

# **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CONTABLES- FINANCIEROS**



**mujeres  
transformando  
el mundo**

Elaborado por Albertina Carrera / Coordinadora  
Administrativa Financiera  
Autorizado por Paula Barrios / Coordinadora General  
**Guatemala, Noviembre 2024**

## INTRODUCCIÓN

---

Mujeres Transformando el Mundo – MTM – es una organización sin fines de lucro que cuenta con un equipo multidisciplinario con un enfoque feminista, integrado por abogadas, trabajadoras sociales, psicólogas, comunicadoras y sociólogas, que ponen a disposición experiencia y capacidades técnicas al servicio de la sociedad guatemalteca para la erradicación de la violencia contra las mujeres.

La misión de MTM es impulsar el Litigio Estratégico, para reducir toda forma de violencia y discriminación que atentan contra la vida y la seguridad de niñas, adolescentes y mujeres adultas, contribuyendo así a la transición de su condición de víctimas a sujetas de derechos. La visión de MTM es convertirse en un referente a nivel nacional para la aplicación del litigio estratégico con enfoque de género al atender a sobrevivientes de violencia en cualquiera de sus manifestaciones, especialmente violencia sexual y discriminación, asimismo promover iniciativas de ley y políticas públicas que contribuyan a erradicar la violencia en contra de las mujeres.

MTM acompaña a niñas, adolescentes y mujeres adultas, indígenas y mestizas, incluyendo aquellas en situación de discapacidad, sobrevivientes de violencia sexual, esterilización, embarazo y maternidad forzada. Los departamentos en los que se presta apoyo y se trabaja en la formación de líderes y funcionarios locales son: Guatemala, Chimaltenango, Jalapa, El Progreso, Izabal, Sololá, Quiché, Huehuetenango, Quetzaltenango, San Marcos, Alta y Baja Verapaz.

El presente Manual ha sido elaborado con el propósito de definir las normas y procedimientos que se deben aplicar para la ejecución y administración de los recursos de Mujeres Transformando el Mundo – MTM -. El Manual tiene como objetivo fortalecer las capacidades administrativas, contable y financieras de la administración de MTM poniendo a su disposición normas y procedimientos de control interno que todo el personal contratado debe observar en el desarrollo de su trabajo. Estos, contribuyen al fortalecimiento administrativo, facilitan la comunicación interna, y ayudan en la toma de decisiones.

Todas aquellas circunstancias no previstas en este manual, serán tratadas por la Coordinadora General y la Coordinación de Administración y Finanzas, si el caso lo amerita se consultarán a la Junta Directiva y de ser necesario se incluirán en el manual como ampliación o como reforma expresa y deberán ser comunicadas a las personas involucradas de ejecutarlos y de asegurar su cumplimiento.

## 1. REGLAMENTO CONTABLE - SISTEMA CONTABLE

### Política:

**El sistema contable de Mujeres Transformando el Mundo se desarrolla en base a principios contables elementales y algunos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera.**

**El sistema de contabilidad que se utiliza es el Método de lo Devengado, sobre esta base, los ingresos y gastos se registran en el momento en que ocurren, esta es una práctica comprensiva de contabilidad observada por entidades no lucrativas distinta de la Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.**

### Alcance:

Todos los ingresos y egresos de la organización deben ser registrados en el sistema contable sin excepción; deberán dejarse registro de cada operación de manera que permita identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las operaciones contables – financieras de la organización.

### Procedimiento:

- a. Para el registro contable de las operaciones y actividades que desarrolla Mujeres Transformando el Mundo de acuerdo con sus características y especificidades se empleará el sistema Investigación y Sistemas de Control -ISC-, el cual será desarrollado bajo el método de lo devengado, se observará y aplicará técnicamente en el desarrollo del proceso contable los Principios de Contabilidad Elementales y las normas Internacionales de Información Financiera.
- b. El Sistema investigación y sistemas de control -ISC-, presentará Estados Financieros por cada centro de costo en administración de MTM deberá tener disponibilidad de generar los siguientes reportes:
  - Estado de Resultados (Ingresos y Egresos)
  - Balance de Situación General, con anexos para una mejor comprensión de la información.
  - Bancos (Libro de bancos y Conciliaciones Bancarias)
  - Informe de cuentas por liquidar
  - Informe de cuentas por cobrar
  - Informe de cuentas por pagar
- c. El período contable que MTM adoptará para la formulación y presentación de Los Estados Financieros de forma institucional, está comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.
- d. Para la consignación de la información en el libro de diario MTM efectuará los asientos contables observando el principio de Partida Doble y por ningún motivo lo efectuará de otra manera.
- e. Tanto los Estados Financieros deberán ser expresados en Quetzales observando el principio de Unidad Monetaria.

- f. El sistema contable deberá observar sin excepción alguna el principio de uniformidad en toda su estructura, así como la exactitud y precisión en todos los cálculos aritméticos que se apliquen para la construcción de los Estados e Informes Financieros.
- g. Para el registro de las operaciones contables por medios informáticos deberá emplearse un catálogo de cuentas o nomenclatura contable, que permita un adecuado ordenamiento de los rubros principales y secundarios hasta el cuarto nivel como mínimo.
- h. No podrá llevarse información contable en varios sistemas o programas al mismo tiempo o paralelamente, para evitar duplicidad de información o que no se pueda lograr la consolidación de la información institucional.
- i. Sera responsabilidad de la Contadora General garantizar el registro adecuado en el sistema contable y la emisión de los reportes que sean necesarios.
- j. Sera responsabilidad de la Coordinadora Administrativa revisar los informes contables emitidos.
- k. Sera responsabilidad de la Coordinadora General autorizar los informes contables emitidos.

### **Registro de los Ingresos**

- a. Mujeres Transformando el Mundo registrará contablemente todos los ingresos sea cual fuere su fuente
- b. Se deberán documentar todos los ingresos institucionales mediante recibos de donación autorizados por SAT.
- c. Se contará con un archivo que contenga los recibos de donación impresos y cada uno deberá tener adjunto la documentación de respaldo. Incluyendo recibos de donación anulados.

