correctivo a equipo			
Hoja No. 1 de 2		No. De formularios:	
Inicia: Auxiliar de Medios Audiovisuales		Termina: Auxiliar de Tesorero	
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	01	Elabora rutina de mantenimiento a equipo, diagnostica que el equipo necesita mantenimiento correctivo, informa y solicita autorización para cotizar el servicio.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	02	Autoriza.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	03	Cotiza equipo (3 cotizaciones), presenta cotizaciones, explica cada una, hace recomendaciones y traslada.
Secretaría Adjunta	Secretario Adjunto	04	Elige, autoriza y traslada.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	05	Traslada cotización y solicita cheque y exención de IVA.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	06	Recibe, elabora cheque y exención de IVA, adjunta cotización y traslada.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	07	Entrega el equipo y consulta garantía.
Empresa de mantenimiento	Personal	08	Revisa, repara, entrega el equipo e informa de garantía.

Continuación de tabla XXXII.

Nombre de la Unidad: Medios Audiovisuales		Hoja No. <u> 2 </u> de <u> 2 </u>	
Título del procedimiento: Mantenimiento correctivo a equipo			
Unidad	Puesto Responsable	Paso No.	Actividad
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	09	Efectúa el pago por medio de cheque, entrega la exención de IVA, solicita firma de recibido en copia de cheque y realiza pruebas al equipo.
Empresa de mantenimiento	Personal	10	Recibe, firma de recibido y devuelve copia de exención de IVA.
Medios Audiovisuales	Auxiliar de Medios Audiovisuales	11	Traslada equipo, lo almacena, traslada factura y copia de exención de IVA.
Tesorería	Auxiliar de Tesorero	12	Recibe y archiva.

Fuente: elaboración propia.

Figura 33. **Mantenimiento correctivo a equipo**



Fuente: elaboración propia.

2. FASE DE INVESTIGACIÓN

A continuación en la fase de Investigación se propone un plan de contingencias para el edificio S-7 de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.1. Plan de contingencia

El Plan de Contingencia define las medidas a tomar para prevenir o mitigar cualquier emergencia, accidente ambiental o desastre natural, que pueda ocurrir. Permite diseñar una respuesta planificada (organizada y oportuna) para proteger al personal, a los activos de la facultad y al público en general, así como contar con el equipo y los materiales necesarios, frente a eventos o accidentes como desastres naturales, desastres provocados por el ser humano y emergencias, entre otros.

2.2. Propósito del plan

El propósito de este plan es establecer el manejo de emergencias como una actividad importante de la administración universitaria. Este armoniza el manejo de emergencias con las necesidades y particularidades de los servicios que la Facultad de Ciencias jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos ofrece. Presenta el compromiso institucional de mitigar las pérdidas y los daños causados por el hombre o por desastres naturales; preparar las medidas necesarias para salvar vidas, propiedad,

proteger el ambiente y evitar daños; responder durante y después de las emergencias y establecer un sistema que permita a la facultad recuperarse de las emergencias y volver a la normalidad en tiempo razonable.

2.3. Análisis de Riesgos

La presencia de fenómenos naturales en el edificio S-7 puede tener un impacto negativo en el desarrollo de las actividades que se desarrollan trabajadores, visitantes e infraestructura, siendo los más relevantes los siguientes:

Tabla XXXIII. Análisis de Riesgos

Amenaza	Localización	Elemento en riesgo	Causas	Tipo de Riesgo
Sismos	Todo el edificio	Personas dentro del edificio, estructura del edificio, maquinas y equipo de computación, mobiliario, documentación.	Temblores producidos en la corteza terrestre como consecuencia de la liberación repentina de energía en el interior de la Tierra.	Medio
Incendios	Reproducción de materiales, Archivo, Almacén Procesamiento de datos, Control Académico, cocina.	Personas dentro del edificio, maquinas y equipo de computación, enseres, documentación.	Corto Circuito, sobrecarga en maquinas y equipo de computación, utilización de cordones eléctricos desgastados o viejos, acumulación excesiva de documentos (papel).	Alto
Amenaza de explosivo	Todo el Edificio.	Personas dentro del edificio, estructura del edificio, maquinas y equipo de computación, mobiliario, documentación.	Llamada o documento anónimo de amenaza de explosivo.	Bajo

Fuente: elaboración propia.

2.4. Desastres causados por fenómenos naturales y provocados

Es un hecho natural o provocado por el hombre que afecta negativamente a la vida, al sustento o industria desembocando con frecuencia en cambios permanentes en las sociedades humanas, ecosistemas y medio ambiente. Un desastre también puede definirse como cualquier evento que puede afectar el correcto funcionamiento de operaciones de una organización, ya sea por causas naturales, humanas o intencionadas.

El territorio guatemalteco está expuesto al impacto de variados fenómenos naturales como sismos e incendios. La facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser una institución pública y una de las que mayor índice de población estudiantil presenta, no cuenta con un plan de contingencias en caso de este tipo de emergencias. Por lo que se definen a continuación algunos conceptos relacionados para una mejor comprensión del tema:

- Fenómeno natural: “es todo suceso que ocurre en la naturaleza, que puede ser percibido por los sentidos y/o instrumentalmente, y puede generar peligros naturales y consecuentemente una emergencia o desastre”.⁽⁹⁾
- Sismos: “son movimientos ondulados de la corteza terrestre de diferente intensidad, de imperceptible a violenta, que puede producirse en cualquier parte de la superficie terrestre, a consecuencia del paso de las ondas sísmicas originadas al liberarse energía, debido a un desplazamiento súbito de las placas en algún lugar en el interior de la tierra”.⁽¹⁰⁾

⁹ www.wikipedia.com/es/articulos/f/e/n/Fenomenonatural.html, consultado el 5/5/2011.

¹⁰ www.wikipedia.com/es/articulos/s/i/s/Sismo.html, consultado el 8/8/2011.

Los sismos se clasifican por su intensidad, en las escalas de magnitudes, según la cantidad de energía liberada en el área / volumen rocoso afectado. La más conocida es la escala de Richter. Es un valor para cada sismo según la severidad del sacudimiento del suelo (efectos en las personas, viviendas, objetos, naturaleza, etc.), los movimientos sísmicos se clasifican en grados de las escalas de intensidades macro sísmicas.

Los sismos que no producen daño, popularmente se les denomina Temblores; los que producen severos daño y muertes se llaman terremotos. Los sismos pueden ocurrir en cualquier parte del planeta y en cualquier momento. El mayor número de sismos ocurren, principalmente en los bordes denominados placas tectónicas y en las fallas geológicas (rotura y desplazamiento de material rocoso).

- Fenómenos provocados: “es todo suceso que ocurre en un ambiente, provocado por el ser humano, que puede ser percibido por los sentidos y/o instrumentalmente, puede generar peligros a todo ser vivo que se encuentre alrededor y consecuentemente una emergencia o desastre”.⁽¹¹⁾
- Incendio: “es una ocurrencia de fuego no controlada que puede ser extremadamente peligrosa para los seres vivos y las estructuras. La exposición a un incendio puede producir la muerte, generalmente por inhalación de humo o por desvanecimiento producido por ella y posteriormente quemaduras graves”.⁽¹²⁾

¹¹ www.wikipedia.com/es/articles/f/e/n/Fenomenoprovocado.html, consultado el 8/8/2011.

¹² www.wikipedia.com/es/articles/i/n/c/Incendio.html, consultado el 8/8/2011.

2.5. Alcances del plan

Los riesgos a que se encuentran expuestas las operaciones y actividades del edificio S-7 de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala son las siguientes:

- Sismos
- Incendios

2.6. Marco legal

La elaboración de este plan responde a lo que establece la ley del país.

- La constitución Política de la República de Guatemala dice:

Artículo 1.- Protección a la Persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Artículo 2.- Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Artículo 3.- Derecho a la vida. El estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.

Artículo 94.- Obligación del Estado, sobre salud y asistencia social. El Estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes.

Desarrollará, a través de sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social.

Artículo 95.- La salud, bien público. La salud de los habitantes de la Nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento.

Artículo 100.- Seguridad social. El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria.

- Por su parte el Código de Trabajo de Guatemala establece:

Artículo 197. Todo patrono está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios.

Para ello, deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a:

- a. Prevenir accidentes de trabajo, velando porque la maquinaria, el equipo y las operaciones de proceso tengan el mayor grado de seguridad y se mantengan en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, para lo cual deberán estar sujetas a inspección y mantenimiento permanente;
- b. Prevenir enfermedades profesionales y eliminar las causas que las provocan;

- c. Prevenir incendios;
- d. Proveer un ambiente sano de trabajo;
- e. Suministrar cuando sea necesario, ropa y equipo de protección apropiados, destinados a evitar accidentes y riesgos de trabajo;
- f. Colocar y mantener los resguardos y protecciones a las máquinas y a las instalaciones, para evitar que de las mismas pueda derivarse riesgo para los trabajadores;
- g. Advertir al trabajador de los peligros que para su salud e integridad se deriven del trabajo;
- h. Efectuar constantes actividades de capacitación de los trabajadores sobre higiene y seguridad en el trabajo;
- i. Mantener un botiquín previsto de los elementos indispensables para proporcionar primeros auxilios.

Las anteriores medidas se observarán sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Artículo 198. Todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

- Por su parte el Decreto 109-96 Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres establece en el Artículo 3º que algunas de las finalidades de la CONRED son:
 - a. Establecer los mecanismos, procedimientos y normas que propicien la reducción de desastres, a través de la coordinación interinstitucional en todo el territorio nacional.
 - b. Organizar, capacitar y supervisar a nivel nacional, regional, departamental, municipal y local a las comunidades para establecer una cultura en reducción de desastres, con acciones claras antes, durante y después de su ocurrencia a través de la implementación de programas de organización, capacitación, educación, información, divulgación y otros que se consideren necesarios.
 - c. Elaborar planes y estrategias en forma coordinada con las instituciones responsables, para garantizar el restablecimiento y la calidad de los servicios públicos y líneas vitales en casos de desastres.

Por otro lado, el Código Municipal expresa en su capítulo III, artículo 53, Atribuciones y obligaciones del Alcalde, inciso J: “Adoptar personalmente, y bajo su responsabilidad en caso de catástrofe o desastres o grave riesgo de los mismos, las medidas necesarias, dando cuenta inmediata al pleno del Concejo Municipal” Finalmente, es importante mencionar que en enero del 2005, durante la Conferencia Mundial sobre la Reducción de Desastres celebrada en Kobe, Hyogo, Japón, 168 gobiernos entre los que se encuentra Guatemala, adoptaron un plan de 10 años para lograr un mundo más seguro frente a las amenazas naturales.

El Marco de Hyogo es un plan detallado para guiar los esfuerzos destinados a la reducción del riesgo de desastres durante la próxima década. Este documento indica que la reducción del riesgo de desastres debe formar parte de la toma de decisiones cotidianas: desde la forma en que la gente educa a sus hijos e hijas hasta cómo planifican sus ciudades. Cada decisión puede hacernos más vulnerables o, por el contrario, más resistentes.

2.7. Rutas de evacuación

Son las rutas que las organizaciones diseñan específicamente para lograr el desalojo seguro y rápido de las personas, trasladándolas de una zona de riesgo a una zona de seguridad.

El edificio debe contar con salidas adecuadas para permitir el escape rápido en caso de incendio u otra emergencia. El diseño de las salidas deberá ser tal, que la seguridad no dependa exclusivamente de un solo medio, para prevenir casos de ineficiencia humana o mecánica.

Como mínimo cualquier corredor que sirva como trayecto de acceso y puertas de salida, deberán ser de 90 centímetros libres. Estas están indicadas con señalamientos mostrando con flechas en color verde que indican el sentido favorable y recorrido más corto para la pronta evacuación.

2.7.1. Señalización

“Es el conjunto de símbolos que tiene como objetivo informar, prevenir, prohibir u obligar sobre un aspecto determinado y se debe aplicar, en los ámbitos de trabajo en los que existan peligros que no han podido ser eliminados, donde sea necesario advertir peligro o algún tipo de información e instrucción. Debe llamar la atención, transmitir un mensaje claro, y estar ubicada en lugares adecuados”.⁽¹³⁾

No debe olvidarse que la señalización complementa, pero nunca sustituye a las medidas técnicas y organizativas de prevención.

