



# **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

## DEL PUESTO DE PILOTO DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA -DAF-



# INSPECTORÍA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

ACUERDO INTERNO NÚMERO 013-2025  
Guatemala, 27 de enero de 2025

## LA INSPECTORA GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

### CONSIDERANDO:

Que conforme al Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República, Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad es responsable de velar por el cumplimiento de los Controles Internos del Sistema, estableciendo el mismo artículo que un Reglamento específico normará lo atinente a su funcionamiento.

### CONSIDERANDO:

Que por medio del Acuerdo Gubernativo Número 177-2011, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, se establece en el artículo 4 que el Inspector General es la autoridad superior de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, razón por la cual le corresponde velar por el uso correcto de los recursos asignados.

### CONSIDERANDO:

Que para garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, asegurar el respeto a la legalidad en sus actividades y promover la transparencia en el uso de los recursos asignados, es necesario modificar la normativa interna por lo que se contempla la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, en atención a la estructura orgánica, funciones, mecanismos de coordinación para el cumplimiento de las funciones propias de la Inspectoría, orientando su actuar hacia la modernización de la administración pública, mediante el ejercicio de la función administrativa y ejecución de nuevos procesos para la mejora continua, así como la detección y corrección de posibles omisiones.

### CONSIDERANDO:

Que las funciones que se desarrollan en la Dirección Administrativa y Financiera derivan de la naturaleza de puestos que requieren especialidades y debido a las normas que rigen el actuar específico de cada puesto se hace necesaria la implementación de manuales para cada área.

### POR TANTO:

Con base a lo considerado y con fundamento en los artículos: 152 y 154 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 38 del Decreto 18-2008 Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad; 59 del Acuerdo Gubernativo 166-2011 del Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad. En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Acuerdo Gubernativo Número 177-2011, Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

### ACUERDA:

**ARTÍCULO 1. Aprobación.** Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Piloto de la Dirección Administrativa y Financiera -DAF- que corresponde a la versión 02 del Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

**ARTÍCULO 2. Definición.** El Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Piloto de la Dirección Administrativa y Financiera, es el documento que establece la formulación, supervisión, monitoreo y evaluación de los procesos y procedimientos administrativos específicos, fomentando una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

**ARTÍCULO 3. Ámbito de aplicación.** Es de observancia obligatoria para el servidor público que desempeña sus funciones en el puesto de Piloto, por lo que se le instruye el debido cumplimiento a lo establecido en Manual de Normas y Procedimientos del puesto de Piloto de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

**ARTÍCULO 4. Actualización.** Corresponde a la Dirección de Administrativa y Financiera en conjunto con la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno, actualizar el manual por las necesidades que surjan de las reformas a la normativa legal vigente aplicable y a los cambios relacionados a la administración y funciones de la institución por lo que se deben realizar revisiones periódicas.

**ARTÍCULO 5. Vigencia.** El presente Acuerdo cobra vigencia de forma inmediata.

**ARTÍCULO 6. Divulgación.** Corresponde a la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno hacer las notificaciones y gestiones correspondientes para su divulgación.

**ARTÍCULO 7. Derogatoria.** Se deroga toda disposición que contradiga el presente acuerdo.

### COMUNÍQUESE

Lcda. Sandy Melissa Lohol Calderón, M.A.  
INSPECTORA GENERAL  
Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02

Versión: 02

Vigencia: 27 ENE 2025

### FICHA DE REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Normas y Procedimientos forma parte de la Plataforma Documental de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, como soporte técnico de la planificación, actuación y seguimiento de las actividades institucionales para referencia de todo el personal. Debe ser socializado e implementado por el personal involucrado en las actividades de su competencia, como parte de los procesos de gestión y mejora continua de la Institución.

No.	Fecha	Descripción de actualización	Acción	Responsable
1.	24/10/2024	Primera actualización	Elaboró	Lcda. Ana Gabriela Rodas Pedroza Firma y sello Jefe de Presupuesto División Administrativa y Financiera Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
2.	25/10/2024	Primera actualización	Revisó	Lcda. Ana Gabriela Rodas Pedroza Firma y sello Jefe de Presupuesto División Administrativa y Financiera Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
3.	22/01/2025	Primera actualización	Revisó DASI	Lcda. María Fernanda Flores Ochoa Firma y sello Jefe de Monitoreo, Control y Evaluación Interna División de Análisis y Seguimiento Interno Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
4.	23/01/2025	Primera actualización	Validó DASI	M.Sr. Carlos Fernando Coronado Castillo Firma y sello Director de Análisis y Seguimiento Interno Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
5.	27/01/2025	Primera actualización	Validó DAJ	Lcda. Ana Carolina Duarte Duarte Firma y sello Subdirectora de Asesoría Jurídica Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
6.	27/01/2025	Primera actualización	Aprobó	Lcda. Sandra Nelly Alfonso Calderón, M. A. Firma y sello DIRECTORA GENERAL Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025

## CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. DEFINICIONES.....	2
III. MARCO NORMATIVO .....	4
A. Leyes .....	4
B. Reglamentos.....	5
C. Normativa y Manuales .....	5
IV. MARCO INSTITUCIONAL .....	7
A. Misión .....	7
B. Visión.....	7
C. Principios.....	7
D. Valores .....	8
E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera .....	11
V. JUSTIFICACIÓN.....	13
VI. OBJETIVOS .....	14
A. General.....	14
B. Específicos .....	14
VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	15
VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	16
A. Piloto .....	16
1. Proceso de Traslado de Personal.....	16
Procedimiento de Traslado de personal .....	19
Traslado de personal .....	19
2. Proceso de registro y control del uso mantenimiento y administración de vehículos.....	21
Procedimiento abastecimiento de vehículos.....	24
Procedimiento limpieza de vehículos.....	26
Procedimiento de servicio y mantenimiento de vehículos.....	28
Procedimiento de verificación de vehículos.....	30
IX. DIVULGACIÓN.....	32
X. REFERENCIAS .....	33
XI. ANEXOS.....	34
A. Glosario de Términos .....	34
B. Definición de Códigos de Procedimientos .....	35
C. Registro Documental.....	36



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02
Versión: 02
Vigencia: 27ENE2025
Página: 1 de 36

## I. INTRODUCCIÓN

Desde su aprobación en 2008, la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad Decreto Número 18-2008, en su artículo 38, establece la creación de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad -IGSNS-, que se encarga de supervisar el cumplimiento de los controles internos del Sistema Nacional de Seguridad y es responsable de ejecutar diversas actividades técnicas y administrativas. En este contexto, la eficiente gestión de la logística es esencial para asegurar un uso óptimo de los recursos asignados y el cumplimiento de su mandato.

El Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto es una herramienta fundamental para garantizar las labores rutinarias de los pilotos, así como el uso adecuado de los vehículos al servicio de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. A través de este Puesto, se canaliza el traslado del personal para que puedan ejecutar las distintas actividades asignadas.

Este documento incluye una descripción detallada de las normativas, procesos, procedimientos, responsabilidades y herramientas que el Piloto debe emplear en su función. A través de la implementación de este manual, se busca mejorar la atención a los usuarios internos de la Institución, mantener un orden en el uso y controles de los vehículos.