## **2. REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS**

---

### **Política**

**La organización manejará los fondos a través de cuentas bancarias a nombre de Mujeres Transformando el Mundo, éstas se abrirán en instituciones bancarias del país que tengan comprobada solidez financiera la administración implementará un adecuado sistema de pagos que transparente el manejo de los fondos institucionales.**

### **Alcance**

Todos los pagos sin excepción deberán producirse a través de cheques boucher debidamente autorizadas y los procedimientos se aplicarán a todas las erogaciones que efectúe la organización.

### **Procedimientos**

#### **Apertura de cuentas bancarias para manejo de fondos**

- a. La Coordinadora General será la responsable de informar de manera oportuna a la Coordinadora Administrativa-Financiera la necesidad de apertura de una nueva cuenta bancaria, entregando la información que justifique la apertura de la misma, y detalle para que fondos estará destinada dicha cuenta. En el caso que responda a convenios con donaciones externas deberá trasladar convenios firmados en versión original.
- b. La apertura de cuentas será responsabilidad de la Coordinadora Administrativa-Financiera, en base a compromisos derivados de los convenios firmados con donantes y a un sistema que transparente el manejo de los fondos institucionales.
- c. La Coordinación Administrativa Financiera, será la responsable de informar al Contadora General de la apertura de cuentas bancarias para que sean operadas de acuerdo con los requerimientos del donante y de la institución.
- d. Toda cuenta bancaria deberá tener firmas mancomunadas.
- e. Las cuentas deberán estar a nombre de Mujeres Transformando el Mundo y si el donante lo requiere podrá agregarse alguna otra especificación.
- f. Las cuentas deberán ser única y estrictamente cuentas monetarias y que estén amparadas por la legislación guatemalteca que le sea aplicable.
- g. Las cuentas pueden ser aperturadas en Quetzales y Dólares según sea la necesidad de MTM y en base a los requerimientos de donantes externos.

#### **Registro de firmas en cuentas bancarias**

Incluye todas las cuentas de MTM en Quetzales y Dólares sin excepción.

- a. Serán registradas, dos firmas.
  - Principales: Directora General/Representante Legal
  - Secundaria: Integrante de Junta Directiva
- b. La firma del Representante Legal, persona que suscribe actos y contratos del MTM es obligatoria en la apertura de todas las cuentas bancarias institucionales.
- c. Las personas que tienen firma registrada, deberán estar legalmente vinculadas a MTM, siendo estos, contrato laboral o nombramiento de junta directiva.
- d. Los nombres de las personas autorizadas para firma de cheques, deberá la Coordinadora Administrativa-Financiera comunicarlo por escrito a la Contadora, e igualmente deberá comunicarse por escrito cualquier cambio en las firmas autorizadas.
- e. Cuando alguna de las personas que tengan firma registrada se retire de la organización por cualquier circunstancia, su firma deberá ser cancelada de inmediato. Dicho procedimiento deberá efectuarse de preferencia 15 días antes de su retiro si es planificado y si el retiro no es planificado dar aviso a la institución bancaria cancelando la firma inmediatamente; será responsabilidad de la Coordinación de Administración y Finanzas realizar dicho procedimiento.

#### **Funcionamiento de cuentas bancarias**

- a. Todos los pagos sin excepción deberán producirse a través de cheques boucher
- b. Se mantendrá un registro mensual de todas las transacciones bancarias, en la contabilidad de MTM.
- c. Bajo ninguna circunstancia se podrán manejar recursos de varios donantes, si la misma fue abierta a solicitud del donante.
- d. Para la emisión de pagos deberán verificarse la existencia de partidas presupuestarias aprobadas en los convenios firmados con las agencias de cooperación y/o instancias del estado
- e. Se deberán registrar y contabilizar los intereses que generen las cuentas individualmente en forma mensual.
- f. La conciliaciones bancarias deberán prepararse mensualmente para todas las cuentas sin excepción dentro de los primeros diez días del mes siguiente al que se concilia
  - Las conciliaciones de las cuentas bancarias serán elaboradas por la contadora general, revisadas por la Coordinadora Administrativa-financiera y autorizadas por la Coordinadora General.
  - Las conciliaciones deberán formar parte de los estados financieros
  - A la conciliación bancaria deberá adjuntarse el estado de cuenta y registro auxiliar de bancos.
- g. Previo a autorizar un cheque para el pago de servicios de funcionamiento, compras a proveedores, y gastos varios de funcionamiento, deberá asegurarse que la documentación de

soporte este completa: facturas, recibos, cotizaciones, orden de compra y demás documentos relacionados con el proceso de compra o pago.

- h. Previo a autorizar un cheque para el pago de honorarios por concepto de consultorías y servicios técnicos, deberá asegurarse que la documentación de soporte este completa: facturas, contrato, informe y demás documentos relacionados que respalden el servicio contratado.
- i. Todos los cheques deberán llevar sello “No Negociable”.
- j. Es prohibida la firma de cheques en blanco. **(Bajo ninguna circunstancia)**
- k. Las chequeras permanecerán en las oficinas de MTM en un lugar seguro con llave y bajo la responsabilidad de personal designado para llevar su control.
- l. Los cheques anulados no deberán destruirse, se estampará un sello de “anulado” en el original y copia del boucher se tachara la parte del cheque donde aparecen las firmas autorizadas, estos deberán formar parte del correlativo de cheques en los archivos de contabilidad.