Las señales que se utilizan deben localizarse estratégicamente en lugares visibles, en los accesos y en las propias áreas de trabajo, de tal forma que el personal perciba claramente toda la información contenida en ellas. Además de poseer un tamaño y dimensiones tales que permitan su clara visibilidad desde el punto más lejano del que deban ser observadas.

Adicionalmente, es necesario que todo el personal afectado por la señalización esté debidamente informado de su significado y de las actuaciones a seguir de acuerdo con lo indicado en ellas.

Las señales a incorporar serán de carácter formativo, las mismas se ubicarán a dos metros de distancia del nivel del suelo y una distancia de tres metros una de la otra en el caso de ruta de evacuación.

¹³ OROZCO RODAS, Andrea Marcela. Programa de seguridad e higiene ocupacional en el edificio de la zona 2 de la Contraloría General de Cuentas. Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas, p. 20.

Se recomienda que la dimensión de las señales que se utilicen sea de 12” x 18”, lo que permitirá que puedan ser observadas a una distancia prudente.

Las señales a utilizar en interiores del edificio deberán ser de PVC, lo que garantiza su durabilidad, aunque por supuesto deberán contar con mantenimiento periódico para garantizar la buena condición de las mismas o su reemplazo en caso necesario, aspecto del que deberán encargarse las autoridades de la facultad.

2.7.2. Color de seguridad

La señalización óptica está basada en la utilización y apreciación de los colores, un color de seguridad es aquel que posee un significado, este transmite información e indica la presencia de un peligro o una obligación a cumplir.

Tabla XXXIV. **Significado de colores de seguridad**

Color	Significado
ROJO	Alto, Prohibición. Identifica equipo contra incendios.
AMARILLO	Precaución, riesgos.
VERDE	Condición segura, primeros auxilios.
AZUL	Obligación, información.

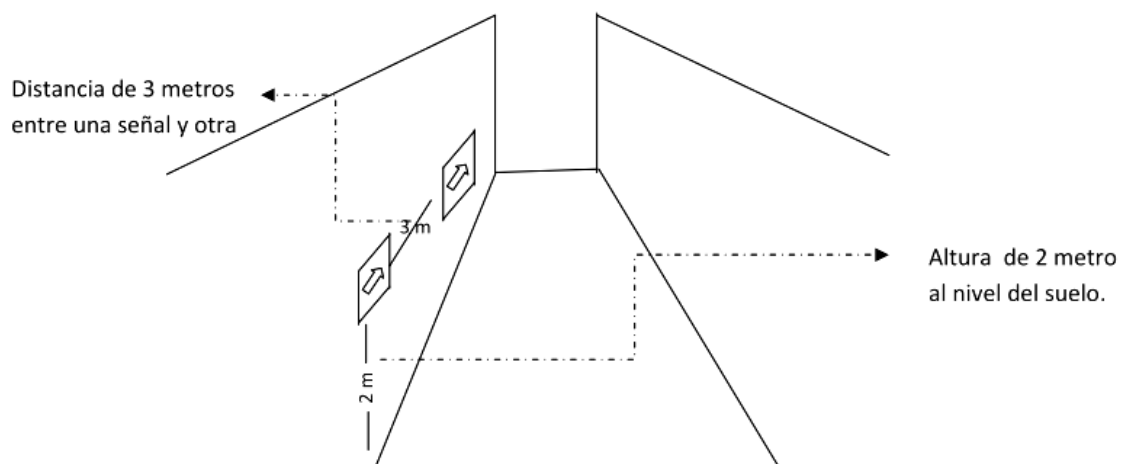
Fuente: Consulta en línea www.conred.org, febrero de 2011.

La percepción adecuada de las señales se realiza a través de un proceso visual en el que los siguientes factores se combinan:

- La luz como energía radiante.
- El ojo como receptor de esta energía radiante y formador de imágenes.
- Los objetos como modificadores de la energía radiante.
- El cerebro como intérprete de los mensajes que recibe en forma de impulsos nerviosos y como traductor de la imagen formada sobre la retina, comparándola con otras archivadas en la memoria.

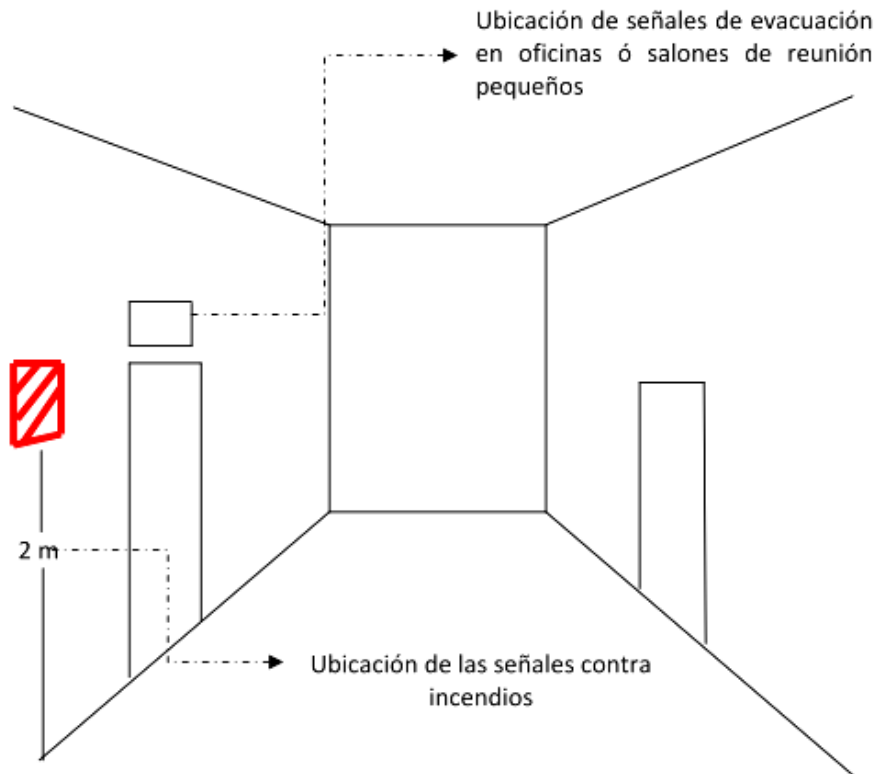
Para los ambientes cerrados se señalizan los lugares donde las personas circulan con mayor frecuencia, como pasillos, las señales se deben colocar a una altura de 2 metros del suelo en la pared y una distancia entre ellas de 3 metros entre sí, debido a que la facultad diariamente recibe visitas y estas a su vez llegan con niños. Los ambientes pequeños como oficinas o salones pequeños se señalizan únicamente las salidas que serán utilizadas como de emergencia.

Figura 34. **Especificaciones para señalización I**



Fuente: Consulta en línea www.conred.org, febrero de 2011.

Figura 35. **Especificaciones para señalización II**

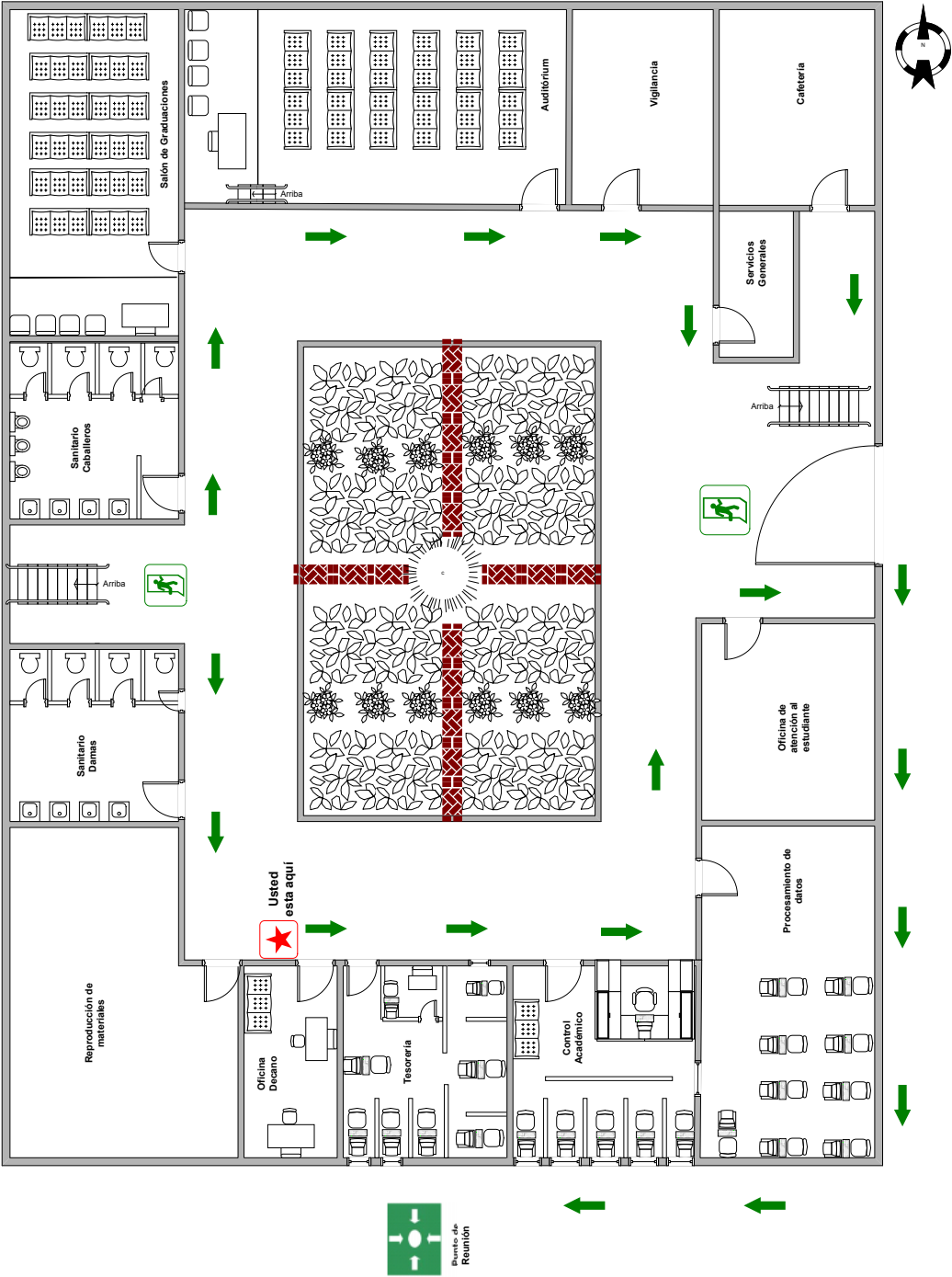


Fuente: Consulta en línea www.conred.org, febrero de 2011.

Adicional a la señalización anterior, se deberá identificar los lugares donde se coloquen los extintores, la ubicación de las salidas de emergencia, así como la ruta de evacuación, la propuesta de señalización de estos casos se podrá observar en el apartado de incendios y del plan de contingencia a tratarse posteriormente.