El alcance del Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto establece los procedimientos para el control y registro de documentos de kilometraje, manejo de los vehículos institucionales, con el fin de asegurar el traslado seguro y puntual del personal.



## II. DEFINICIONES

**Abastecimiento de Combustible:** Acto por medio del cual se suministra a los vehículos el combustible utilizando cupones canjeables en las estaciones de servicio.

**Bitácora:** Es un registro diario donde se anotan de manera sistemática las actividades en un determinado plazo.

**DAF:** Dirección Administrativa y Financiera.

**IGSNS:** Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

**Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado de los vehículos.

**Máxima Autoridad de la IGSNS:** Inspector General.

**Piloto, Conductor o Motorista:** Persona que conduce los vehículos al servicio de IGSNS o los que, en virtud de un contrato de arrendamiento, realicen comisiones oficiales.

**Resguardo:** Se refiere a la acción de proteger y ubicar un vehículo en un lugar designado, generalmente para evitar robos o daños.

**Seguro de Vehículo:** Es un acuerdo de voluntades entre el propietario del bien asegurado y la aseguradora en el cual se establece el compromiso de cubrir los daños ocasionados por robo, pérdida, destrucción parcial o total.

**Servidores Públicos:** Se refiere al funcionario público o empleado público que ocupa un Puesto en la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.

**Siniestro:** Suceso que produce un daño o una pérdida material considerable.

**Solicitud de Vehículo:** Documento o formulario que se utiliza para solicitar el servicio de transporte.

**STCNS:** Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02
Versión: 02
Vigencia: 27ENE2025
Página: 3 de 36

**Vehículo:** Medio de transporte terrestre de dos o más ruedas, que circule por la vía pública ya sea para el transporte de personas, carga u otros enseres. Para el efecto anterior comprenderá: camionetas, pick up, sedan, motocicletas, motonetas, microbuses, buses, y en general lo que se mueva por acción mecánica a combustión.

**Vehículo Oficial:** Medio de transporte a nombre de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, asignado para el cumplimiento de las actividades y comisiones oficiales de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.



### **III. MARCO NORMATIVO**

#### **A. Leyes**

Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República.

- **Artículo 1. Objeto de la ley.** La presente ley tiene por objeto establecer las normas jurídicas de carácter orgánico y funcional necesarias para la realización coordinada de las actividades de seguridad interior, exterior y de inteligencia por parte del Estado de Guatemala, para que en forma integrada, sistematizada, eficiente y eficaz esté en capacidad de anticipar y dar respuesta efectiva a riesgos, amenazas y vulnerabilidades, a fin de estar preparado para prevenirlos, enfrentarlos y contrarrestarlos en observancia de la Constitución Política de la República, el respeto de los derechos humanos y el cumplimiento de los tratados internacionales ratificados por Guatemala.
- **Artículo 38 Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.** La Inspectoría General es responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos del sistema, debiendo rendir informes permanentes al Consejo Nacional de Seguridad. Esta Inspectoría General coordinará funcionalmente su trabajo con las instancias de control e inspectorías de los ministerios e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad para garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, el respeto a la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados.

Ley de Tránsito, Decreto Número 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.

- **Artículo 1. De la Ley.** Para efectos de lo dispuesto por la presente ley por tránsito deben entenderse todas aquellas actividades relacionadas con la regulación, control, ordenamiento y administración de la circulación terrestre y acuática de las personas y vehículos, sus conductores y pasajeros, estacionamiento de vehículos, señalización, semaforización, uso de vías públicas, educación vial y actividades de policía, relacionadas con el tránsito en las vías públicas.

Las disposiciones de esta ley se aplican a toda persona y vehículo que se encuentre en territorio nacional; solo se exceptúa lo establecido en convenios y tratados internacionales ratificados por el Estado de Guatemala.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 5 de 36

## B. Reglamentos

Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011.

- **Artículo 59. Objeto.** La Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, es la Institución responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos, garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, el respeto a la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados a los Ministerios e Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad.
- Reglamento de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. Acuerdo Gubernativo Número 177-2011.
- Reglamento Interior de Personal de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. Acuerdo Gubernativo Número 001-2018.

## C. Normativa y Manuales

- Manual de Organización y Funciones de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.
- Manual Para El Uso de Vehículos y Control de Combustible de la IGSNS Acuerdo Interno 17-2024.
- Normativa para la Ejecución Presupuestaria de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad.
- Política Nacional de Seguridad.
- Agenda de Riesgos y Amenazas.
- Agenda Estratégica de Seguridad de la Nación.
- Plan Estratégico de Seguridad de la Nación.
- Política Institucional de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02
Versión: 02
Vigencia: 27ENE2025
Página: 6 de 36

- Código de Probidad, Ética y Transparencia de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.



## IV. MARCO INSTITUCIONAL

### A. Misión

Velar que en los Ministerios e Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad se desarrolle y fortalezcan los controles internos a través de sus instancias de control e inspectorías, para garantizar la eficacia y eficiencia de su organización, sobre la base de la legalidad en sus actividades y la transparencia en el empleo de los recursos asignados.

### B. Visión

Ser una Institución de prestigio nacional de apoyo al Consejo Nacional de Seguridad, en función de velar por el cumplimiento de los controles internos incidiendo estratégicamente en las Instituciones que integran el Sistema Nacional de Seguridad.

### C. Principios

- a) **Disciplina:** Es la coordinación de actitudes, con las cuales se instruye para desarrollar habilidades más rápido o para seguir un determinado código de conducta u orden.
- b) **Eficiencia:** Capacidad que deben poseer los servidores públicos para realizar o cumplir adecuadamente las funciones que les fueron encomendadas.
- c) **Equidad salarial:** igualdad de salarios para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones.
- d) **Ética:** Obligación efectiva del ser humano que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más humano.
- e) **Honor:** Dignidad, reputación, prestigio, lealtad, opinión, gloria y fama que exprese el servidor público en su vida personal reflejándose en el cumplimiento de sus funciones.



- f) **Igualdad:** No podrá hacerse ninguna discriminación por motivos de raza, sexo, estado civil, religión, posición social, económica o política. Solamente se atenderá a la capacidad, experiencia y honradez de los aspirantes, de acuerdo a las normas y procedimientos que se fijen para tal efecto.
- g) **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado.
- h) **Objetividad:** Actitud imparcial que debe tenerse por parte de los servidores públicos de la IGSNS, con respecto a sus juicios u opiniones al realizar las funciones que le fueron encomendadas.