### **Solicitud de emisión de cheques**

- a. Para gestionar pagos será necesario completar el procedimiento administrativo que se describe a continuación:
  - Se llenará formato de “Solicitud de Cheque”, en el se consignará: Fecha, valor, nombre de la persona, empresa o institución a quien se girará el cheque, concepto de pago y la descripción del gasto, asignación del gasto por donante, programa, proyecto según nomenclatura contable de MTM; esta deberá estar firmada por la persona que hace la solicitud y la persona que revisa, llevará el firmas de autorizados y/o visto bueno de quien requiere el formato.
  - Para pagos administrativos como: pago de honorarios por servicios administrativos, electricidad, agua, teléfonos, reintegros de caja chica, alquileres etc., la solicitud será presentada por el Asistente Administrativa-Financiera.
- b. Para pago de honorarios a consultores contratados por las diferentes Coordinaciones Programáticas, cada una de ellas será responsable de emitir la solicitud de pagos correspondientes y realizar el seguimiento de la entrega de informes parciales y finales contratados.
- c. La solicitud deberá contener :
  - El comprobante de soporte, factura, factura-pro forma y cotizaciones, cuando el monto del gasto lo requiera. (Ver. Reglamento de gastos de viaje y viáticos y Reglamento de compras y Contratación de servicios).
  - Se deberá asegurar que el nombre a quien se solicita emitir el cheque esté completo y correcto.
  - Se verificará que el concepto del gasto sea claro y preciso.
  - Los datos adjuntos al requerimiento no deberán presentarse con tachones u otro tipo de señal de haber sido alterados.
  - Es indispensable que cada solicitud en el apartado de observaciones describa el arreglo a que se llegó con el proveedor en relación al pago.
  - Deberá anotarse el nombre y la firma de la persona que solicita y autoriza el pago.

- d. La solicitud de anticipo para gastos de viaje, deberá ser presentada de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de viajes y viáticos. No se autorizará este tipo de pagos cuando existan gastos por liquidar por anticipos anteriores, únicamente se dará trámite a aquellas solicitudes en las que exista una razón suficiente y justificada, la misma deberá ser explicada en la solicitud y deberá tener el visto bueno del coordinador de área para el trámite respectivo.
- e. Los requerimientos de pago deberán ser trasladados a la Coordinadora Administrativa-Financiera quien revisará las solicitudes, verificará las partidas presupuestarias y aprobará el pago si procede y la documentación está completa. Los trámites para efectuar pagos se efectuarán únicamente por este medio.
- f. A la solicitud de cheques por pagos parciales ó totales para la adquisición de servicios profesionales, deberá adjuntarse un informe por parte del consultor en el que describa el trabajo realizado con el visto bueno de quien requirió el servicio y adjuntar el informe cuando se trate de pagos finales
- g. Las solicitudes o requerimientos de pago, serán entregadas a la Asistente Administrativa-Financiera para la emisión del cheque respectivo.
- h. Los días estipulados para la recepción de solicitudes y pagos serán:
  - Recepción de solicitud de pagos los días lunes y viernes
  - Elaboración de cheques los días miércoles y jueves
  - La entrega de los cheques para los pagos los días viernes y lunes.
- i. La Administración no efectuará trámites de urgencia una vez se compruebe que existió demora innecesaria en el procedimientos de solicitud.
- j. Las personas que negocien con los proveedores los pagos de los diferentes servicios prestados, deberán indicar que MTM necesita ocho días hábiles para emitir el pago correspondiente.
- k. La entrega de cheques será efectuada por la Asistente Administrativa-Financiera

### **Pago de honorarios por servicios técnicos y profesionales**

- a. Es competencia de la Coordinación de Recursos Humanos proporcionar a la Coordinadora Administrativa y Financiera siguiente información:
  - Expedientes completos y en versión original de cada contratación.
  - Informar de manera oportuna las nuevas contrataciones así como los contratos que se dan de baja.
- b. Es competencia de la Coordinación de Recursos Humanos carga a Guatecompras los contratos y expedientes en el caso que aplique.
- c. Es competencia de la Coordinadora de Recursos Humanos:
  - Solicitar pagos de honorarios del equipo bajo su cargo, adjuntando factura contable según calendario de Recepción de Facturas

- Asegurar en coordinación con las diferentes Coordinaciones Programáticas la elaboración de informes, que los mismos estén autorizados y contenga los medios de verificación que corresponda.
- d. Las solicitudes de cheque para pago de honorarios es competencia de la Asistente Administrativa-Financiera, la misma debe llevar factura original firmada y razonada
  - e. Sera competencia de la Asistente Administrativa-Financiera la entrega de cheques de pago de honorarios una vez cumplidos los procesos anteriores. La entrega de cheque de honorarios estará condicionada a la entrega de informes autorizados y asegurar que se cuenta con contrato original firmado y vigente.
  - f. El pago de honorarios se realizará en moneda de curso legal y cheque bancario no negociable. Todos los trabajadores están obligados a dejar constancia escrita (Factura) de las sumas recibidas en cada periodo de pago por concepto de honorarios.

### **Emisión y firma de cheques**

- a. Las solicitudes de cheques serán entregadas a la Asistente Administrativa-Financiera quien asegura:
  - Asegurar que los formatos tengan toda la información que el mismo requiere, con toda la documentación de soporte necesaria para la emisión y trasladará a la auxiliar contable para su emisión.
  - Gestionar firmas que el formato de solicitud de cheque requiere.
  - Emite cheques.
- b. Contabilidad procederá a emitir los cheques, codificará e imprimirá los cheques los firmará de preparado y tramitará las firmas correspondientes. La contadora general firmará de revisado los cheques y verificará que se les adjuntó la documentación necesaria
- c. Es competencia de la Contadora General :
  - Efectuar el registro contable de los honorarios.
  - Efectuar el pago de retenciones ante la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT- en caso aplique.
  - Verificar que la documentación de respaldo corresponda al soporte mínimo
- d. La coordinación Administrativa y Financiera firmará de autorizado los cheques y verificará que a los cheques tengan adjunto el soporte necesario.
- e. El cheque será trasladado finalmente para firma a las personas autorizadas para firmarlos.
- f. Finaliza el proceso la Asistente Administrativa-Financiera entregando y archivando los cheques boucher en donde corresponda

### **Entrega de cheques a proveedores**

- a. La encargada de efectuar los pagos a proveedores entregará los cheques estipulados para pagos, constatando que la factura o documento de soporte sea de legítimo abono. No se aceptarán copias al carbón, duplicados de facturas o recibos simples. Todo documento de soporte contable deberá llenar los requisitos que la ley fiscal vigente estipule.