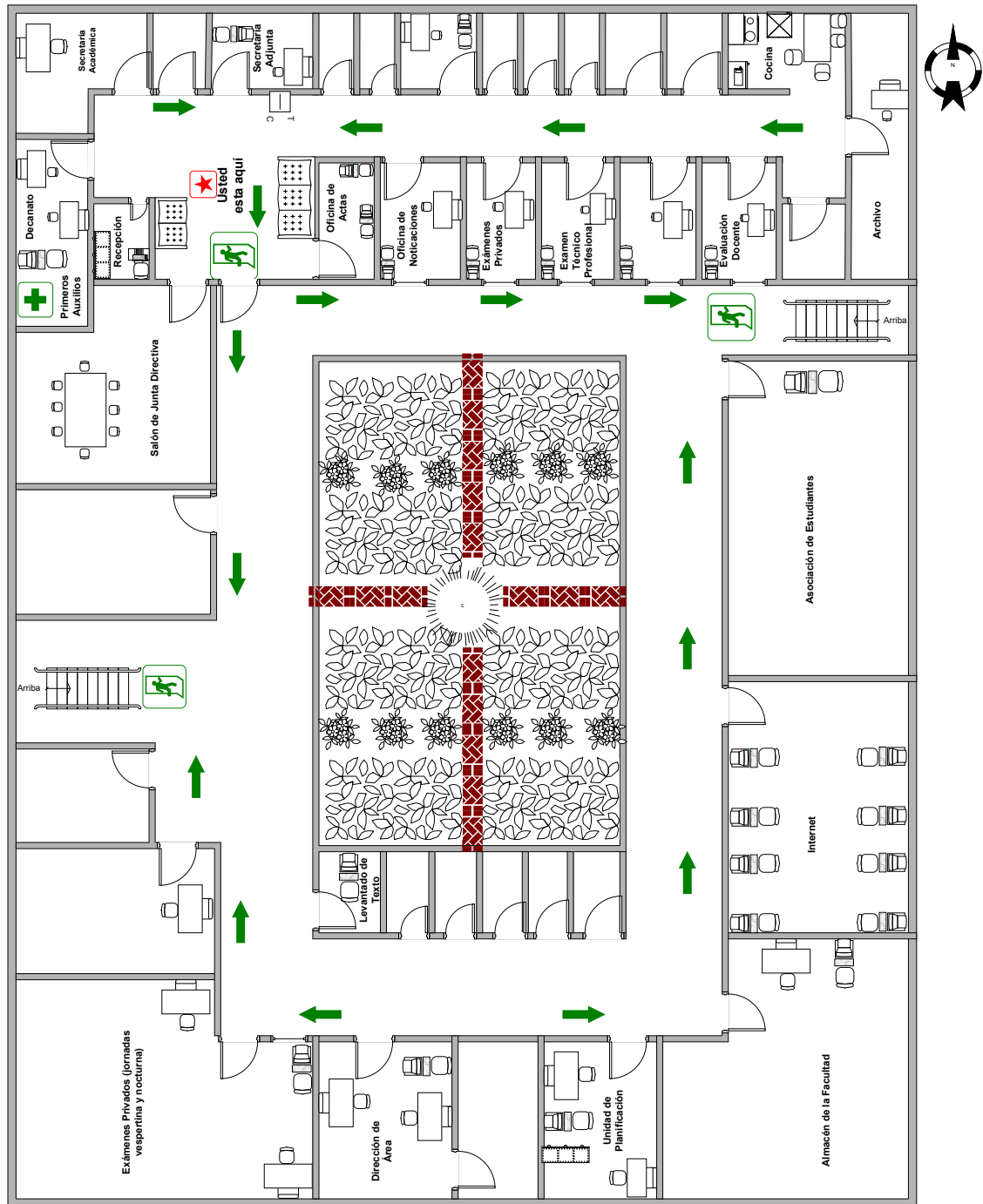
El siguiente diagrama muestra la localización recomendada para cada una de las rutas de evacuación propuestas.

Figura 36. Rutas de evacuación edificio S-7 planta baja



Fuente: elaboración propia.

Figura 37. Rutas de evacuación edificio S-7 planta alta



Fuente: elaboración propia.

Tabla XXXV. Señalización y su significado

Significado	Señal	Significado	Señal
Ruta de evacuación		Primeros Auxilios	
Salida de emergencia		Punto de reunión	
Salida de emergencia		Extintor contra incendios	
Ruta de evacuación		Alarma contra incendios	

Fuente: consulta en línea www.conred.org, febrero de 2011.

2.7.3. Ubicación de las salidas de emergencia

Se indican de la misma forma que la anterior, con un señalamiento indicando la puerta que conduce a las escaleras de servicio y de emergencias durante el recorrido se indicará la salida al exterior.

2.7.4. Ubicación de las zonas de seguridad

De acuerdo al plano de cada piso se ubicará las zonas más convenientes de resguardo para el personal, área que se indicará con un señalamiento que especifique la zona como tal. Para la concentración del personal en el exterior, en caso de una evacuación, se considera el estacionamiento detrás del edificio S-7 como la zona más segura, dado que no cuenta con edificaciones altas y sería en esta calle donde el personal se concentre al evacuar.

2.7.5. Comité de emergencias

Tiene la finalidad de conseguir y garantizar las condiciones de seguridad en las instalaciones y de sus ocupantes, a través de la redacción, implantación, difusión y actualización permanente.

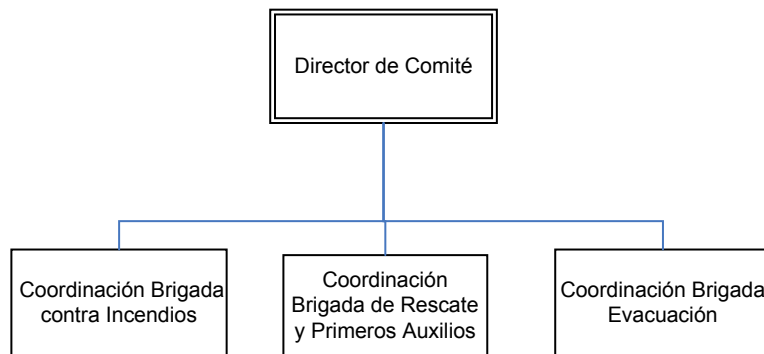
La comisión de emergencia, se reunirá cuando sea necesario por razones de urgencia y en cualquier incidencia que afecte a la seguridad de la Institución.

2.7.5.1. Organización del comité de emergencia

- Brigada contra incendios: la Brigada se encarga de enfrentar los intentos de incendio; y, serán entrenados por especialistas para el fin.
- Brigada de Evacuación: esta brigada tiene como función reconocer las zonas de evacuación, las rutas de acceso, verificar la correcta señalización en toda la edificación y ante una emergencia guiar a los ocupantes de su área hacia las vías de evacuación.

- Brigada de Rescate y primeros auxilios: Esta brigada está encargada de movilizar a los heridos ubicándoles en zonas seguras, deben ser personas de alta resistencia física y conocimientos básicos de primeros auxilios.

Figura 38. **Coordinación de comité de emergencias**



Fuente: elaboración propia.

- Director: es el responsable general de activar el Plan de Respuesta en el centro educativo; tiene la mayor jerarquía dentro de las actividades a realizar, es el único enlace de coordinación con los cuerpos de socorro y seguridad.

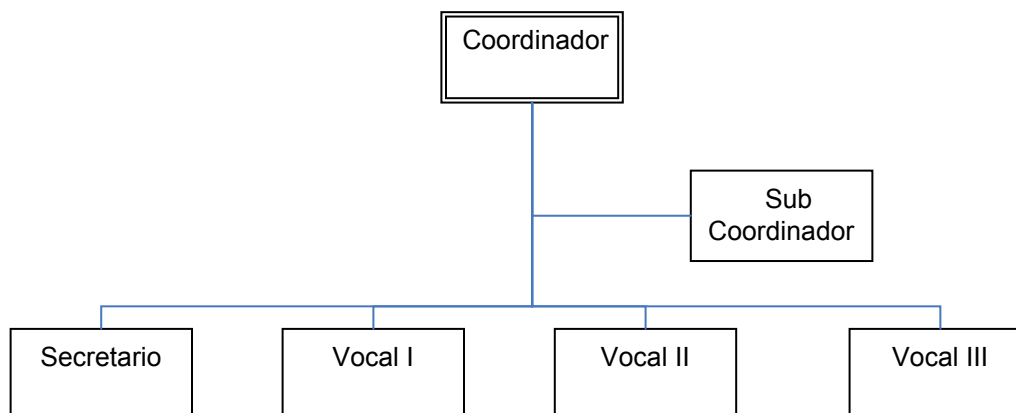
Se recomienda que los miembros que conformen la brigada llenen los siguientes requisitos:

- Buena salud
- Fortaleza y resistencia física
- Poseer don de mando
- Tener sentido de disciplina
- Toma de decisiones
- Tener vocación por la actividad.

Cada brigada estará conformada de la siguiente forma:

- Coordinador
 - Sub coordinador
 - Secretario
 - Vocal I
 - Vocal II
 - Vocal III
-
- Coordinador de la brigada: debe tener liderazgo y toma de decisión, realiza prácticas periódicas con la brigada, organiza y dirige los planes operativos y coordina las reuniones operativas.
 - Miembros de la brigada: personal administrativo equipado y capacitado para identificar las condiciones de riesgo, realiza y coordina el apoyo logístico a las actividades de la brigada.

Figura 39. **Coordinación de brigadas**



Fuente: elaboración propia.

2.8. Brigada contra incendios

Aún cuando en casos de incendios dentro de la unidad de análisis se solicite el apoyo del cuerpo de bomberos, también se deberá organizar una brigada contra incendios, debidamente capacitada y equipada. Esta brigada al igual que la de primeros auxilios y la de evacuación, estará formada por 6 trabajadores de distintos departamentos que se ofrezcan en forma voluntaria para ayudar en esta labor y la integrarán representantes de los diferentes departamentos del edificio S-7 de la Facultad.

Los miembros de la brigada llevarán a cabo inspecciones periódicas de las instalaciones que permitan determinar condiciones que representen riesgo de incendio y recibirán capacitación de parte del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios, la cual se detalla más adelante en el apartado de capacitación.

Cabe mencionar que el hecho de que la Facultad cuente con una brigada contra incendios significa que ésta puede atacar el fuego antes de que el cuerpo de bomberos acuda, evitar que se expanda y provoque daños mayores, además, podría colaborar con los bomberos si fuera necesario.

Los trabajadores que formen la brigada contra incendios también deberán ser los capacitadores de sus propios compañeros en el manejo de extintores y todo lo relacionado a la prevención de incendios.

Al momento de presentarse un incendio los empleados del edificio S-7 deben seguir los siguientes pasos:

- Primero: deben dar la voz de alarma haciendo sonar la campana, solicitar ayuda a sus compañeros y dar aviso al cuerpo de bomberos.
- Segundo: tomar acción, es decir, utilizar el equipo disponible para combatir el fuego, siguiendo por supuesto las instrucciones emanadas de los miembros de la brigada contra incendios.
- Tercero: si el fuego se propaga y se considera que está fuera de control, proceder a evacuar de acuerdo al plan de contingencia el cual se abordará en un apartado posterior.





2.8.1. Incendios

“Es la conjunción sostenida de los factores del fuego: oxígeno, combustible y temperatura, que dan lugar a una reacción en cadena, creando así un siniestro”.⁽¹⁴⁾

Debido al riesgo que representa un incendio, es necesario conocer qué lo origina, cómo funciona la combustión, su propagación y qué hacer para controlarlo y extinguirlo. El fuego está compuesto por cuatro factores que son:

¹⁴ www.wikipedia/es/articles/i/n/c/Incendio.html, consultado el 3/6/2011.

Tabla XXXVI. Factores del fuego

<p>Combustible</p>	<p>Es toda sustancia capaz de arder, tal como madera, papel, líquido o gases inflamables.</p>	
<p>Calor</p>	<p>Debe existir un foco que proporcione un grado de calor que sea suficiente para producir fuego, "Las fuentes de calor pueden ser: tuberías de conducción de vapor, chispas de soldadura, arco y chispas de conductores eléctricos, fósforos, cigarrillos, etc., la cantidad de calor tiene que ser suficiente para que vaporice y ponga en ignición el combustible específico.</p>	
<p>Aire</p>	<p>Es lo que hace que prenda el combustible, es decir, el fuego necesita oxígeno para comenzar a arder.</p>	
<p>Reacción en Cadena</p>	<p>Reacción exotérmica que desprende calor, si éste puede volatilizar el combustible cercano al fuego se propagará, si el calor no es suficiente el fuego se apagará, ya que el combustible se enfriará.</p>	

Fuente: elaboración propia con información de CERSSO (Centro Regional de Salud y Seguridad Ocupacional G.T), 2003. Curso básico en seguridad y salud ocupacional para Inspectores Laborales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala. Guatemala, p.20 e ilustraciones descargadas en www.office.microsoft.com/es-hn/clipart/default.aspx?cag=1

Tabla XXXVII. **Clases de fuego y agentes extintores**

Clases De Fuego Agentes Extintores	Clase A	Clase B	Clase C
	Papel, madera, tejidos, fibra, etc.	Líquidos, inflamables, tintas, aceites, grasas, etc.	Equipos eléctricos en funcionamiento.
Co2 (Gas Carbónico)	Solo actúa sobre llamas.	Si. Apaga por enfriamiento y cubrimiento	Si. Apaga por enfriamiento y cubrimiento
Espuma	Si. Para fuegos superficiales y de pequeña extensión.	Si. La espuma flota sobre los líquidos inflamables y apaga la llama.	No. La espuma es conductora de la electricidad.
Carga líquida	Si. Apaga por enfriamiento y empapa el material combustible.	No. La carga podrá extender el líquido inflamable además de no apagar el fuego.	No. La carga líquida es conductora de la electricidad
Polvo	Solo actúa sobre las llamas.	Si. Apaga por recubrimiento.	Si. Apaga por recubrimiento.
Agua	Si. Apaga por enfriamiento y empapa el material combustible.	Si. El agua en forma de neblina enfría y apaga el fuego.	No. El agua es conductora de la electricidad.