## D. Valores

- a) **Adaptación:** Capacidad de ajustarse a una situación o a un contexto, desde una perspectiva integral.
- b) **Armonía:** Es un ambiente laboral en donde prevalece la colaboración, el respeto, la comunicación asertiva, promoviendo un espacio que fomenta relaciones interpersonales de colaboración.
- c) **Buena Fe:** Es la certeza que el servidor público observa respecto a la veracidad o a lo correcto de algo. La buena fe requiere honestidad en el vínculo de las partes que intervienen.
- d) **Confidencialidad:** Los servidores públicos de la IGSNS, están obligados a garantizar la reserva de la información; por lo que, se comprometen a conservar y mantener de manera confidencial y no revelar a terceros, la información que llegaren a conocer en el ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades previamente autorizadas por el Inspector General de la IGSNS.
- e) **Diligencia:** Capacidad de realizar una tarea de forma efectiva y eficiente, en donde el servidor público de la IGSNS cumple sus tareas y responsabilidades de forma minuciosa y con compromiso.
- f) **Eficacia:** Es la capacidad para alcanzar un objetivo predeterminado.



- g) **Honestidad:** Es la cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- h) **Imparcialidad:** Los servidores públicos de la IGSNS desarrollarán sus funciones de forma objetiva, sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
- i) **Integridad:** Es la capacidad del servidor público de la IGSNS de actuar de manera justa, basando sus acciones y decisiones de acuerdo a sus principios y valores éticos y morales.
- j) **Lealtad:** Los servidores públicos de la IGSNS deben guardar lealtad y fidelidad a la Institución, a sus superiores y a las instituciones del SNS.
- k) **Legalidad:** Las actuaciones de los servidores públicos de la IGSNS deben de estar enmarcadas en ley.
- l) **Liderazgo:** Es la capacidad de influir en las acciones, basado en valores de los cuales implican un estilo de dirección, que impulsa el desarrollo organizacional de una forma competitiva y dinámica.
- m) **Pertinencia Cultural:** Corresponde al compromiso que tiene el servidor público de la IGSNS de basar sus acciones y la prestación de sus servicios en el respeto al marco cultural.
- n) **Primacía del bien común:** Es la capacidad del servidor público de velar por el bienestar y el beneficio de la colectividad, encaminando sus acciones hacia la garantía de la libertad, seguridad y justicia.
- o) **Prudencia:** Es la actitud por la cual los servidores públicos desarrollarán su actuar de forma cuidadosa, justa, con moderación y sensatez, respetando la vida de las otras personas.
- p) **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones legales asignadas.
- q) **No discriminación:** Es el valor por el cual los servidores públicos de la IGSNS, respetan la dignidad e igualdad de derechos de todos los seres humanos.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02
Versión: 02
Vigencia: 27ENE2025
Página: 10 de 36

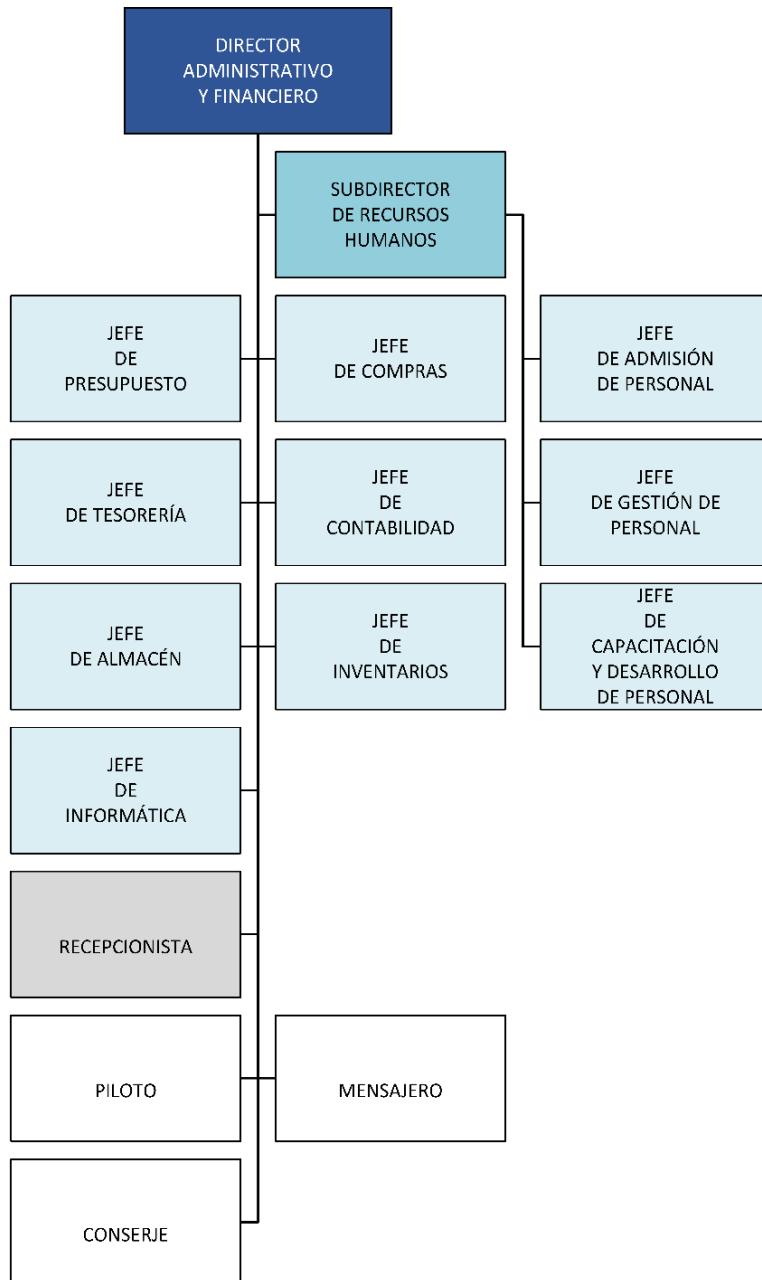
- r) **Transparencia:** Es la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la gestión institucional, de forma accesible y precisa sobre el manejo de los fondos públicos asignados, logrando certeza y legalidad en la ejecución del gasto.
- s) **Vocación de servicio:** Capacidad del servidor público de mantener una actitud de empatía hacia los demás, orientando su accionar profesional hacia el compromiso del bien común.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 11 de 36