- b. La facturación por los pagos efectuados deberá librarse a nombre del Mujeres Transformando el Mundo número de identificación tributaria 6332144-0 fecha de emisión, descripción y cantidad pagada en números y letras. Deberán pertenecer a establecimientos registrados, en caso contrario se emitirá factura especial.
- La factura especial será emitida a nombre de terceros; no se permite hacerlas a nombre del personal del MTM. Se deberán hacer por un monto mayor de 100.00 hasta un máximo de Q. 1,000.00, salvo casos especiales debidamente autorizados por la Coordinación General.
- c. El o la encargada de efectuar los pagos verificará si existen requerimientos específicos en la solicitud de cheque para proceder al pago, entregará al contador(a) los cheques boucher pagados, junto con la documentación soporte de los pagos efectuados para archivo y registro contable.

### **Consideraciones Generales**

- a. La Coordinadora General conjuntamente con la Coordinación Administrativa -Financiera velarán porque el personal involucrado en el proceso de pagos tenga pleno conocimiento los procedimientos y velar por el cumplimiento de los mismos.
- b. La autorización de pagos se efectuará solamente si cumple con:
- La provisión presupuestaria correspondiente
  - Ajustarse a las normas y procedimientos de este reglamento
  - Estar establecido en las programaciones de ejecución de los planes operativos

### **3. REGLAMENTO PARA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

---

#### **Política**

**Para la adquisición de bienes y servicios de Mujeres Transformando el Mundo instalará, cuenta con un sistema de compras que transparente el proceso en la adquisición de materiales, insumos, equipo y de la prestación de servicios. El proceso, deberá promover la libre competencia, sin beneficiar a ninguna persona o empresa en particular y deberá permitir la adquisición de bienes en las mejores condiciones en cuanto a calidad, precios, plazos y garantías y que cumplan con los requerimientos de las agencias de cooperación y reglamento de ley de contrataciones y compras del estado en el caso que aplique.**

#### **Alcance**

Los procedimientos de compras abarcarán todas las adquisiciones y contrataciones que el MTM efectúe.

#### **Procedimiento Generales**

- a. Toda solicitud de compras de bienes o contratación de servicios, se deberá formalizar a través del documento solicitud de compras o servicios y deberá contener la información que dicho formato requiere.
- b. Las solicitudes de compras y servicios, deberán ser emitidas por la Coordinación Programática que corresponda y esta es responsable de gestionar la autorización de la Coordinadora General, posteriormente entrega la solicitud a la Responsable de Compras
- c. Cualquier compra o contratación que se realice debe contar con la disponibilidad presupuestaria necesaria y/o los disponibles, para esto la Coordinadora Administrativa -Financiera deberá dar Vo.Bo. a dicha solicitud.
- d. Es competencia de la Responsable de Compras evaluar el procedimiento que deberá aplicarse a dicha solicitud e implementar los pasos descritos en este manual, según apliquen, siendo estos:
  - Compras de Adquisiciones con Fondos de Cooperación Externa y/o Fondos Propios
    - ✓ Compras Menores
    - ✓ Compras Mayores
  - Compras de Adquisiciones con Fondos del Estado
    - ✓ Compra de Baja Cuantía
    - ✓ Compra Directa
- e. Es competencia de la Coordinadora Administrativa-Financiera dar seguimiento a la Responsable de Compras y que el proceso sea transparente.
- f. Cualquiera que sea la modalidad de compra, la responsable de compra realizara un Cuadro Comparativo de Compras y Servicios, en el cual se enumeran los proveedores y detalles de las cotizaciones recibidas, esto con el fin de facilitar el análisis a la junta que compete tomar la decisión de adjudicación. Y traslada a la Coordinadora Administrativa-Financiera quien da Vo.Bo. al proceso.
- g. Es competencia de la Coordinadora Administrativa-Financiera trasladar a la Coordinadora Programática que corresponda la compra y Coordinadora General para que estén analicen las propuestas recibidas y realicen el proceso de adjudicación quienes firmaran su Vo.Bo. el acta de Cuadro Comparativo.
- h. Es competencia de la Responsable de Compras informar al proveedor ganador.

- i. Es competencia de la Responsable de Compras realizar la gestión de pago según los procesos establecidos en este manual.
- j. Es competencia de la Responsable de Compras la recepción de los productos comprados en el caso que estos sean suministros, materiales y enseres. Para lo cual se emitirá una constancia de satisfacción de recepción de los mismos.
- k. Es competencia de la Solicitante y Coordinadora Programática dar seguimiento a la adjudicación en el caso sean servicios técnicos y adquisiciones especializadas. Para lo cual se emitirá una constancia de satisfacción de recepción de los mismos.
- l. Todo proceso de compras y contratación de servicios requerirá manejo de información y documentación con confidencialidad y transparencia.
- m. Se deberá documentar cualquier acción realizada dentro de un proceso de compra en nombre de MTM, no a nombre personal y cada proceso de compra debe tener un expediente separado.
- n. En la elección de proveedores se evaluará la relación calidad-precio y cumpla con las especificaciones técnicas requerida, y que exista partida presupuestaria para su adquisición.
- o. Es recomendable que las compras de bienes no fungibles cuenten con garantías que correspondan a la naturaleza del bien a adquirir.

## **Procedimientos de Compras con Donaciones de Cooperación Externa y/o Fondos Propios**

### **Modalidades**

#### **Compras Menores**

De 01 a 1,000 no se necesitará cotización, los pagos podrán hacerse desde el fondo de caja chica hasta un total de Q.300.00, si la compra excediera este monto, se hará de los fondos de ejecución que estén habilitados al momento de realizar la compra. No excluyendo la posibilidad de emitir cheque para efectuar dicho pago.

De 1,001 a 5,000 serán necesarias dos cotizaciones verbales o escritas, la autorización de la Coordinación Administrativa Financiera y VoBo. de la Coordinadora General.