Fuente: Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. p. 503

2.8.2. Equipo contra incendios

La prevención de incendios dentro del edificio S-7 deberá iniciarse con el equipamiento adecuado de la misma, debido a las actividades que se realizan dentro de la unidad de análisis se recomienda que posea el siguiente equipo contra incendios:

Extintores: se recomienda que utilicen extintores de polvo químico seco, de 10 libras (4,5 kilogramos) para que sean fácilmente movilizadas por los empleados, estos son utilizados contra fuego tipo A, B y C.

El funcionamiento es sencillo; ya que el empleado debe liberar

el contenido abriendo una válvula o empujando una aguja que perfora el cartucho del gas y activa el extintor, se colocarán a una altura de 1.25 metros del nivel del piso. Su ubicación debe estar debidamente señalizada y ser conocida por todos los trabajadores del edificio S-7, además el paso para llegar a ellos debe estar libre de obstáculos, se recomienda colocar 10 de ellos.

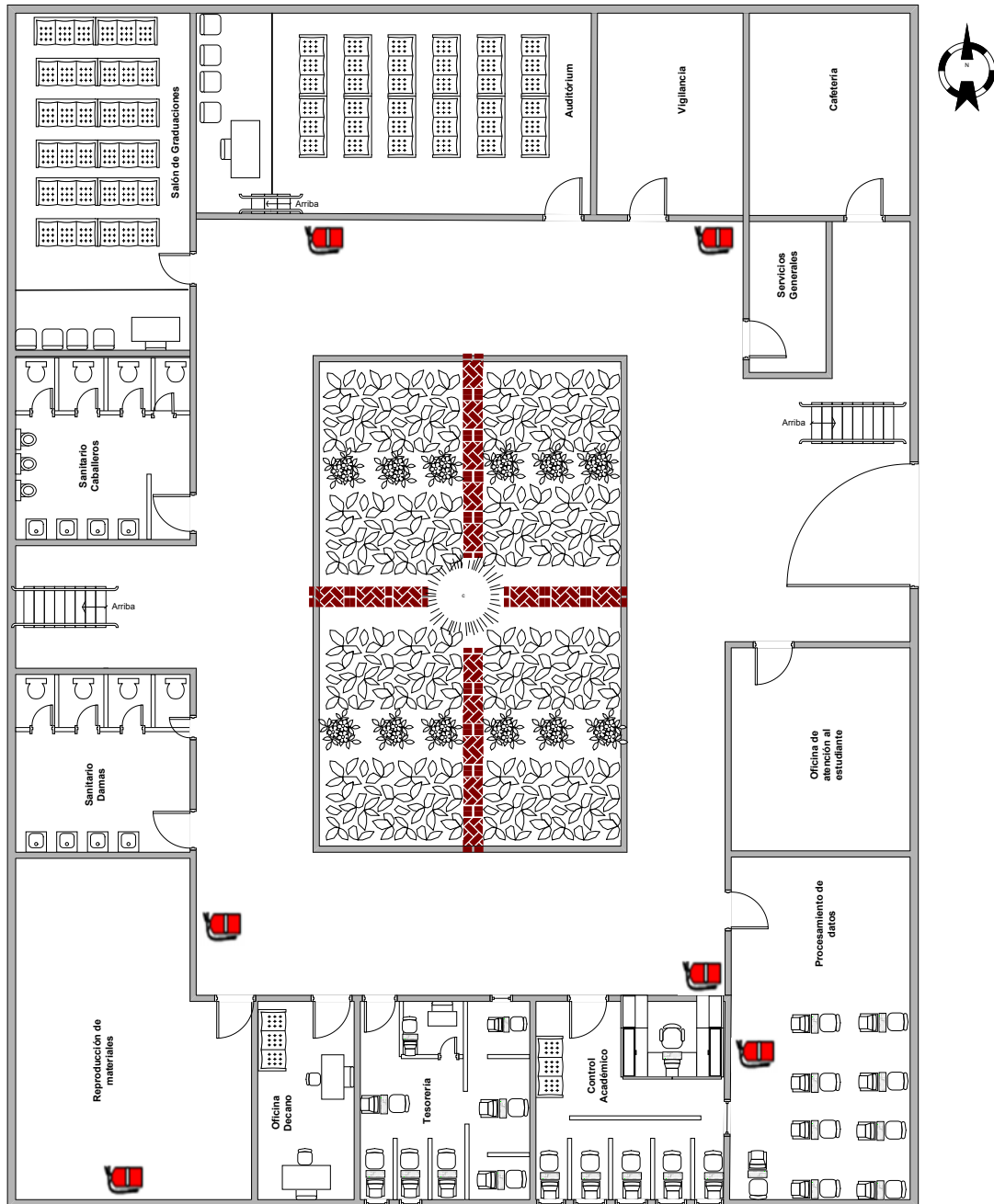
Figura 40. **Fotografía de extintor**



Fuente: www.google.com/equipocontraincendios. Consultado en febrero 2011.

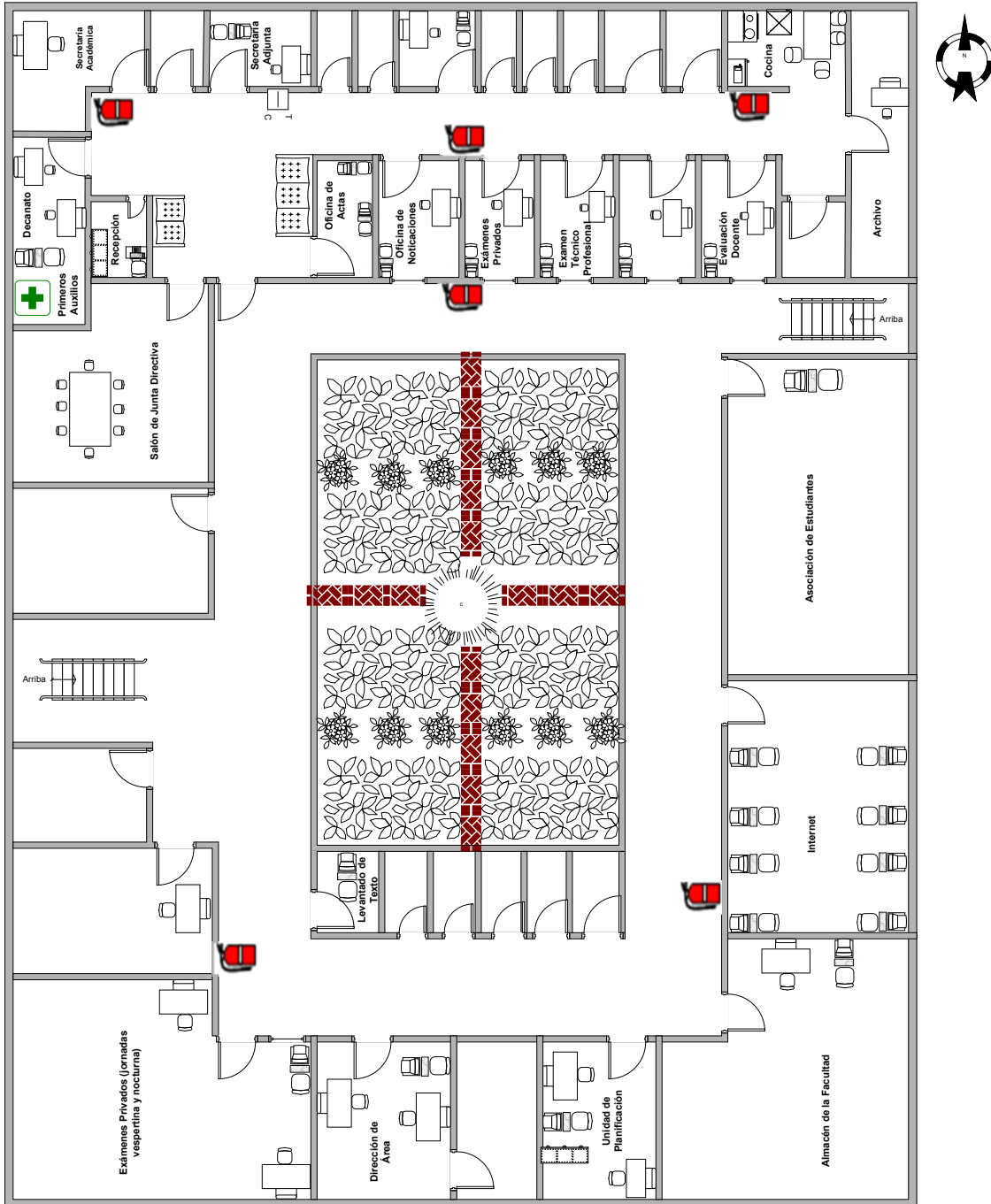
El siguiente diagrama muestra la localización recomendada para cada uno de los extintores mencionados anteriormente.

Figura 41. Ubicación de extintores edificio S-7 planta baja



Fuente: elaboración propia.

Figura 42. Ubicación de extintores edificio S-7 planta alta



Fuente: elaboración propia.

2.8.2.1. Recomendaciones para el manejo de extintores

- a) Para descolgarlo del lugar donde se encuentra, tome con una mano la manija, coloque la otra mano por debajo y elévelo hasta liberarlo del gancho que lo sostiene.
- b) Transpórtelo hasta el lugar del fuego, tomándolo de la manija.
- c) Al llegar al área de fuego, rompa el marchamo plástico del extintor y quite el seguro, después oprima la palanca de disparo, recuerde mantener el extintor en forma vertical y dirigiendo la descarga a la base del fuego.
- d) Después del uso de un extintor deberá colocarse en el área de extintores vacíos.

Campana de emergencia: se activará manualmente al observar un incendio o cualquier tipo de emergencia general como sismo, terremoto o amenaza de explosivo. Se recomienda la instalación de tres estaciones manuales de activación, dos en los sectores del segundo nivel, el primero cerca de la oficina de Exámenes Públicos de Tesis, el segundo en el corredor de Planificación y Coordinación Nacional e Internacional de la Facultad y la tercera en el primer nivel en la oficina de Vigilancia.

Se sugiere que se coloquen cinco campanas de alarma para lograr que el sonido llegue a todo el edificio, cada una de ellas en los siguientes sectores: cocina ubicada en el segundo nivel, sala de espera del segundo nivel, corredor de Planificación y Coordinación Nacional e Internacional y en los dos

corredores principales del primer nivel donde están ubicados el auditorium y Tesorería de la facultad.

Figura 43. **Estación manual y campana**



Fuente: www.google.com/equipocontraincendios. Consultado en febrero 2011.

2.8.2.2. Durante el incendio

En caso de que el incendio se produzca se debe evitar que el fuego se extienda rápida y libremente, es decir solamente deberá causar el menor daño posible. En caso de incendios, estas son las indicaciones mínimas que se deben considerar:

- Todas las personas que detecten fuego intentarán extinguirlo, o contener las llamas para que no se expandan, con los medios disponibles (extintores, arena, agua, etc.).
- El personal que se encuentre en el área de ocurrencia del incendio, notificará de inmediato a la brigada contra incendio, para coordinar las acciones a seguir en la extinción del fuego.
- Se solicitará la presencia de Bomberos al lugar del incendio (en caso de no ser controlado), para ello se dispondrá en lugares visibles los números

telefónicos de emergencias, especialmente donde existan teléfonos a efecto de obtener una pronta respuesta al acontecimiento.

- La Supervisión del área deberá evacuar a todo el personal ajeno a la emergencia, destinándolo a lugares seguros preestablecidos (puntos de reunión).
- La brigada de evacuación realizará, instruirá e implementará el plan de respuestas ante emergencias de fuego acorde a las características del área comprometida.