### E. Organigrama de la Dirección Administrativa y Financiera

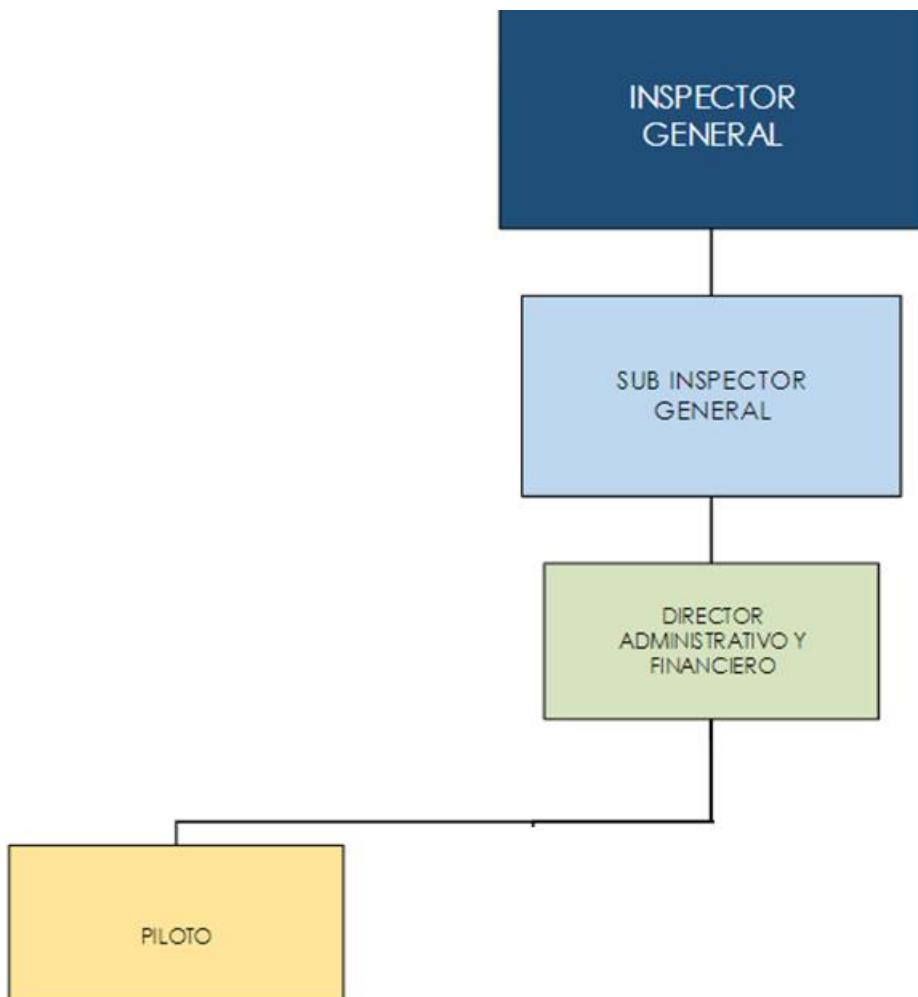




## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 12 de 36

### F. Organigrama de Piloto





## **V. JUSTIFICACIÓN**

La Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, a través del Piloto, es responsable de velar por el cumplimiento de los controles internos del Sistema Nacional de Seguridad, a través del traslado seguro y puntual del personal en la ejecución de sus actividades.

Por ello, la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto responde a la necesidad de establecer un marco de trabajo claro y estructurado para la gestión eficaz del traslado del personal. Este manual tiene como objetivo principal normar las funciones, responsabilidades y procesos del Puesto de Piloto, garantizando la correcta aplicación de leyes y normativas vigente para el uso de vehículos.

El presente manual tiene como objetivo estandarizar los procedimientos relacionados con la gestión de traslado del personal promoviendo la coherencia y uniformidad en la aplicación de las normas. Esto facilita la optimización de recursos, lo que a su vez contribuye a la ejecución oportuna de las actividades.

De igual manera, establecer las directrices que regulen la forma de traslado de personal como los registros que deben llevar los pilotos de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad, con el fin de lograr una gestión eficiente de los recursos, fortalecer la Institución y garantizar un control interno adecuado. Asimismo, promueve la transparencia, el control y el monitoreo, permitiendo cumplir con puntualidad las actividades.

Este manual también facilita la continuidad operativa de las funciones del Piloto ante posibles cambios en el personal o en la estructura organizativa. Al estar debidamente documentados los procedimientos, cualquier nuevo miembro del equipo podrá asumir sus responsabilidades de manera rápida y eficiente, asegurando así la estabilidad en la gestión recepción y controles asignados en este Puesto.

En conclusión, la creación del Manual de Normas y Procedimientos del Piloto es fundamental para asegurar el traslado seguro y puntual del personal, contribuyendo al logro de las metas y al cumplimiento de la normativa vigente.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 14 de 36

## VI. OBJETIVOS

El presente manual establece los siguientes objetivos:

### A. General

Estandarizar el actuar del Puesto de Piloto de la Dirección Administrativa y Financiera de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad en el cumplimiento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad y Ley de Tránsito del Congreso de la República de Guatemala, así como cualquier otra normativa relacionada con la actividades relacionadas con la regulación, control, ordenamiento y administración de la circulación terrestre de las personas y vehículos, uso de vías públicas y educación vial.

### B. Específicos

1. Establecer de manera clara y detallada los pasos y procedimientos a seguir en el desempeño de sus funciones, así como los resultados esperados, con el fin de garantizar un trabajo estandarizado y consistente en al traslado oportuno del personal.
2. Establecer procedimientos para el adecuado control de kilometraje de los vehículos, así como del mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02
Versión: 02
Vigencia: 27ENE2025
Página: 15 de 36

## VII. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual es de observancia obligatoria para la Dirección Administrativa y Financiera de la IGSNS. Esto incluye al Director Administrativo y Financiero y al Piloto, así como todo el equipo de trabajo que conforme la Dirección para el cumplimiento legal del uso de vehículos y sus responsabilidades.

Incluye todos los procesos y procedimientos que se detallan a continuación y están sujetos a cumplir con los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad, así como a todas las actividades de control preventivo, detectivo, correctivo y de control de documentos que se consignan en él y les son de competencia. Este debe servir de guía para el desarrollo de las actividades que le competen al Piloto.



## **VIII. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PUESTO DE PILOTO**

### **A. Piloto**

#### 1. Proceso de Traslado de Personal.

<b>Proceso: Traslado de Personal</b>	
<b>Objetivo:</b>	Trasladar de forma segura y puntual al personal de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.
<b>Responsable:</b>	Director Administrativo y Financiero a través del Piloto.
<b>Roles:</b>	El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Piloto tiene el rol operativo del proceso.
<b>Vínculo con el MOF:</b>	Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1 y 3. Tareas permanentes del Piloto: 2 y 4.
<b>Referencia Normativa:</b>	Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Ley de Tránsito y Política Institucional de la IGSNS.
<b>Descripción del Proceso:</b>	1. Traslado seguro del personal.
<b>Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:</b>	<p><b>Indicadores de Desempeño:</b> Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el grado en que los pilotos cumplen sus funciones, se calcula dividiendo el número de traslados de personal entre el número total de incidentes de tránsito y multiplicado por 100.</p> <p>Tiempo promedio de ejecución de traslado de personal: evalúa el tiempo promedio en que se traslada al personal permitiendo cumplir con la puntualidad del personal trasladado. Se calcula dividiendo los traslados totales de personal, entre las llegadas tarde provocados por el piloto multiplicado por 100.</p>



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 17 de 36

### **Indicadores de Rendimiento:**

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con el proceso de traslado de personal: este indicador se basa en informes proporcionados a la máxima autoridad con respecto al traslado seguro y puntual del personal.

### **Indicadores de Calidad:**

Precisión de la recepción de llamadas: Mide la precisión con la que se traslada al personal a los lugares de destino.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso de traslado del personal para adaptarse a cambios en el entorno interno o externo, se mide mediante la identificación de consultas imprevistas o ajenas al giro de la Institución, así como la flexibilidad en la implementación de acciones correctivas como tener la información o el conocimiento en futuras ocasiones.