De 5,001 a 10,000 serán necesarias tres cotizaciones escritas o correos electrónicos, las cuales se vaciarán en cuadro comparativo, deberán ser autorizadas por la Coordinación Administrativa Financiera.

#### **Compras Mayores**

Para compras de **10,001 a 90,000** inicia el proceso de compras con la solicitud escrita emitida por la Coordinadora Programática quien trasladara a la Coordinadora Administrativa- Financiera ya con Vo.Bo. de la Coordinadora General.

- Sera responsabilidad de la Coordinadora Administrativa-Financiera verificar la disponibilidad presupuestaria. Firma dicha solicitud asignando partida presupuestaria y traslada a la Responsable de Compras.
- Es competencia de la Responsable de compras cumplir el siguiente proceso:

- ✓ Verificar que Solicitud de Compra contenga toda la información necesaria para iniciar el proceso de compra
- ✓ Realizar 3 Cotizaciones
- ✓ Elaborar cuadro comparativo
- ✓ Trasladar a Coordinadora Administrativa-Financiera para su Vo.Bo.
- ✓ Acompañar a la Coordinadora Administrativa-Financiera en la gestión de confirmación de la Coordinadora Programática que las cotizaciones responden a la necesidad de la compra y gestiona autorización de Coordinadora General. Dejando firma de constancia en cuadro comparativo y traslada a Responsable de Compras para continuar proceso de adjudicación
- ✓ Confirmación de Adjudicación a proveedor y solicitud de Emisión de Factura.
- ✓ Confirmación de Proveedor Adjudicado a Solicitante para que este dé seguimiento a la entrega de productos en caso sea necesario.
- ✓ Solicitud de Emisión de Pago según cantidad de pagos acordados con el proveedor adjudicado.
- ✓ Acompañar a la solicitante recibir el producto o servicio comprado e imprimir de Nota de Conformidad
- ✓ Impresión de Expediente y archivar donde corresponda

Para compras mayores de **90,001** inicia el proceso de compras con la solicitud escrita emitida por la Coordinadora Programática quien trasladara a la Coordinadora Administrativa- Financiera ya con Vo.Bo. de la Coordinadora General.

- Sera responsabilidad de la Coordinadora Administrativa-Financiera verificar la disponibilidad presupuestaria. Firma dicha solicitud asignando partida presupuestaria y traslada a la Responsable de Compras.
- Es competencia de la Responsable de compras cumplir el siguiente proceso:
  - ✓ Verificar que Solicitud de Compra contenga toda la información necesaria para iniciar el proceso de compra
  - ✓ Realizar 5 Cotizaciones
  - ✓ Elaborar cuadro comparativo
  - ✓ Trasladar a Coordinadora Administrativa-Financiera para su Vo.Bo.
  - ✓ Acompañar a la Coordinadora Administrativa-Financiera en la gestión de confirmación de la Coordinadora Programática que las cotizaciones responden a la necesidad de la compra y gestiona autorización de Coordinadora General. Dejando firma de constancia en cuadro comparativo y traslada a Responsable de Compras para continuar proceso de adjudicación
  - ✓ Confirmación de Adjudicación a proveedor por medio escrito o correo electrónico y solicitud de Emisión de Factura.
  - ✓ Confirmación de Proveedor Adjudicado a Solicitante para que este dé seguimiento a la entrega de productos en caso sea necesario.
  - ✓ Solicitud de Emisión de Pago según cantidad de pagos acordados con el proveedor adjudicado.
  - ✓ Acompañar a la solicitante recibir el producto o servicio comprado e imprimir de Nota de Conformidad
  - ✓ Impresión de Expediente y archivar donde corresponda

## Requerimiento de Pago

- a. Una vez completado el procedimiento de compras, se procederá a hacer el requerimiento de pago según el proceso descrito en este manual.
- b. El cheque de pago será emitido a nombre del proveedor con base a la aprobación hecha en el cuadro de análisis de cotizaciones.
- c. Los requerimientos de desembolso son responsabilidad de la coordinación Administrativa y Financiera deberán ser firmadas por el jefe inmediato del solicitante, quien verificará que se ha cumplido con todo el procedimiento de compras.

## Procedimientos de Compras para Fondos Públicos

### Modalidad de Compras y Adquisiciones

#### Compras de Baja Cuantía

Consiste en la adquisición directa de bienes, suministros, obras y servicios, exceptuada de los requerimientos de los procesos competitivos de las demás modalidades de adquisición pública contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado, cuando la adquisición sea por un monto de hasta veinticinco mil quetzales exactos (Q.25,000.00).

- Sera responsabilidad de la Coordinadora Administrativa-Financiera verificar la disponibilidad presupuestaria. Firma dicha solicitud asignando partida presupuestaria y traslada a la Responsable de Compras.
- Es competencia de la Responsable de compras cumplir el siguiente proceso:
  - ✓ Verificar que Solicitud de Compra contenga toda la información necesaria para iniciar el proceso de compra
  - ✓ Realizar 3 Cotizaciones
  - ✓ Elaborar cuadro comparativo
  - ✓ Trasladar a Coordinadora Administrativa-Financiera para su Vo.Bo.
  - ✓ Acompañar a la Coordinadora Administrativa-Financiera en la gestión de confirmación de la Coordinadora Programática que las cotizaciones responden a la necesidad de la compra y gestiona autorización de Coordinadora General. Dejando firma de constancia en cuadro comparativo y traslada a Responsable de Compras para continuar proceso de adjudicación
  - ✓ Confirmación de Adjudicación a proveedor por medio escrito o correo electrónico y solicitud de Emisión de Factura.
  - ✓ Confirmación de Proveedor Adjudicado a Solicitante para que este dé seguimiento a la entrega de productos en caso sea necesario.
  - ✓ Solicitud de Emisión de Pago según cantidad de pagos acordados con el proveedor adjudicado.
  - ✓ Acompañar a la solicitante recibir el producto o servicio comprado e imprimir de Nota de Conformidad
  - ✓ Registro en Guatecompras (generar NPG)
  - ✓ Impresión de NPG
  - ✓ Traslado de información a Almacén para su registro
  - ✓ Impresión de Requisición de Almacén
  - ✓ Impresión de Expediente y archivar donde corresponda

## Compra Directa

Consiste en la adquisición de bienes, suministros, obras y servicios a través de una oferta electrónica en el sistema Guatecompras, prescindiendo de los procedimientos de licitación o cotización, cuando la adquisición sea por montos mayores a Q25,000.00, y que no supere los noventa mil quetzales exactos. (Q. 90,000.00).