2.8.2.3. Después del incendio

- Mantener la calma y cerciorarse que se haya sofocado todo tipo de llamas asegurándose que no existan focos de reinicio de llamas o fuego.
- Realizar labores de rescate de personas si las hubiese brindándoles los primeros auxilios (brigada de primeros auxilios) de ser el caso o transportándolas al centro médico más cercano.
- Acordonar o restringir el acceso de personas no autorizadas al establecimiento.
- Realizar los trabajos de remoción ó retiro de escombros y limpieza.
- Evaluar los daños ocasionados al entorno, vecindad y medio ambiente así como evaluar las pérdidas sufridas a nivel humano, de infraestructuras y patrimonial.

- Informar a otras autoridades de la facultad lo acontecido, como se originó y los daños.

2.9 Brigada de primeros auxilios

Los empleados que formen parte de ella deberán estar capacitados para la correcta aplicación y suministro de primeros auxilios en caso de emergencias dentro del área de producción. La integración de la misma se hará de acuerdo a lo indicado en la conformación de la brigada contra incendios.

Dentro de los conocimientos que deben poseer se encuentran:

- Reconocer fracturas
- Medir la presión arterial, el pulso y la temperatura
- Poner inyecciones
- Aplicar torniquetes
- Proceder en caso de una intoxicación

2.9.1 Botiquín de primeros auxilios

Es el recurso básico para la prestación y atención en primeros auxilios, ya que en él se encuentran los elementos indispensables para dar asistencia inicial a las personas que sufren alguna lesión o evento y en muchos casos pueden ser decisivos para evitar complicaciones y salvar vidas, debe existir como mínimo uno en todo sitio donde haya concentración de personas o factores de riesgos que puedan comprometer la salud.

El botiquín debe ser manejado por personal debidamente capacitado para prestar primeros auxilios y ubicarse en un sitio adecuado. Los elementos que integren el botiquín deben estar debidamente empacados y marcados, además periódicamente es sometido a revisión para sustituir el contenido que esté sucio, contaminado, dañado o vencido.

2.9.1.1 Elementos que integran un botiquín

- **Antisépticos y soluciones**
Los antisépticos son sustancias cuyo objetivo es la prevención de la infección, evitando el crecimiento de gérmenes que comúnmente están presentes en toda lesión causada accidentalmente. Las soluciones son utilizadas para lavado o tratamiento inicial de lesiones leves.
- **Analgésicos**
Son aquellos medicamentos que se utilizan para disminuir el dolor.
- **Material de curación**
Son utilizados para controlar hemorragias, limpiar y cubrir heridas o quemaduras y prevenir la contaminación e infección.

El Reglamento Sobre Protección Relativa a Accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), el cual en su artículo 14 aborda lo siguiente : Artículo 14: Los patronos deben suministrar los medios para que se presten los primeros auxilios a la víctima de un accidente que ocurra dentro de su empresa, y quedan obligados a mantener en cada centro de trabajo un botiquín de emergencia así como el personal adiestrado para usarlo, al efecto el Instituto colaborará en su capacitación.

El botiquín estará equipado de acuerdo con las normas que dicte la Institución, tomando en cuenta el número de trabajadores de cada empresa, la naturaleza de ésta, el grado de peligrosidad y posibilidades económicas.

Además basado en el riesgo al que los trabajadores se exponen, dentro del Acuerdo 1414 de esa misma institución, se hace una clasificación de los botiquines en los siguientes 3 tipos:

- Botiquín para empresas de riesgo mínimo (comercio, oficinas).
- Botiquín para empresas de riesgo moderado (talleres con herramientas manuales).
- Botiquín para empresas de riesgo mayor (fábricas en general y explotaciones agrícolas).

El contenido de un botiquín de primeros auxilios, varía de acuerdo a las necesidades de cada empresa sin embargo se debe tener presente que mientras más lejos se encuentre del centro asistencial más completo debe ser.

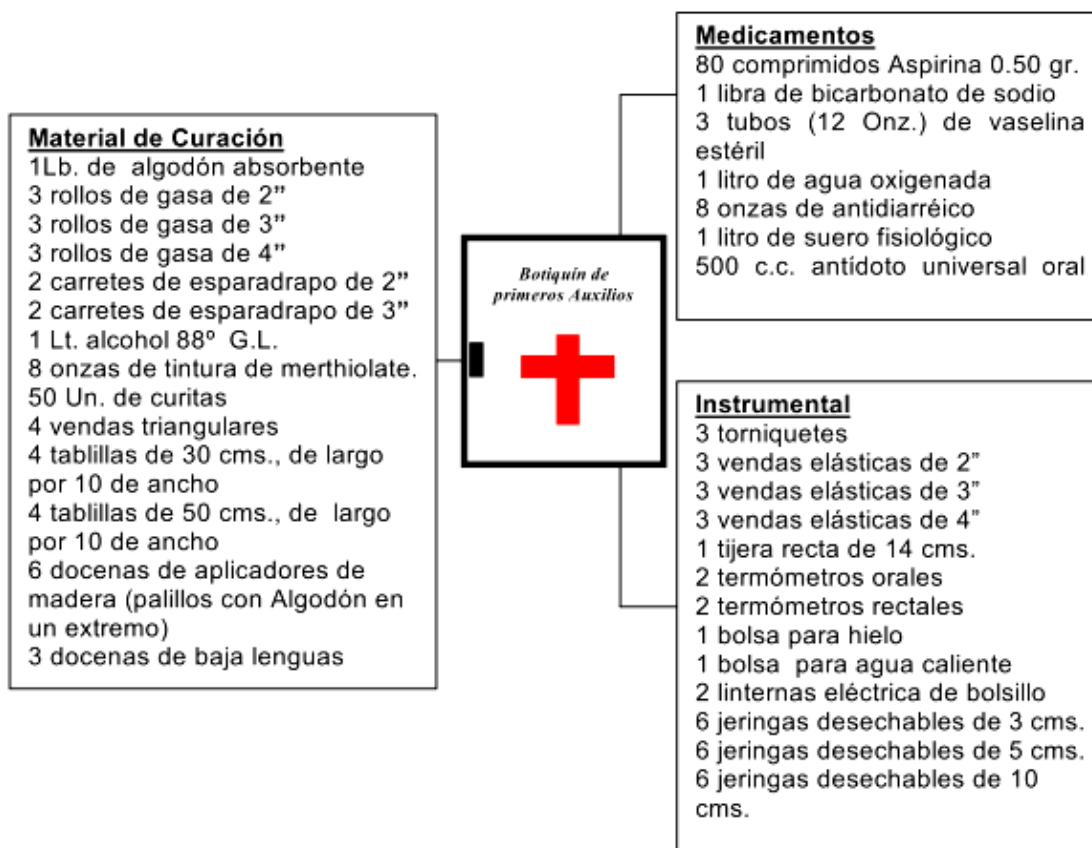
Es necesario que a los empleados que sufran lesiones de cualquier índole les sean prestados primeros auxilios, para su posterior traslado a un centro asistencial si así lo ameritara, esto será posible si en el edificio S-7 se cuenta con un botiquín que contenga todos los elementos necesarios para brindarlos, y estará a cargo de uno de los miembros de la brigada de primeros auxilios, quien controlará que el mismo cuente siempre con lo preciso y que además lo abastezca cuando lo amerite, a

continuación se describen los elementos básicos que deben incluirse dentro del botiquín de primeros auxilios:

2.9.1.2. Contenido básico del botiquín de primeros auxilios

A continuación se describe brevemente el contenido básico del botiquín de primeros auxilios

Figura 44. Contenido básico del botiquín de primeros auxilios



Fuente: Elaboración propia basada en lo contenido en el Acuerdo 1414 del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS. Consultado en febrero 2011.

2.10. Brigada de evacuación

Se integrará de la misma manera que la brigada contra incendios y la de Primeros auxilios, se encargará de coordinar las acciones a seguir al momento que ocurra un desastre y sus miembros deben estar capacitados para realizar simulacros y todo lo relacionado con estos.

Dentro de algunas de las funciones y actividades que la brigada de evacuación debe realizar están las siguientes:

- Mantener un control estricto de cantidad y nombres del personal que está dentro de las instalaciones del edificio S-7 y realizar una verificación en el puntos de reunión para determinar si la totalidad del personal fue evacuado.
- Accionar el sistema de alarma para que las personas evacuen inmediatamente las instalaciones (según la clase de desastre y/o accidente).
- Identificar y señalar las instalaciones, determinando las zonas de peligros y las rutas de evacuación.
- Organizar y realizar simulacros, disponiendo los recursos necesarios.
- Disponer que la persona que se encuentra cerca de la puerta de salida sea la encargada de abrirla inmediatamente después de escuchar el sistema de alarma.

- Después de la emergencia, se encargará de verificar que todos los trabajadores hayan abandonado la zona de peligro.
- Mantener informado al Comité sobre las acciones implementadas.
- Preparar los informes de evacuaciones, cada vez que éstos ocurran.
- Verificar que las inspecciones de los pasillos y rutas de escape se lleven a cabo de manera periódica.
- Supervisar constante y periódicamente que no existan obstáculos que obstruyan las rutas de evacuación.
- Dirigir el regreso de los empleados una vez se ha verificado que el peligro pasó.

2.10 .1. Actividades generales para la evacuación

Es necesario que para evacuar las instalaciones se tengan siempre en mente las siguientes acciones básicas:

2.10.1.1. Antes de la evacuación

- Alejarse de ventanas, muebles u otros objetos que puedan caer
- No actuar individualmente si no en conjunto como equipo
- Evitar correr riesgos personales innecesarios
- Mantener el orden y la calma
- Comprobar que puertas y ventanas están cerradas

- Neutralizar el pánico y la histeria
- Protegerse debajo de escritorios y muebles
- Analizar rápidamente los posibles efectos que requieran una rápida evacuación
- Desconectar el sistema de energía eléctrica o en su defecto apagar los equipos que se encuentren encendidos
- En cada puerta y a lo largo de las escaleras de emergencia deben ubicarse los coordinadores de la evacuación para mantener el orden y facilitar el uso adecuado de los espacios

2.10.1.2. Durante la evacuación

- Respetar las prioridades de evacuación establecidas con anterioridad.
- Salir en orden y sin correr
- Salir en línea (fila india) con las manos sobre la cabeza
- En los pasillos y escaleras pegarse a la pared (dejando el centro libre)
- Evitar empujar y crear aglomeraciones
- Colaborar activamente ayudando a otras personas que lo necesiten.
- Comprobar que no quede nadie en el interior del nivel
- No regresar bajo ningún motivo
- Ubicarse rápidamente en la zona de seguridad identificada previamente

2.10.1.3. Después de la evacuación

- Ubicarse en la zona de seguridad en forma ordenada (lineal o en filas).
- Ubicarse lo más cerca posible de los compañeros del nivel.
- Desarrollar un conteo de cada persona que ha evacuado y verificar que concuerda con el listado de cada nivel.

- Mantenerse, todo el tiempo de sea necesario, en la zona de seguridad identificada.
- Mantenerse pendiente de las indicaciones de los coordinadores de su nivel, ya que ellos serán los encargados de indicar cual es el momento adecuado para el retorno.
- Iniciar el retorno a las instalaciones en el mismo orden en el cual se evacuó.

2.10.1.4. Reinicio de las actividades normales

Una vez finalizado el retorno a las instalaciones, se debe promover el reinicio normal de las actividades.

El equipo de los coordinadores de evacuación se reunirá para evaluar el desarrollo de la evacuación y proponer acciones orientadas a fortalecer los aspectos débiles o solventar las dificultades encontradas.

2.10.2. Simulacro

Se puede definir como la puesta en práctica de todas las acciones que han sido planeadas previamente para responder a una emergencia o un desastre, donde se simulan diferentes escenarios que se asemejen lo más posible a la realidad.

Tabla XXXVIII. **Frecuencia de realización de simulacros**

RIESGO	FRECUENCIA
Alto	Uno cada mes
Mediano	Uno cada tres meses
Bajo	Uno cada seis meses

Fuente: www.conred.org. Consultado en febrero 2011.

2.10.2.1. Prácticas para la realización de simulacros

Es importante que dentro del plan de contingencias, el Comité de atención de emergencias, de acuerdo con las medidas generales para la atención de cualquier suceso, disponga de un manual de procedimientos para la organización de ejercicios de evacuación (simulacros), de acuerdo a las condiciones de riesgo detectadas en sus instalaciones. A continuación se describe algunos aportes importantes para tener en cuenta.