### **Actividades de Control Preventivo:**

Análisis de Riesgos: Se asocian al incumplimiento de funciones, afectando el cumplimiento de actividades de la Dirección.

Establecimiento de procedimientos: Verificación constante del cumplimiento de directrices establecidas por la Ley de Tránsito y Manuales Institucionales, asegurando que se sigan las mejores prácticas y estándares establecidos.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual al Piloto en relación a la Ley de Tránsito.

### **Actividades de Control Detectivo:**

Revisiones periódicas del progreso: El Director de DAF revisará que se cumpla el traslado por medio de Bitácoras.

Análisis de desviaciones: Con base a las necesidades emergentes se implementara un sistema de comunicación eficiente entre piloto y el personal.

Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir traslados no programados con anticipación.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 18 de 36

### Actividades de Control Correctivo:

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso de traslado del personal, se debe establecer prioridades de las necesidades y objetivos. Estas necesidades se priorizarán con la finalidad de cumplir los niveles de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional.

Seguimiento y evaluación: Después de implementar las acciones correctivas es importante realizar un seguimiento y evaluación continuo para asegurar que hayan sido efectivas en abordar las desviaciones o problemas identificados. Esto debe realizarse mediante el análisis de los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad.

### Actividades de Control de Documentos:

Identificación de documentos: Se llevará registro a través de bitácoras donde se indicarán los lugares de destino.

Clasificar y categorizar: No aplica.

Acceso controlado: La Información puede ser transferida dentro de la Institución.

### Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Se evaluará a través del traslado de forma segura del personal.

Registro: A través de bitácoras donde se indicarán los lugares de destino.

Análisis de causas: Realizar un análisis exhaustivo de causas subyacentes de los productos o resultados no conformes, identificando los factores que contribuyen a la no conformidad y evaluando su impacto en el proceso de traslado de personal.

Acciones correctivas: Desarrollar e implementar las acciones correctivas necesarias para abordar las causas identificadas de los productos o resultados no conformes. Deben ser acciones efectivas para prevenir la recurrencia de la no conformidad en el futuro.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 19 de 36

### Procedimiento de Traslado de personal

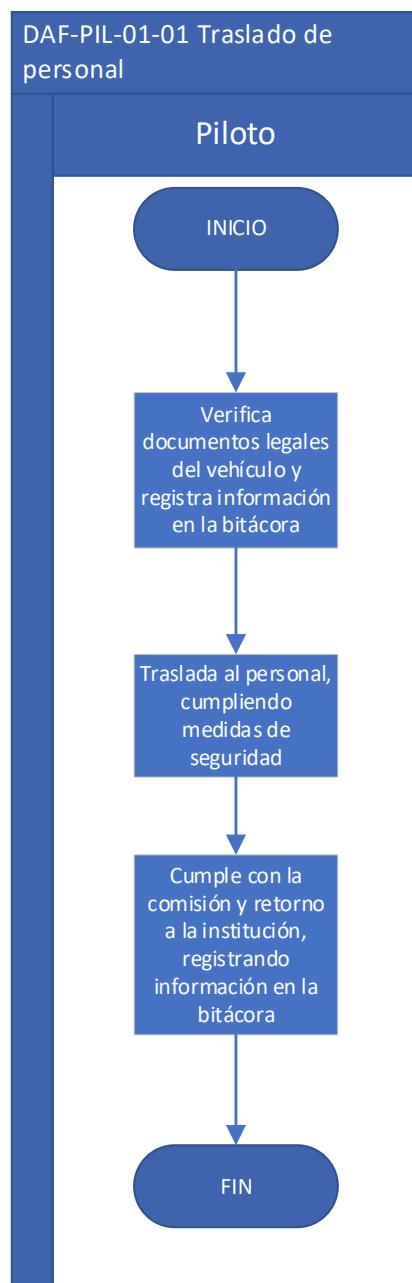
<b>Código</b>	DAF-PIL-01-01			
<b>Descripción del Procedimiento</b>	Traslado de personal.			
<b>Objetivo:</b>				
Transportar de forma segura y puntual al personal de la Inspectoría General del Sistema de Seguridad.				
<b>Descripción de los Procedimientos:</b>				
Número de paso	Responsable	Actividad		
1	Piloto	Inicia verificando los documentos legales del vehículo y registra en la bitácora del vehículo el kilometraje, hora de salida y nivel del combustible.		
2	Piloto	Traslada al personal, cumpliendo con medidas de seguridad correspondientes al uso de cinturón, niveles y volumen (decibeles).		
3	Piloto	Finaliza con el cumplimiento de la comisión y retorno a la institución, realizando el registro del kilometraje en la bitácora del vehículo.		
<b>Registro de proceso de traslado de personal:</b>				
1. El proceso se registra a través de los formatos de bitácoras establecidos en el Manual Para El Uso de Vehículos y Control de Combustible de la IGSNS.				



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 20 de 36

Diagrama de flujo





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 21 de 36

2. Proceso de registro y control del uso mantenimiento y administración de vehículos.

### Proceso: Registro y control del uso mantenimiento y administración de vehículos.

#### Objetivo:

Registrar y contar con un control de los mantenimientos de vehículos, así como de su uso y administración.

#### Responsable:

Director Administrativo y Financiero a través del Piloto.

#### Roles:

El Director de DAF tiene el rol de dueño, supervisor y asesor del proceso. El Piloto tiene el rol operativo del proceso.

#### Vínculo con el MOF:

Tareas permanentes del Director Administrativo y Financiero: 1.

Tareas permanentes del Piloto: 1, 5, 6 y 7.

Tarea periódica del Piloto: 1.

Tarea eventual del Piloto: 2.

#### Referencia Normativa:

Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Ley de Tránsito y Política Institucional de la IGSNS, Manual Para El Uso de Vehículos y Control de Combustible de la IGSNS Acuerdo Interno 17-2024.

#### Descripción del Proceso:

1. Abastecimiento de vehículos
2. Limpieza de vehículos
3. Servicio y mantenimiento de vehículos
4. Verificación de vehículos

#### Indicadores de Desempeño, Rendimiento y Calidad:

##### Indicadores de Desempeño:

Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos: Mide el grado en que los pilotos cumplen sus funciones, se calcula dividiendo el número de bitácoras al día entre el número total de traslados y multiplicado por 100.

Tiempo promedio de ejecución de traslado de personal: evalúa el tiempo promedio en que entregan la información de los vehículos permitiendo cumplir con las normativas establecidas. Se calcula dividiendo el total de funciones al día, entre el total de funciones asignadas



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 22 de 36

multiplicado por 100.

### **Indicadores de Rendimiento:**

Nivel de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional con los controles de los vehículos institucionales: este indicador se basa en informes proporcionados a la máxima autoridad con respecto a los mantenimientos y uso de combustible.

### **Indicadores de Calidad:**

Precisión del registro y control del uso de vehículos: Mide la precisión con la que se presenta la información de los vehículos.