- Sera responsabilidad de la Coordinadora Administrativa-Financiera verificar la disponibilidad presupuestaria. Firma dicha solicitud asignando partida presupuestaria y traslada a la Responsable de Compras.
- Es competencia de la Responsable de compras cumplir el siguiente proceso:
  - ✓ Verificar que Solicitud de Compra contenga toda la información necesaria para iniciar el proceso de compra
  - ✓ Generar NOG con especificaciones de la compra en módulo de Guatecompras
  - ✓ Se dará un plazo de 10 días para recepción de propuestas y aclaración de dudas de los proveedores (gestión desde Guatecompras)
  - ✓ En caso de no recibir más de una propuestas se da de baja y se vuelve a subir iniciando el proceso
  - ✓ En caso sea el segundo evento publicado y solo se recibe una propuesta se deja constancia y se levanta un acta aclarando que es proveedor único.
  - ✓ Elaborar cuadro comparativo
  - ✓ Trasladar a Coordinadora Administrativa-Financiera para su Vo.Bo. Solicitando además asignación de Junta Adjudicadora
  - ✓ Se emite constancia de quienes conforman la Junta Adjudicadora con autorización de la Coordinadora General
  - ✓ Acompañar a la Junta Adjudicadora en el análisis de cotizaciones y cuadro comparativo para lo cual se levanta un acta dejando constancia del proceso.
  - ✓ Confirmación de Adjudicación a proveedor por medio escrito o correo electrónico y solicitud de Emisión de Factura.
  - ✓ Confirmación de Proveedor Adjudicado a Solicitante para que este dé seguimiento a la entrega de productos en caso sea necesario.
  - ✓ Solicitud de Emisión de Pago según cantidad de pagos acordados con el proveedor adjudicado.
  - ✓ Acompañar a la solicitante recibir el producto o servicio comprado e imprimir de Nota de Conformidad
  - ✓ Subir Factura a NOG correspondiente y se cierra el evento
  - ✓ Impresión de NOG
  - ✓ Traslado de información a Almacén para su registro
  - ✓ Impresión de Requisición de Almacén
  - ✓ Impresión de Expediente y archivar donde corresponda

## **4. REGLAMENTO PARA EL MANEJO DE CAJA CHICA**

---

### **Política**

**Mujeres Transformando el Mundo operará cajas chicas para efectuar pagos menores y bajo un sistema de Fondo Fijo.<sup>1</sup> La operación de las cajas chicas se autorizará por escrito a las personas designadas y estará a cargo de personal que no esté involucrado con el registro de operaciones contables.**

### **Alcance**

Los procedimientos se aplicarán al manejo de todas las cajas chicas que el MTM implemente.

### **Procedimientos**

#### **Autorización y responsables**

- a. Personas autorizadas y responsables de los fondos de caja chica es la Auxiliar Contable
- b. Entrega de los fondos:
  - Los fondos serán entregados por el Coordinadora Administrativa Financiera, quien verificará que se cumpla con los procedimientos para el manejo de los fondos de caja chica.

#### **Asignaciones de efectivo para cajas chicas**

- a. Montos autorizados: Tres mil Quetzales (3,000.00)
- b. El monto máximo de pagos a través de cajas chicas será de Q. 500.00 trescientos Quetzales con relación a un mismo tipo de gastos.

#### **Custodia y resguardo:**

- a. El fondo debe ser guardado en una gaveta con llave y/o caja de metal con llave a la cual únicamente tendrá acceso la persona responsable del manejo de la caja chica y solamente esta persona recibirá y entregará los fondos.

#### **Vales o anticipos de caja chica:**

- a. Los vales deberán indicar el uso que se le dará al dinero, fecha en que se recibe, nombre y firma de la persona que lo recibe.
- b. Los vales deberán liquidarse mediante facturas contables, y se deberá reintegrar el saldo no gastado en efectivo, la persona que recibe la liquidación deberá romper el vale en presencia de la persona que lo solicitó y liquida.

---

<sup>1</sup> **Fondo Fijo:** Deberá entenderse como un monto determinado, que se liquidará y reembolsará a través de cheques, no variará a excepción de una nueva asignación por el ente encargado de establecerlo.

- c. No se darán anticipos para gastos a una persona que tenga vale pendiente de liquidar
- d. Los vales deberán ser liquidados tres días hábiles corridos después de haberse otorgado. Cumplido el plazo se procederá a solicitar por escrito la liquidación del mismo por parte del encargado del manejo de la caja chica, si se persiste en el incumplimiento de dicho requerimiento se avisará a la Coordinación Administrativa Financiera para que intervenga y solicite a la persona deudora cumpla con el procedimiento. Si después de tres días hábiles no se ha liquidado el vale, emitirá una nota a la contabilidad para que proceda a deducción correspondiente del pago mensual. Las notas deberán ser ingresados al expediente del personal que infringe el procedimiento de los anticipos de gastos por medio de caja chica.

#### **Pagos autorizados por medio de cajas chicas:**

- a. Los gastos que por costos y asuntos logísticos sean más favorables de realizar por medio de pagos de caja chica el monto máximo autorizado será de Q. 300.00 por compra.
- b. Los anticipos de viáticos y gastos de viaje deberán tramitarse de acuerdo al procedimiento en el Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos, ver sección: Reglamento de Gastos de viaje, viáticos y anticipo de gastos.
- c. Los gastos efectuados por medio de caja chica no deberán incluir erogaciones para: Alquiler de oficinas, compras o insumos para los programas, equipos, electricidad, teléfonos, anticipos al personal o consultores en concepto de honorarios.