- **Qué es un simulacro**
Es un ensayo acerca de cómo se debe actuar en caso de emergencia, siguiendo un plan previamente establecido, basado en procedimientos de seguridad y protección. Un simulacro pone a prueba la capacidad de respuesta de la población, y su ejercicio permite evaluar y retroalimentar los planes.
- **Para qué sirven los simulacros**
Los simulacros sirven para acostumbrar a la población de un lugar a adoptar rutinas de acción más convenientes para reaccionar en caso de una emergencia.

- **Cómo se realiza un simulacro**
Es imprescindible diseñar un escenario, que defina un conjunto de supuestos acerca del posible peligro a que está sujeta la instalación: lugar, fenómeno (sísmico, incendio, inundación, residuos y materiales peligrosos, sociales) momentos y condiciones. Con el objeto de simular una situación lo más cercana a la realidad, se deben considerar las situaciones anteriores, acerca de los fenómenos que con mayor incidencia han ocurrido en el área geográfica.

- **Cómo planear un simulacro**
Debe responder a un plan de emergencia elaborado con anterioridad, y que contenga las estrategias más adecuadas para enfrentar una contingencia (cada uno requiere de su propio plan). Se debe preparar un guión que simule las circunstancias reales y que incluya secuencia de horarios, objetivos, relación de participantes, recursos necesarios, formatos de observación y de evaluación.

- **Objetivos de un Simulacro**
Se deben plantear desde tres aspectos principales:
 - Población, para identificar el nivel de su preparación, aceptación, cooperación y confianza para responder ante una contingencia.

 - Organización, para mejorar el desempeño y revisar la especialización a partir de la capacitación y actualización ante una contingencia.

- Instrumentos y actividades, para probar el funcionamiento de alarmas, señalizaciones, extintores, así como la coordinación de equipos de brigadistas y las reacciones de la población a las alertas.
- Quién debe participar en un simulacro

Todas las personas que están vinculados al proyecto, tanto las que están permanentemente como las que están circunstancialmente, y deberán ser orientadas por los brigadistas designados, con la finalidad de hacer un ejercicio más apegado a una contingencia real. Antes del simulacro se debe capacitar a la población que participará en él, tanto en lo que corresponde a los planes de emergencia como a las actividades particulares a realizar en el simulacro.
- Escenario de un simulacro
 - Apegarse a las condiciones reales en que pueda ocurrir un desastre.
 - Realizar recorridos de reconocimiento por las áreas de operación del simulacro, y elaborar croquis y determinar zonas que representen menores posibilidades de rescate.
 - Establecer áreas de seguridad exteriores e interiores que puedan ser reconocidas por las personas participantes.
 - Especificar el lugar en donde iniciará la actividad, hacia donde se dirigirán los trabajadores de cada área y que salidas ocuparán.
 - Contemplar grados de dificultad en el desarrollo del simulacro.

Debido a que las reacciones psicológicas de algunos empleados ante los siniestros pueden ser perjudiciales para la situación, se deben realizar simulacros constantes que ayuden a instruir y preparar a los trabajadores para actuar de manera adecuada en los casos de emergencia.

Se sugiere que se lleven a cabo simulacros generales para casos de incendio, sismo y amenaza de explosivos. En ellos deberá participar la totalidad de empleados que laboran del edificio S-7 de la Facultad, únicamente deberán conocer de su desarrollo los miembros de las brigadas de evacuación, incendio y primeros auxilios para que sean lo más cercanos a la realidad. Se recomienda que se realicen por lo menos 3 veces al año.

El coordinador del simulacro deberá evaluar el desempeño de las personas en cuanto a tiempo, comportamiento o dificultades que se presentaron durante el desarrollo y tendrá una duración máxima de 3 minutos. Posteriormente éste dará a conocer el resultado a todo el personal haciendo énfasis en los puntos débiles detectados y como proceder para mejorarlos.

2.10.2.2. Procedimiento para realizar simulacros

- El encargado deberá activar la campana de emergencia.
- Al escuchar el sonido de alarma los empleados del edificio deberán proceder a evacuar inmediatamente, los miembros de la brigada de evacuación, solicitarán el desalojo de las áreas dirigiéndose a las salidas de emergencia que indica la ruta de evacuación, haciéndolo en forma ordenada y apresurada, pero sin correr, hasta llegar al punto de reunión.

- Los empleados miembros de la brigada de evacuación deben asegurarse que todos los trabajadores hayan abandonado las instalaciones.
- Una vez en el punto de reunión la brigada de evacuación cotejará la lista del número total y nombres de empleados, para verificar la presencia de todos.
- Terminada la verificación de personal, el encargado de coordinar el ejercicio dará la señal de retorno a las áreas de trabajo.
- El regreso a las instalaciones deberá ser guiado también por la brigada de evacuación para que se realice de forma ordenada.

Para que los simulacros sean efectuados de la manera más correcta y eficaz se sugiere la asistencia de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), quienes proporcionan asesoramiento en lo relacionado a los terremotos, sismos y simulacros.

2.11. Capacitación para brigadas

La capacitación de las brigadas busca mantener a los empleados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala capacitados para reaccionar de manera inmediata ante cualquier emergencia dentro del edificio que alberga los diferentes departamentos administrativos de la facultad.

Se sugiere a las autoridades de la facultad que se capacite al personal una vez al año, especialmente en el mes de junio debido que en este periodo los estudiantes se encuentran en curso de vacaciones; también se propone que se utilice la capacitación que imparten los Bomberos Voluntarios, misma que prepara al personal como brigadista de seguridad. Se compone de 5 cursos a desarrollarse de la siguiente manera:

Tabla XXXIX. **Programación módulo I de capacitación**

Nombre	Seguridad Industrial
Objetivo	Conocer los elementos necesarios para desarrollar las labores de manera segura, determinando y eliminando las condiciones y factores que influyen en la ocurrencia de accidentes.
Dirigido a	Brigadas y personal del edificio S-7.
Duración	5 Hrs.
Se impartirá	Días martes y jueves durante dos semanas
Horario	De 8:00 a.m. a 10:30 a.m. y de 2:00 a 4:30 (alternando grupos)
Frecuencia	Una vez al año.
Lugar	Instalaciones de la Facultad
Recursos necesarios	Equipo multimedia, sillas, Capacitador y Material didáctico.
Costo	Q2 980,00

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

Tabla XL. **Programación módulo II de capacitación**

Nombre	Primeros Auxilios
Objetivo	Reconocer y atender urgencias médicas antes de recibir asistencia de un cuerpo de socorro o ser trasladados a un hospital.
Dirigido a	Personal que formen parte de la brigada de primeros auxilios.
Duración	23 Hrs.
Se impartirá	Días lunes, miércoles y viernes durante dos semanas
Horario	De 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
Frecuencia	Una vez al año.
Lugar	Instalaciones de la Facultad
Recursos necesarios	Equipo multimedia, sillas, Capacitador y Material didáctico.
Costo	Q10 936,00

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

Tabla XLI. **Programación módulo III de capacitación**

Nombre	Uso y mantenimiento de extintores
Objetivo	Determinar las situaciones y la forma correcta de utilizar los extintores.
Dirigido a	Personal que forme parte de brigadas contra incendios y personal dividido en 4 grupos.
Duración	8 Hrs.
Se impartirá	Días martes, jueves durante dos semanas
Horario	De 7:00 a.m. A 11:00 a.m. y de 2:00 a 6:00 (alternando grupos)
Frecuencia	Una vez al año.
Lugar	Instalaciones de la Facultad
Recursos necesarios	Equipo multimedia, sillas, Capacitador y Material didáctico.
Costo	Q4 330,00

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

Tabla XLII. **Programación módulo IV de capacitación**

Nombre	Comportamiento del Fuego
Objetivo	Conocer la manera adecuada de combatir, reaccionar y guiar a sus compañeros ante un incendio.
Dirigido a	Los empleados que formen la brigada contra Incendios
Duración	4 Hrs.
Se impartirá	Día viernes
Horario	De 8:00 a.m. a 12:00 a.m.
Frecuencia	Una vez al año.
Lugar	Instalaciones de la Facultad
Recursos necesarios	Equipo multimedia, sillas, Capacitador y Material didáctico.
Costo	Q2 386,00

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

Tabla XLIII. **Programación módulo V de capacitación**

Nombre	Señalización y evacuación
Objetivo	Ser capaces de identificar las diferentes señales y responder adecuadamente a lo que éstas indican, además de proveer los conocimientos necesarios para actuar al momento de emergencias que precisen la evacuación de las instalaciones.
Dirigido a	Todo el personal del edificio S-7, dividido en 4 grupos
Duración	6 Hrs.
Se impartirá	Días lunes y miércoles durante dos semanas
Horario	De 8:00 a.m. A 11:00 a.m. y de 2:00 a 5:00 (alternando grupos)
Frecuencia	Una vez al año.
Lugar	Instalaciones de la Facultad
Recursos necesarios	Equipo multimedia, sillas, Capacitador y Material didáctico.
Costo	Q3 430,00

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

2.11.1. Recursos a utilizar

Dentro de los recursos necesarios para la correcta implementación del plan de contingencias del edificio S-7 de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales se necesitarán los siguientes:

2.11.2. Humanos

- Capacitadores del Benemérito cuerpo de Bomberos Voluntarios

2.11.3. Materiales y financieros

A continuación se presentan los recursos materiales y financieros que serán necesarios para la puesta en marcha del presente programa ascienden a Q. 26 606,00. Como propuesta se sugiere que la inversión se realice a través de varias etapas.

Tabla XLIV. Recursos materiales y financieros I

Elemento	Cantidad	Valor Unitario	Total
Botiquín	1	Q. 1 300,00	Q. 1 300,00
Capacitación (Primeros auxilios)	1	Q. 4 330,00	Q. 4 300,00
Total			Q. 5 600,00

Fuente: elaboración propia. Marzo 2011.

Tabla XLV. **Recursos materiales y financieros II**

Elemento	Cantidad	Valor Unitario	Total
Extintores de polvo químico seco	10	Q. 450,00	Q. 5 400,00
Capacitación (Uso de extintores)	1	Q. 4 330,00	Q. 4 330,00
Total			Q. 9 730,00

Fuente: elaboración propia. Marzo 2011.

Como tercera etapa se aprovisionará de extintores de polvo químico seco así como de la debida capacitación para el manejo de los mismos.

Tabla XLVI. **Recursos materiales y financieros III**

Elemento	Cantidad	Valor Unitario	Total
Campana de emergencia	5	Q. 505,00	Q. 1 515,00
Estación manual para activar la alarma	3	Q. 2 7000	Q. 810,00
Capacitación (Comportamiento del fuego)	1	Q. 2 386,00	Q. 2 386,00
Total			Q. 4 711,00

Fuente: elaboración propia. Marzo 2011.

Una vez se cuente con el equipo de protección contra incendios, se recomienda que se proceda a señalar la misma y capacitar a los empleados en el tema.

Tabla XLVII. **Recursos materiales y financieros IV**

Elemento	Cantidad	Valor unitario	Total
Señales 12 x 18	55	Q. 57,00	Q. 3 135,00
Capacitación (Señalización y Evacuación)	1	Q. 3 430,00	Q. 3 430,00
Total			Q. 6 565,00

Fuente: elaboración propia. Marzo 2011.

3. FASE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El desarrollo de la fase tuvo lugar en el departamento de Planificación y Coordinación Nacional e Internacional de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con ayuda de la Coordinadora de este departamento como encargada del proyecto y representante de las autoridades de la facultad.

3.1. Resumen del evento

El evento se realizó debido a la necesidad de actualizar los procedimientos elaborados. Se expuso la metodología utilizada para documentarlos y una propuesta sobre como actualizarlos. Se entregaron formularios diseñados para mantener un inventario de procedimientos, dar de baja los procedimientos obsoletos y proponer nuevos procedimientos de acuerdo a las necesidades futuras de cada departamento.

Esta presentación fue dirigida al personal de los distintos departamentos de la facultad, de los cuales acudió un mínimo de una persona por departamento como representante del mismo. Esto con el propósito de conformar en el futuro una comisión encargada de la actualización de los procedimientos documentados.