Capacidad de adaptación: Evalúa la capacidad del proceso de informar la situación de los vehículos oportunamente con la capacidad de adaptarse a cambios en el entorno interno o externo, se mide mediante la identificación de consultas imprevistas o ajenas al giro de la Institución, así como la flexibilidad en la implementación de acciones correctivas como tener la información o el conocimiento en futuras ocasiones.

### **Actividades de Control Preventivo:**

Análisis de Riesgos: Se asocian al incumplimiento de funciones, afectando el cumplimiento de actividades de la Dirección.

Establecimiento de procedimientos: verificación constante del cumplimiento de directrices establecidas por la Ley de Tránsito y Manuales Institucionales, asegurando que se sigan las mejores prácticas y estándares establecidos.

Capacitación y desarrollo del personal: Proporcionar capacitación anual al Piloto en relación a la Ley de Tránsito y normativas establecidas para el uso de vehículos y vales de combustible.

### **Actividades de Control Detectivo:**

Revisiones periódicas del progreso: El Director de DAF revisará que se cumpla con el abastecimiento, limpieza y servicios y mantenimientos de vehículos.

Verificación de vehículos Análisis de desviaciones: Con base a las necesidades emergentes se implementara un sistema de comunicación eficiente entre piloto y el



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 23 de 36

personal Evaluación de riesgos emergentes: Se debe prever que pueden surgir cambios de directrices en el uso de los vehículos.

### Actividades de Control Correctivo:

Planes de acción correctiva: Una vez identificadas desviaciones o problemas en el proceso de registro y control de vehículos, se debe establecer prioridades de las necesidades y objetivos. Estas necesidades se priorizarán con la finalidad de cumplir los niveles de satisfacción de la Máxima Autoridad Institucional.

Seguimiento y evaluación: Después de implementar las acciones correctivas es importante realizar un seguimiento y evaluación continuo para asegurar que hayan sido efectivas en abordar las desviaciones o problemas identificados. Esto debe realizarse mediante el análisis de los indicadores de desempeño, rendimiento y calidad.

### Actividades de Control de Documentos:

Identificación de documentos: Se llevará registro y control de los mantenimientos que se realizan a los vehículos, así como del uso de los vales de combustible.

Clasificar y categorizar: No aplica.

Acceso controlado: La Información puede ser transferida dentro de la Institución.

### Manejo de Productos o Resultados no Conformes:

Identificación: Se evaluará a través del traslado oportuno de la información de los vehículos.

Registro: A través de los formatos establecidos.

Análisis de causas: Realizar un análisis exhaustivo de causas subyacentes de los productos o resultados no conformes, identificando los factores que contribuyen a la no conformidad y evaluando su impacto en el proceso de información de los vehículos.

Acciones correctivas: Desarrollar e implementar las acciones correctivas necesarias para abordar las causas identificadas de los productos o resultados no conformes. Deben ser acciones efectivas para prevenir la recurrencia de la no conformidad en el futuro.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 24 de 36

Procedimiento abastecimiento de vehículos.

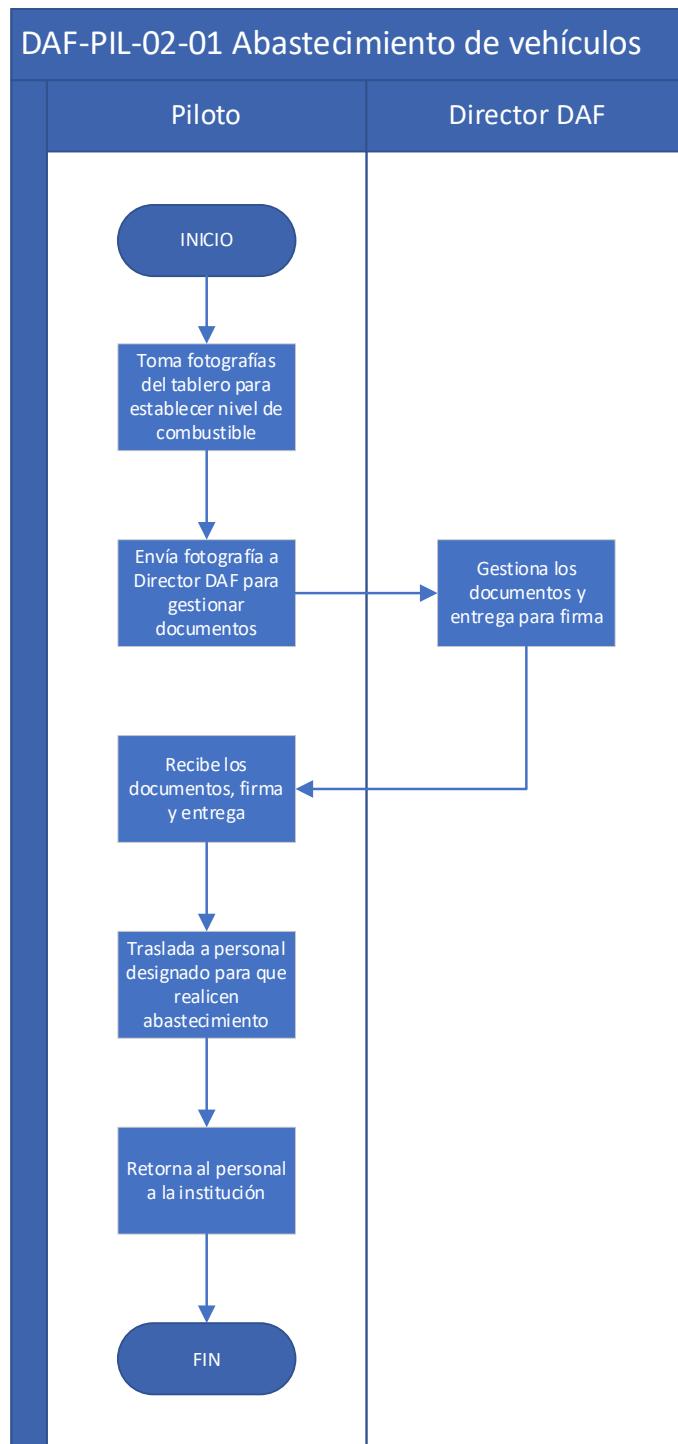
<b>Código</b>	DAF-PIL-02-01			
<b>Descripción del Procedimiento</b>	Abastecimiento de vehículos.			
<b>Objetivo:</b>				
Informar y contar con los vehículos al servicio de la institución con combustible realizando abastecimientos de forma oportuna.				
<b>Descripción de los Procedimientos:</b>				
Número de paso	Responsable	Actividad		
1	Piloto	Inicia tomando fotografía del tablero de manera periódica para establecer el nivel de combustible.		
2	Piloto	Procede a enviar fotografía la Director de la DAF, quien gestiona los documentos para abastecer el vehículo.		
3	Director DAF	Procede a gestionar los documentos y entrega al piloto para firma.		
4	Piloto	Recibe los documentos, firma y entrega al Director de la DAF.		
5	Piloto	Traslada a personal designado para que realicen el abastecimiento.		
6	Piloto	Finaliza retornando al personal a la institución.		
<b>Registro de Proceso de Registro y control del uso de vehículos:</b>				
1. Formatos autorizados por la STCNS y la IGSNS.				