#### **Requisitos para los comprobantes de gastos o facturación:**

- a. La facturación deberá librarse a nombre del Mujeres Transformando el Mundo número de identificación tributaria 63321440 fecha de emisión, descripción y cantidad pagada en números y letras. Deberán pertenecer a establecimientos registrados, en caso contrario se emitirá factura especial o recibo autorizado por la Coordinadora General. .
- b. La factura especial será emitida a nombre de terceros; no se permite hacerlas a nombre del personal de del MTM, a menos que sea por servicio de mantenimiento y limpieza.
- c. Para cubrir pagos o reintegrar gastos efectuados por el personal de MTM, se solicita que todas las facturas se razonen y estén firmadas en el reverso por la persona que liquida el gasto indicando la actividad a la que corresponde y la firma de la persona que solicitó o recibió los artículos o servicios.
- d. Todas las facturas y comprobantes pagados por caja chica, deberán ser marcadas con sello que indique "pagado con caja chica" con la fecha y firma del o la responsable de la caja chica.
- e. No se pagarán recibos, facturas sin razonamiento, nombre incompleto de la institución, letras ó números sobrepuestos ó ilegibles, o cualquier otra alteración. En dichos casos la persona responsable de liquidar el documento deberá reemplazarlo.

#### **Liquidaciones de caja chica**

- a. Cuando se tenga un monto aproximado al 60% en concepto de facturas y/o otros documentos, la persona encargada debe de elaborar la liquidación respectiva, en formato diseñado para tal efecto. La persona responsable debe de tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:
  - Ordenar los comprobantes por fecha.

- Clasificar los gastos por cuenta.
  - Totalizar los comprobantes por cuenta y por donante.
  - Trasladar la información al formulario "Liquidación de caja chica" y adjuntar la documentación de gastos en original.
  - Totalizar el formulario firmarlo y trasladarlo a la Contadora General quien revisará y dara Vo.Bo y traslada a la Coordinadora Administrativa General para revisión y autorizará la solicitud de reposición de caja chica.
  - La persona asignada para manejar la caja chica llevará en archivos una copia de las liquidaciones entregadas (No de las facturas).
- b. Al 31 de diciembre de cada año, deberán revisarse los saldos de caja chica y si existiese alguna que pertenece a un proyecto que termina en esa fecha, la misma debe ser liquidada en su totalidad y el saldo depositado en el banco correspondiente. Las cajas chicas que pertenezcan a un proyecto que se seguirá ejecutando durante el siguiente año, permanecerán abiertas.
- c. La liquidaciones serán revisadas y autorizadas la Coordinación Administrativa y Financiera quien a su vez autorizará el trámite del cheque de reintegro a nombre de la persona responsable del fondo.

#### **Arqueos de cajas chicas**

- a. El procedimiento consistirá en contar los valores en efectivo, comprobantes o facturas y vales en las cajas chicas, la suma de valores y documentos corresponderá al fondo fijo autorizado.
- b. Se realizarán cada dos meses mínimo, la Contadora General del MTM, deberá efectuar cortes de cajas chicas en formatos de arqueo en los que dejará constancia de su realización.
- c. Al determinarse cualquier diferencia o mal manejo de los fondos, deberán reportarlo por escrito a la Coordinación Administrativa Financiera con copia a la Coordinadora General del MTM.
- d. En caso de que haya algún faltante, la persona deberá reintegrar inmediatamente el monto de lo establecido. Si se detecta un sobrante (superior a Q10.00) se procederá a depositarlo en la cuenta indicada por el departamento de contabilidad.
- e. Corresponde a la Coordinación Administrativa-Financiera velar porque esta práctica de control interno se realice por la contabilidad, cuyo objetivo será verificar la correcta integridad en el manejo de los fondos de las cajas chicas de MTM.

## 5. REGLAMENTO DE GASTOS DE VIAJE Y VIATICOS

---

### Política

Mujeres Transformando el Mundo reconocerá al personal y consultores gastos relacionados con el desempeño de sus labores, cuando el empleado (a) ó consultor (a) realiza actividades institucionales fuera de su sede de trabajo<sup>2</sup>.

### Alcance

Los gastos de viaje ó viáticos<sup>3</sup>, serán reconocidos a todo el personal permanente y consultores, en labores fuera de la sede de trabajo. MTM, definirá el alcance del área de trabajo en la ciudad capital y en los municipios a donde el personal tenga que movilizarse.

### Procedimiento

El pago de viático diario para alimentación, transporte y hospedaje se proporcionará de acuerdo a las siguientes regulaciones:

#### Transporte

- a. El transporte a utilizar deberá ser seguro y eficiente, disponible para el área a la que se viaje.
- b. MTM cubre los gastos de transporte por traslado a lugares distintos a la sede de trabajo, cuando las actividades planificadas así lo demanden.
- c. El requerimiento de pago de gastos de transporte podrá respaldarse con factura contable o recibo de pago de transporte, tomando en cuenta las condiciones de contexto de los territorios en donde se realiza el gasto.

#### Alimentación

- a. El viático diario para alimentación se proporcionará de acuerdo a la siguiente tabla:

DESAYUNO	Q...75.00
ALMUERZO	Q...100.00
CENA	Q...75.00

- b. El desayuno será pagado cuando la salida de la sede sea antes o hasta las 07:00 horas, el almuerzo será pagado cuando el retorno sea después de las 13:30 horas y la cena se pagará cuando el retorno sea después de las 19:00 horas.

---

<sup>2</sup> Sede de trabajo. Se entenderá bajo ese concepto al lugar donde de acuerdo al contrato de trabajo la persona contratada desarrolla sus actividades.