3.2. Metodología empleada

La metodología que se utilizó fue una exposición de la forma en que fueron documentados los procedimientos de cada departamento de la facultad.

3.3. Técnica utilizada para la Fase de Enseñanza- Aprendizaje

Se utilizó la técnica de conferencias aplicando métodos audiovisuales (con proyector y computadora portátil), visuales (pizarrón y guía de capacitación).

3.4. Materiales utilizados

- Computadora portátil
- Proyector
- Guías elaboradas
- Pizarrón
- Marcadores

3.5. Entrega de procedimientos por departamento

Se hizo entrega de los procedimientos forma impresa y digital a la planificadora y coordinadora como representante de la facultad. Posteriormente se procedió a entregar los procedimientos a cada representante de su departamento respectivo.

3.6. Metodología para la elaboración y actualización de procedimientos

Durante la fase de enseñanza y aprendizaje se expuso la metodología utilizada para la elaboración de los procedimientos en el área administrativa de la facultad. Con el objetivo de la incorporación de procedimientos en el futuro, se presentó una propuesta para la actualización de procedimientos indicando cuándo y cómo hacerlo. Los temas expuestos se encuentran indicados en la fase Técnico Profesional, los restantes en esta fase, siendo estos:

- Definición de Procedimientos.
- Recolección de información.
- Análisis de la información.
- Diseño de Procedimientos.
- Diagramas de flujo.
- Simbología de los procedimientos.
- Instrucción de llenado de format.
- Actualización de Procedimientos.
- Cuándo actualizar los Procedimientos.
- Control de cambios.
- Calendarización de y designación del personal responsable de la actualización.
- Características necesarias del personal responsable de la actualización.
- Inventario de Procedimientos.
- Baja de procedimientos obsoletos e incorporación de nuevos procedimientos.

3.6.1. Actualización de procedimientos

Resulta de suma importancia, el mantener actualizados los procedimientos, puesto que su utilidad se ve reflejada en la veracidad de la información que contiene. La actualización deberá tener lugar cuando existan modificaciones o variantes en los procesos operativos, y con motivo de ello sea necesario el realizar dicha modificación.

En ese sentido, las unidades administrativas estarán obligadas a mantenerlos actualizados, conforme a las bases y los lineamientos vigentes. Para ello, los titulares de las mismas deberán informar oportunamente a los responsables de elaborar el documento, sobre todo cambio que se origine y que se tenga que registrar en el mismo, a fin de que se realicen las adecuaciones correspondientes.

Para lo anterior se debe definir e identificar al responsable de la conducción del trabajo, dentro de la dependencia o de la entidad de que se trate, quien será el encargado de integrar el documento conforme lo establecido en los lineamientos, así como en las recomendaciones con el propósito de procurar la igualdad en cuanto al contenido y presentación del mismo.

Asimismo, la Unidad Administrativa o comisión encargada dará prioridad a la creación, revisión, y actualización de aquellos procesos que sirvan para atender acciones relacionadas directamente con el usuario. La presencia de los procedimientos actualizados, es sinónimo de que la unidad administrativa responsable posee:

- Una fuente cualitativa de información formal y permanente para la toma de decisiones, y en la planeación y el desarrollo de funciones, actividades y procedimientos.
- Las bases, los lineamientos, mecanismos e instrumentos para orientar y agilizar la ejecución de las actividades.
- El conocimiento de la secuencia, interacción o conexión entre funciones, actividades, procedimientos, sistemas, unidades responsables y usuarios.

Por lo consiguiente, cada dependencia o departamento deberá actualizar sus respectivos procedimientos en la medida que se presenten modificaciones relevantes en sus contenidos y posteriormente presentarlos a la unidad o comisión encargada.

3.6.2. Cuando actualizar los procedimientos

Los procedimientos deberán actualizarse en cualquiera de los siguientes casos:

- Cuando la estructura orgánica de la Unidad tenga alguna modificación que impacte en alguno de los procedimientos.
- Cuando se publique un nuevo Reglamento Interior, que implique cambios en las atribuciones conferidas a la Unidad y que estas impacten al procedimiento.

- Cuando se hayan presentado cambios en los procedimientos, derivados de la mejora de los mismos.
- Cuando existan cambios en la normatividad aplicable a los procedimientos e implique adecuaciones o supresiones de éstos.
- Cuando los organismos fiscalizadores recomienden a la Unidad la actualización o incorporación de procedimientos.

3.6.3. Calendarización y designación del personal responsable de la actualización

La utilidad de los procedimientos administrativos radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que se hace necesario mantenerlos permanentemente actualizados por medio de revisiones periódicas. Para ello es conveniente que:

- Las autoridades de la facultad evalúen en forma sistemática las medidas de mejoramiento administrativo derivadas de la implantación de los procedimientos, así como los cambios operativos que se realicen en la organización.
- Las autoridades de la facultad establezcan un calendario para la actualización del manual.
- Las autoridades de la facultad designen una comisión responsable del personal que se presentó a la fase de enseñanza y aprendizaje para la atención de esta función con el apoyo de la Unidad de Planificación y Coordinación Nacional e Internacional.

3.6.4. Características necesarias del personal responsable de la actualización

Las principales características con las que debe contar los responsables de conducir el trabajo son las siguientes:

- Conocer la misión y visión de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Conocer el marco de actuación a manejar.
- Conocer la estructura de la dependencia o entidad.
- Conocer el marco de actuación de cada una de las Unidades Administrativas o de la entidad.
- Conocer la operación de cada una de las Unidades Administrativa y sus interrelaciones.
- Conocer y aplicar el enfoque de procesos en la conducción del trabajo.
- Capacidad para alinear los procesos al cumplimiento de su marco de actuación.

3.6.5. Inventario de procedimientos

Es conveniente que la unidad o comisión encargada de la actualización de los procedimientos tenga un control estricto de los procedimientos existentes, para ello se propone la implementación de un inventario de procedimientos por cada departamento, por lo que se ha diseñado un formato para dicho inventario.

3.6.6. Control de cambios de los procedimientos

Es la hoja en la que se debe asentar una de las actualizaciones que se realizan, las cuales entre otras, pueden ser cambios en los formatos que se utilizan en el procedimiento, inclusión, modificación de requisitos de trámite, eliminación de actividades innecesarias, establecimientos o modificación de actividades de registro y control, entre otros.

3.6.7. Baja de procedimientos obsoletos

Es necesario dar de baja ciertos procedimientos, esto sirve para prevenir la utilización de procedimientos obsoletos.

Los responsables de los procedimientos, deben informar la baja de los mismos, sea por actualización, obsolescencia u otras circunstancias. Y en su caso, señalar cuáles se deben conservar o cuáles se deben destruir.

3.6.8. Incorporación de nuevos procedimientos

Durante la constante actualización de los procedimientos se observará la incorporación de nuevos, debido a la necesidad de cambios en los mismos, (ver Cuándo actualizar los procedimientos indicado en la fase enseñanza y aprendizaje). Por ello se elaboró un formato para el control de la incorporación de estos procedimientos.

CONCLUSIONES

1. La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales en la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con personal administrativo adecuado para el desarrollo de sus actividades. Sin embargo no existe una documentación que registre los procedimientos de trabajo, lo que ha generado problemas de dualidad, ejecución incorrecta de sus funciones y falta de herramientas adecuadas para la supervisión de sus empleados. La participación del personal administrativo en la documentación de procedimientos fué fundamental, debido a su valioso aporte de información, por motivo de la experiencia adquirida en sus labores diarias como empleados de la facultad.
2. Al momento de realizar las entrevistas algunos empleados mostraron resistencia al cambio, presentando desconfianza y falta de colaboración al no comprender el motivo por el cuál se les entrevistaba, debido a ello se solicitó a las autoridades de la Facultad dar a conocer el objetivo de la entrevista y el propósito de documentar los procedimientos de trabajo. Al comprender esto, cada entrevistado proporcionó información por medio de documentos y la descripción de la realización de sus labores. A través de las diferentes técnicas de investigación de campo, entre ellas la observación directa, entrevista y documental se pudo establecer por escrito los procedimientos que tienen como finalidad orientar al trabajador para un mejor desarrollo y desenvolvimiento en los procesos y actividades realizadas dentro de la institución.

3. Los procedimientos de trabajo del área administrativa de la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, fueron documentados de forma descriptiva y gráfica por medio de flujogramas para su mejor comprensión y utilización. Esto contribuirá a una mejor supervisión y evaluación del desempeño debido que el trabajador podrá ser medido cualitativa y cuantitativamente con la ejecución de cada procedimiento, ya que anteriormente no se contaba con una forma de medición del trabajo.

4. Los empleados de la Facultad se encuentran actualmente laborando en condiciones que representan riesgo para su integridad física, debido a que no cuentan con equipo necesario contra incendios, ni los conocimientos básicos sobre la forma correcta de reaccionar en caso de un sismo. Debido a dicha situación se elaboró un plan de contingencias específicamente en el edificio S-7, que permita actuar pronta y adecuadamente al momento de que ocurra una emergencia general.

5. En el área administrativa de la Facultad existen condiciones inseguras debido a la falta de extintores ubicados en los diferentes departamentos. A ello se suma la carencia de rutas de evacuación y señalización que instruya a las autoridades, empleados y visitantes sobre las salidas de emergencia y la dirección que debe seguir en caso de una emergencia que amerite el desalojo del edificio S-7. Debido a ello se diseñaron posibles rutas de evacuación, ubicado de extintores y un punto de reunión en caso de ser necesario la evacuación del edificio.

6. El personal que labora en la Facultad no recibe capacitación de ninguna índole que contribuya a mejorar el desarrollo de su trabajo. Existe un bajo porcentaje de empleados que busca por cuenta propia capacitarse, acercándose a personas y entidades ajenas a la facultad donde puedan lograrlo; esto de forma esporádica, debido a que ellos mismos cubren estos gastos. Los conocimientos adquiridos por los empleados de la facultad en la fase enseñanza-aprendizaje sobre cómo documentar y actualizar los procedimientos de trabajo contribuyó a evidenciar ante las autoridades la necesidad de una capacitación constante de los empleados para el mejor desempeño de la facultad.

7. El personal administrativo de la Facultad cuenta con pocas herramientas administrativas que contribuyan a la inducción de nuevos empleados y de consulta para los existentes, que conduzca sus labores a un mejor desempeño, a generar nuevos métodos de trabajo para aumentar la eficiencia y productividad de su trabajo. Los procedimientos de trabajo documentados permitirá diseñar e implementar mejoras en los procesos de cada departamento y ser aprovechado como herramienta para la inducción de nuevos empleados.

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la Facultad deben solicitar a Junta Directiva la aprobación de los procedimientos de trabajo documentados para los empleados del área administrativa. De esta forma se evitará los problemas de dualidad, ejecución incorrecta de sus funciones y la falta de herramientas adecuadas para la supervisión de labores.
2. Las autoridades juntamente con los jefes de departamento de la Facultad deben velar por la implementación y cumplimiento del uso de los procedimientos de trabajo documentados. Esto contribuirá evitar la resistencia al cambio, orientar al trabajador para un mejor desarrollo y desenvolvimiento en los procesos y actividades realizadas dentro de la institución
3. Los empleados de la Facultad deben cumplir con la utilización de los procedimientos de trabajo, debido que de esta forma contribuyen a mejorar la supervisión y evaluación del desempeño. De esta manera podrá ser medido cualitativa y cuantitativamente y también favorecerá el desempeño de sus labores, de su desenvolvimiento y por ende de la facultad.
4. Ejecutar el plan de contingencias propuesto, involucrar a autoridades y empleados de la facultad, concientizándolos sobre los daños que puede provocar un incendio o sismo. Asimismo, las autoridades deben velar por la constante capacitación al personal de la facultad en los temas de

primeros auxilios, uso y mantenimiento de extintores, comportamiento del fuego, señalización, evacuación y seguridad industrial, dotando a los trabajadores de los conocimientos necesarios que les permitan actuar de forma correcta al momento de desarrollar sus labores y enfrentarse a una emergencia o incidente.

5. La alta dirección de la Facultad debe implementar rutas de evacuación, señalización y ubicación de extintores de acuerdo a lo sugerido en el plan de contingencias y por medio de la creación de un comité de emergencias propuesto en la fase de Investigación. Realizar simulacros periódicamente que permitan preparar a los empleados física y mentalmente para enfrentar casos de emergencia de una forma correcta, logrando así salvaguardar su vida y evitar catástrofes de mayor magnitud.