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 25 de 36

Diagrama de flujo





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 26 de 36

Procedimiento limpieza de vehículos.

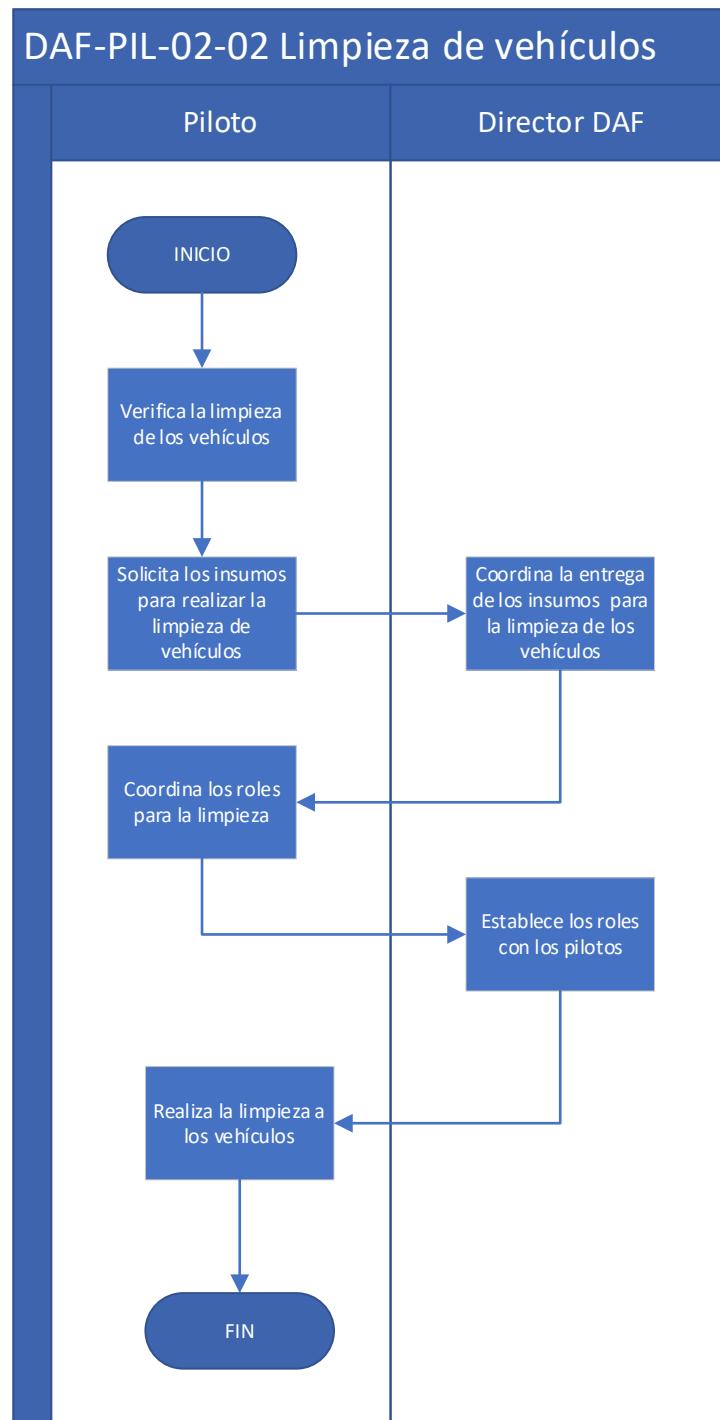
<b>Código</b>	DAF-PIL-02-02			
<b>Descripción del Procedimiento</b>	Limpieza de vehículos.			
<b>Objetivo:</b>				
Mantener el adecuado orden y limpieza de los vehículos al servicio de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.				
<b>Descripción de los Procedimientos:</b>				
Número de paso	Responsable	Actividad		
1	Piloto	Inicia verificando periódicamente la limpieza de los vehículos.		
2	Piloto	Procede a solicitar a la DAF los insumos para realizar la limpieza de los vehículos.		
3	Director DAF	Procede a coordinar la entrega de los insumos para la limpieza de los vehículos.		
3	Piloto	Coordina con el Director de la DAF los roles para realizar la limpieza.		
4	Director DAF	Procede a establecer los roles con los pilotos.		
5	Piloto	Finaliza realizando la limpieza a los vehículos.		
<b>Registro de Proceso de Registro y control del uso de vehículos:</b>				
1. Controles internos por el Director de la DAF.				



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 27 de 36

Diagrama de flujo





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 28 de 36

Procedimiento de servicio y mantenimiento de vehículos.

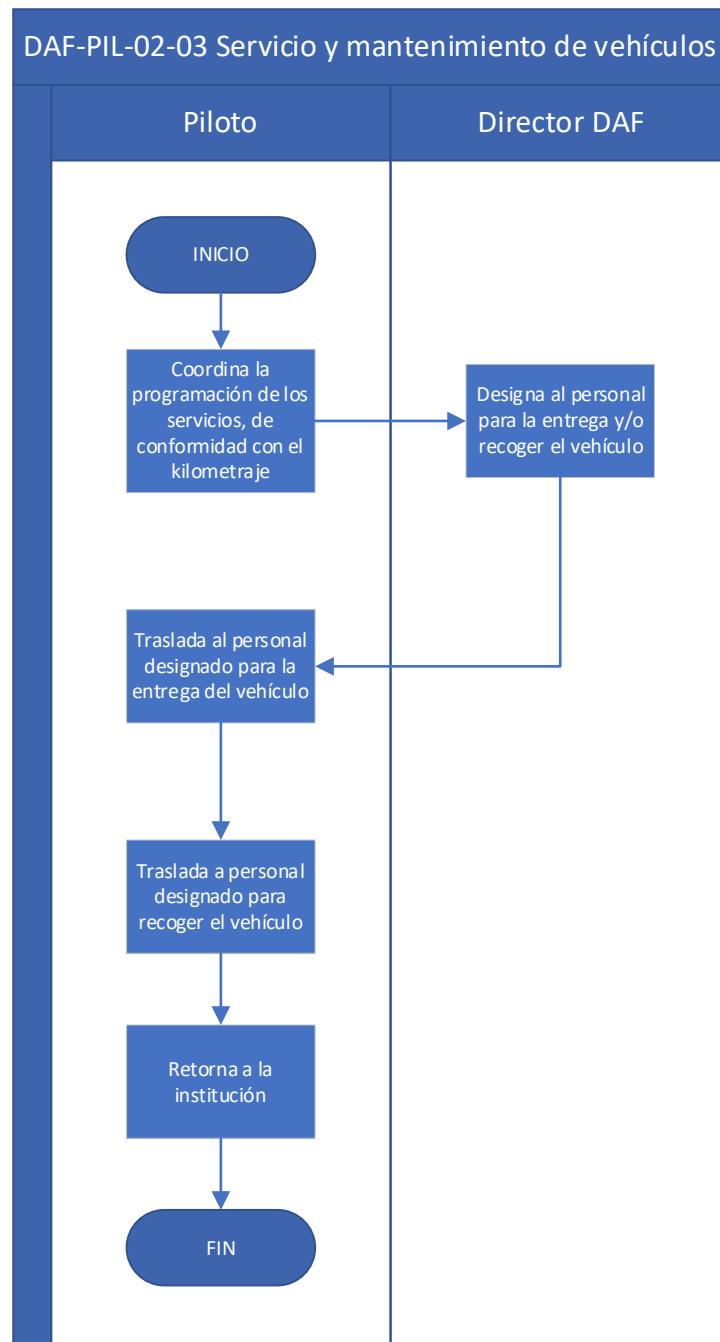
<b>Código</b>	DAF-PIL-02-03			
<b>Descripción del Procedimiento</b>	Servicio y mantenimiento de vehículos.			
<b>Objetivo:</b>				
Minimizar el desgaste y mejorar el rendimiento de vehículos al servicio de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.				
<b>Descripción de los Procedimientos:</b>				
Número de paso	Responsable	Actividad		
1	Piloto	Inicia coordinando con el Director de la DAF la programación de los servicios, de conformidad con el kilometraje de cada vehículo.		
2	Director DAF	Designa al personal para la entrega y/o recoger el vehículo.		
2	Piloto	Traslada al personal designado por el Director de la DAF, para la entrega del vehículo.		
3	Piloto	Traslada al personal designado por el Director de la DAF, para recoger el vehículo.		
4	Piloto	Finaliza retornando a la institución.		
<b>Registro de Proceso de Registro y control del uso de vehículos:</b>				
1. Controles internos por el Director de la DAF.				



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 29 de 36

Diagrama de Flujo





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 30 de 36

### Procedimiento de verificación de vehículos

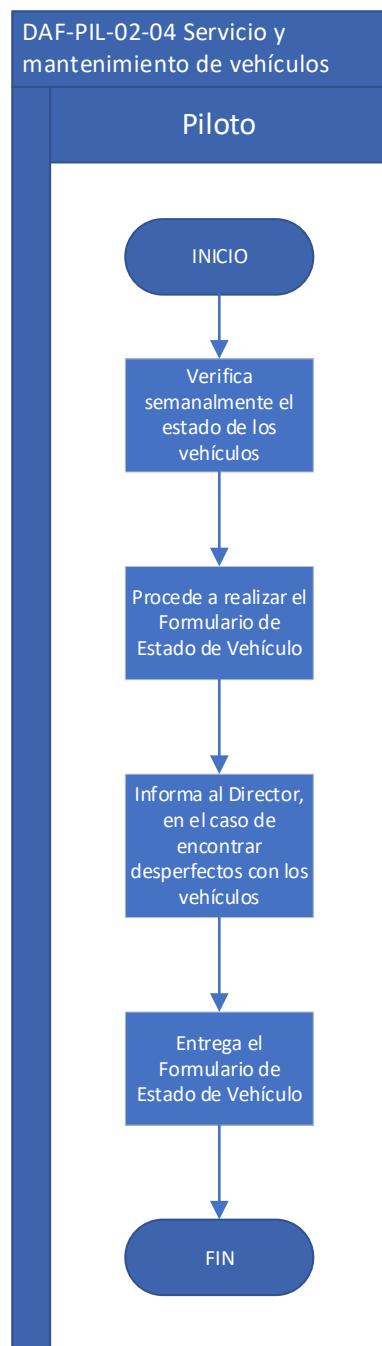
<b>Código</b>	DAF-PIL-02-04			
<b>Descripción del Procedimiento</b>	Servicio y mantenimiento de vehículos.			
<b>Objetivo:</b>				
Minimizar el riesgo de desperfectos o inconvenientes con vehículos al servicio de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad.				
<b>Descripción de los Procedimientos:</b>				
Número de paso	Responsable	Actividad		
1	Piloto	Inicia verificando semanalmente el estado de los vehículos.		
2	Piloto	Procede a realizar el Formulario de Estado de Vehículo.		
3	Piloto	Informa al Director de la DAF, en el caso de encontrar desperfectos o inconvenientes con los vehículos.		
4	Piloto	Finaliza entregando el Formulario de Estado de Vehículo al Director de la DAF.		
<b>Registro de Proceso de Registro y control del uso de vehículos:</b>				
1. Formulario de Estado de Vehículo, establecido en el Manual Para El Uso de Vehículos y Control de Combustible de la IGSNS.				



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 31 de 36

Diagrama de Flujo





## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02
Versión: 02
Vigencia: 27ENE2025
Página: 32 de 36

## IX. DIVULGACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos será socializado por medio de copia digital con los integrantes de la Dirección Administrativa y Financiera, con el fin de informarles sobre los procesos y procedimientos que deben seguir para el cumplimiento de sus funciones. Además, se compartirá con el Jefe de Investigación y Doctrina de la Dirección de Análisis y Seguimiento Interno para el control de su base de datos, y con la Encargada de la Unidad de Acceso a la Información Pública para su publicación en el portal web institucional, tanto en formato físico como digital.



## X. REFERENCIAS

- Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Decreto Número 18-2008 del Congreso de la República.
- Ley de Tránsito, Decreto Número 132-96 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, Acuerdo Gubernativo Número 166-2011.
- Reglamento Interior de Personal de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad. Acuerdo Gubernativo Número 001-2018.
- Política Institucional de la Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad PI-IGSNS/2023-2027.



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 34 de 36

## XI. ANEXOS

### A. Glosario de Términos

ACRÓNIMO	SIGNIFICADO
<b>DAF</b>	Dirección Administrativa y Financiera
<b>DS</b>	Despacho Superior.
<b>IGSNS</b>	Inspectoría General del Sistema Nacional de Seguridad
<b>PI</b>	Plan Institucional
<b>SNS</b>	Sistema Nacional de Seguridad
<b>STCNS</b>	Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 35 de 36

### B. Definición de Códigos de Procedimientos

#### Codificación de las Direcciones de la IGSNS

Dirección	Puesto	Código
DS	Inspector General	DS-IG
DS	Subinspector General	DS-SG
DAF	Director Administrativo y Financiero	DAF-DIR
DAF	Jefe de Presupuesto	DAF-JPR
DAF	Jefe de Tesorería	DAF-JTE
DAF	Jefe de Contabilidad	DAF-JCT
DAF	Jefe de Compras	DAF-JCM
DAF	Jefe de Almacén	DAF-JAL
DAF	Jefe de Inventarios	DAF-JIV
DAF	Jefe de Informática	DAF-JIT
DAF	Piloto	DAF-REC
DAF	Piloto	DAF-PIL
DAF	Mensajero	DAF-MSJ
DAF	Conserje	DAF-CSJ



## Manual de Normas y Procedimientos del Puesto de Piloto

Código: MNP-DAF-PIL-02  
Versión: 02  
Vigencia: 27ENE2025  
Página: 36 de 36

### C. Registro Documental

Versión	Fecha de Aprobación	Número de Acuerdo	Estado
1	Octubre de 2024	16-2024	Vigente