6. Las autoridades deben crear una comisión permanente encargada de la actualización de los procedimientos; ésta debe ser integrada por al menos un empleado representante de cada departamento de la facultad. Dicha comisión debe velar que estos sean revisados y actualizados por lo menos una vez cada dos años. La constante actualización de los procedimientos permitirá elaborar cambios necesarios, implementación de nuevos y la baja de los que se encuentren obsoletos; proponer futuras publicaciones adjuntando las variantes encontradas, lograr una retroalimentación y mejoras en general.

Debido a la capacitación sobre la forma de documentar los procedimientos los empleados de la facultad podrán proponer mejoras en el desarrollo de su trabajo, ya que su intención fue implementar nuevos procesos y capacitar de forma constante a los empleados de la facultad.

7. Los empleados del área administrativa de la Facultad deben informar a la comisión encargada de la actualización de los procedimientos de cada cambio que se realice en los mismos en caso de ser obsoletos para que sean revisados por la comisión y seguidamente darlos de baja. También debe apoyar en el diseño, elaboración y divulgación de nuevos procedimientos cuando su departamento requiera el surgimiento de éstos. Con el propósito de capacitar constantemente al personal que labora en la facultad y dotarlos de una herramienta coadyuvante al desarrollo de sus actividades, orientándolas a un mejor desempeño por medio de los procedimientos documentados.



BIBLIOGRAFÍA

1. Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del I.P.N. *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos* [en línea]. Disponible en Web: < http://www.cjef.gob.mx/DocuCONSEJERÍA JURÍDICA DEL FEDERAL DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y DE FINANZASmentos/Transparencia/practica1_geampa.pdf> [Consulta: 6 de marzo 2011].
2. CONRED. *Señalización* [en línea]. Disponible en Web: <<http://www.conred.org>> [Consulta: 13 mayo 2011].
3. CORREA JAILER. *Manuales de Normas y Procedimiento*. [en línea]. Disponible en Web:<http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/manualesdenormasyprocedimientos/> [Consulta: 13 mayo 2011].
4. *Monografías. Manual de procedimiento*. [en línea]. Disponible en Web: <<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>> [Consulta: 20 de marzo 2011].
5. _____. *Plan de Contingencias* [en línea]. Disponible en Web: <<http://www.monografias.com/trabajos11/plconting.shtml>> [Consulta: 9 de mayo 2011].

6. Osinerg. *Modelo de plan de contingencias* [en línea]. Disponible en Web: <<http://www.osinerg.gob.pe/newweb/uploads/GFH/08.-PcGrifoFlotante.pdf>> [Consulta: 2 de mayo 2011].
7. _____. *Modelo de plan de contingencias transporte de glp a granel y distribuidor de GPL a granel*. [en línea]. Disponible en Web: <<http://marcoledesma.galeon.com/ModeloOSINERG.pdf>> [Consulta: 13 mayo 2011].
8. Prevention. *Brigada de evacuación* [en línea]. Disponible en Web: <<http://www.preventionworld.com>> [Consulta: 15 de agosto 2011].
9. Sismo SOS. *Plan de contingencias*. [en línea]. Disponible en Web: <http://www.obras.de.gob.mx/contingencia/PLAN_DE_CONTINGENCIASISMOSO S.pdf> [Consulta: 1 abril 2011].
11. Subsecretaría de administración finanzas dirección general de programación organización y presupuesto dirección de diseño y desarrollo organizacional. *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos de la secretaría de salud*. [en línea]. Disponible en Web: <<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7462.pdf>> [Consulta: 8 de marzo 2011].
12. Universidad de San Carlos de Guatemala. *Instructivo para elaboración manual de Normas y Procedimientos*. Guatemala USAC 2007. 17 p.

APÉNDICE

Formato para actualización de procedimientos

 ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS 					
Institución:					
Unidad:					
Código	Nombre del Procedimiento	Cambios Requeridos	Motivo del Cambio	Fecha de Revision	Responsable (Nombre/firma)

Fuente: elaboración propia.

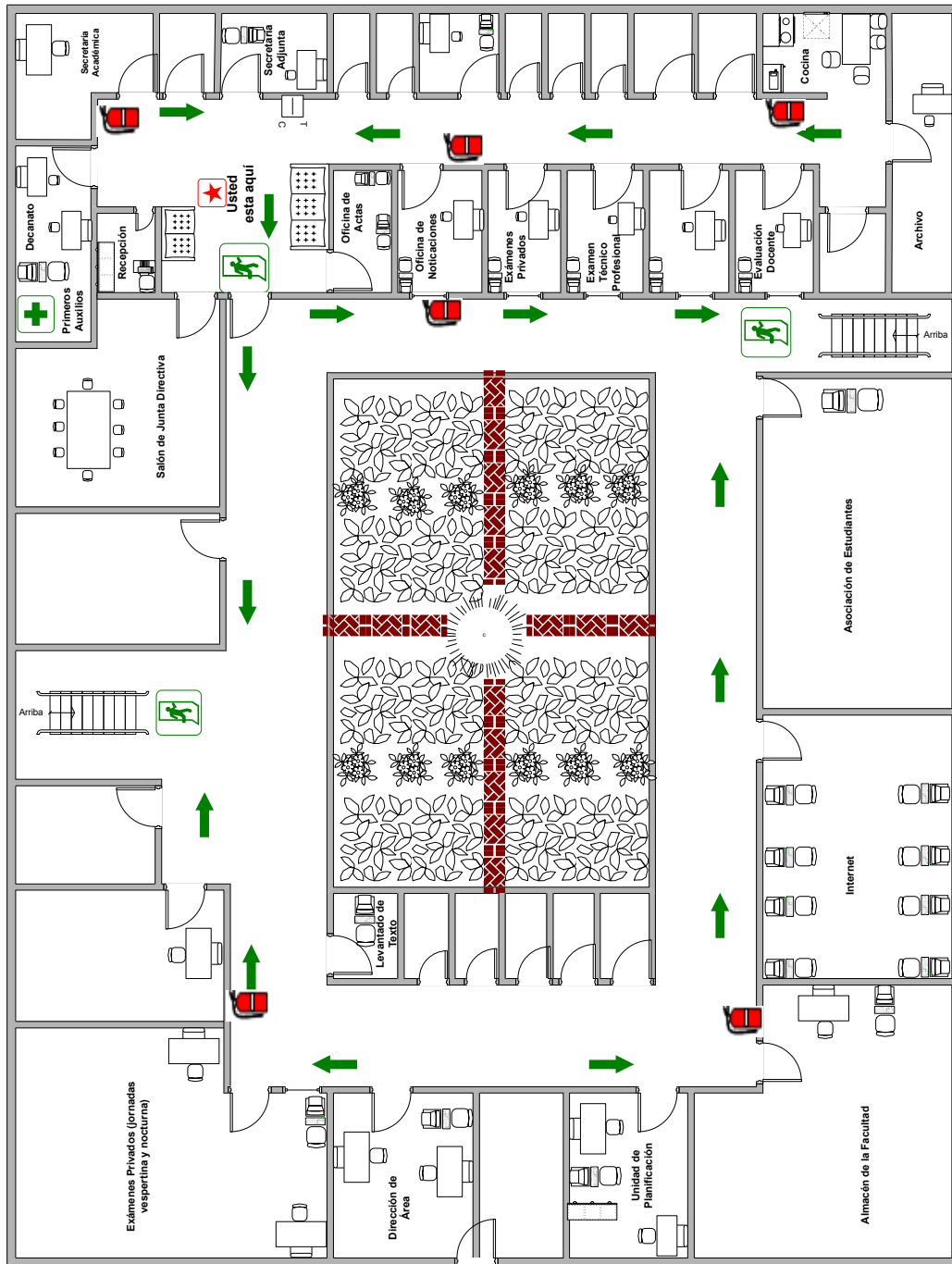
Formato de registro para baja de procedimientos

		REGISTRO BAJA DE PROCEDIMIENTOS			
Institución:					
Unidad:					
Código	Nombre del Procedimiento	Motivo de baja	Responsable (Nombre/firma)	Fecha de baja	

Fuente: elaboración propia.

Rutas de evacuación y ubicación de extintores el edificio

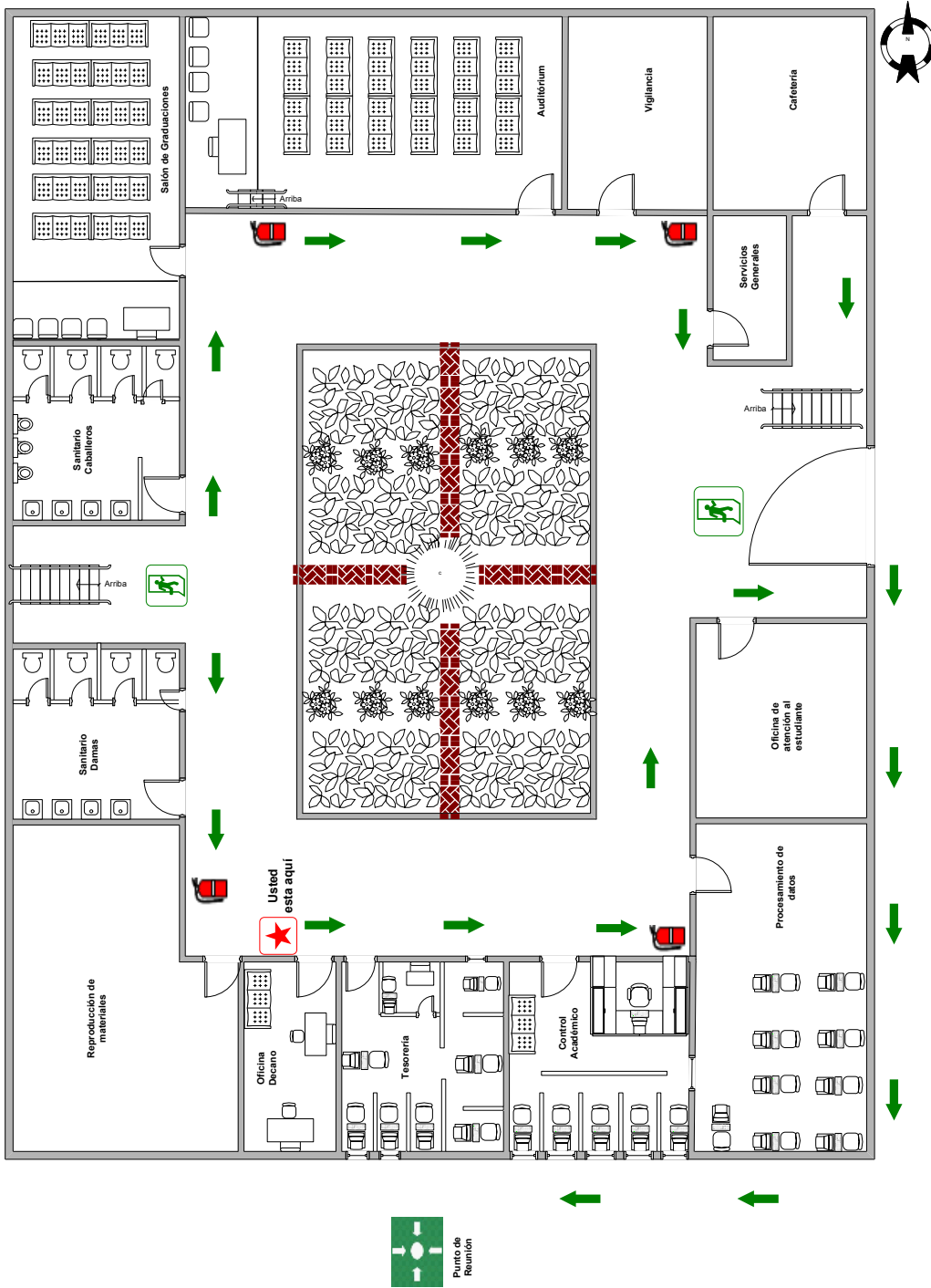
S-7 planta alta



Fuente: elaboración propia.

Rutas de evacuación y ubicación de extintores el edificio

S-7 planta baja



Fuente: elaboración propia.