<sup>3</sup> Se denomina viáticos a la asignación diaria o parcial que MTM reconoce para cubrir gastos de alimentación, hospedaje y traslado, que se autorizan a funcionarios y empleados a quienes se les encomienda comisión especial que deba cumplirse fuera del lugar permanente de sus labores.

## **Hospedaje**

- a. MTM reconocerá el gasto de alojamiento en hoteles u otros albergues. El gasto deberá ser documentado con factura nombre del Mujeres Transformando el Mundo número de identificación tributaria 63321440 fecha de emisión, descripción y cantidad pagada en números y letras. Deberán pertenecer a establecimientos registrados. Los montos autorizados para hospedaje serán hasta Q.250.00 (Quetzales) en el interior de Guatemala.
- b. Los montos autorizados para alimentación y hospedaje podrán variar en caso de que el personal viaje acompañado de visitantes de Organizaciones de Cooperación, casos que deberán ser autorizados por la Coordinadora General y ser respaldados por facturas a nombre de MTM.
- c. En los casos en los que las contrapartes u otras organizaciones, incluyendo organizaciones comunitarias, cubran al personal de MTM hospedaje y alimentación, no se reconocerán dichos gastos. Si se comprobara que la persona cobró y liquidó dichos gastos, deberá reembolsarlos inmediatamente al Instituto. y la acción se considerará una falta a este reglamento

## **Pago de combustible para el uso de vehículos particulares del personal y consultores**

- a. La asignación de combustible se realiza con el objetivo de cubrir el gasto que representan los traslados en vehículos institucionales de propiedad de la organización, así como en vehículos que son rentados para realizar traslados y diligencias, siendo siempre el principal objetivo la efectiva prestación del servicio para las usuarias.
- b. La asignación de combustible se realizará a través de cupones que son adquiridos por la organización, para ser canjeados en los distribuidores autorizados.
- c. En la solicitud de asignación de combustible se consignará el nombre completo de la persona solicitante la cual será la responsable encargada y autorizada para hacerle entrega del (los) cupón(es).
- d. La asignación de combustible será autorizada por la Coordinadora General de la organización, utilizando como fundamento los documentos denominados:
  - “Detalle de Viaje”, en el cual se indicará el nombre del consultor, Número de placa del vehículo, destino, participantes y las actividades que son autorizadas, para cuyos traslados se autoricen los cupones de combustible. Estos serán autorizados por la Coordinadora General.
  - “Nombramiento”, en el cual se mencionará a la persona encargada de la actividad, lugar, fecha y vehículo a utilizar con su respectivo número de Placa, estos serán autorizados por la Coordinadora General.

- e. Únicamente se podrá hacer la entrega de cupones de combustible al (los) consultor(es), que hubieren realizado la solicitud de asignación de conformidad con el formato brindado para tal efecto, el cual deberá contar con el visto bueno de la Coordinadora General.
- f. Para el caso de asignación de combustible solicitada para utilizar en vehículos rentados por la Asociación, en el documento denominado “Detalle de Viaje”, se deberá dejar constancia de que el uso es solicitado para este tipo de vehículo, debiendo completar la demás información justificativa de la solicitud.
- g. La solicitud de asignación de combustible, cuando se utilice vehículo particular de los(as) consultores(as) de la organización, se realizará en virtud de que no existe vehículo disponible de la propiedad de la organización o, por cualquier causa, se encuentre en imposibilidad la renta de un vehículo.
- h. El registro y control de las distancias recorridas, se llevará de conformidad con la bitácora de kilometraje del vehículo para el cual se solicitó la asignación, el cual, en función del comportamiento del tráfico actual, es autorizado a realizarse como base un gasto de 25 Kilómetros por galón asignado.
- i. En la medida de lo posible, e l(los) consultores (as), procurarán programar con una antelación de por lo menos 3 días hábiles, la solicitud de asignación de combustible. Lo anterior, no impide que se realicen solicitudes sin este tiempo establecido, especialmente para casos de emergencia.

### **Alquiler de vehículos**

- a. MTM para el desarrollo de las actividades institucionales y en los casos que así se requiera contratará los servicios de empresas que renten vehículos.
- b. Se solicita por medio escrito a la Coordinadora de Logística y Operaciones, quien es responsable de dar seguimiento a la solicitud y gestionar el alquiler de vehículo.
- c. Es competencia de la Coordinadora de Logística y Operaciones asignar piloto considerando que este tenga las competencias adecuadas para manejo del vehículo asignado así como contar con licencia vigente.
- d. Es competencia de la Coordinadora de Logística y Operaciones dar seguimiento al piloto para que este liquide gasto de combustible y registro de kilometraje.
- e. Dada la responsabilidad civil y alcance legal que esto conlleva, las personas a quienes se les asigne su uso deben conocer y seguir cuidadosamente los requisitos de los contratos con las empresas que los renten, es responsabilidad de la administración verificar que las personas que los conducirán conozcan las regulaciones en los contratos, y es responsabilidad de la persona que hace uso del vehículo cumplirlas.

### **Alcance de la responsabilidad del MTM en el uso de vehículos particulares**

- a. El personal y consultores que utilicen sus vehículos para actividades institucionales deben ser informadas por la Coordinadora de Logística y Operaciones que el MTM no se hará responsable

de los daños que este sufra por cualquier percance (robo o accidente) por lo que la responsabilidad y decisión de su utilización es propia.

- b. Ningún miembro del personal o consultor(a) puede ser obligado a utilizar sus vehículos en actividades institucionales, salvo que sea convenido en su contrato de trabajo.

### **Anticipos y Reintegro de Gastos de Viaje**

- a. Con el objeto de que el personal tenga disponibilidad de recursos en efectivo, se podrá solicitar un anticipo para gastos de viaje, equivalente a los montos autorizados en este reglamento sobre alimentación, hospedaje y transporte, por la cantidad de días que durará el viaje, en el formato de solicitud de anticipo de viáticos.
- b. Se otorga anticipo en concepto de gastos de viaje únicamente cuando las actividades impliquen más de dos días. Quedando en consecuencia, que todas las actividades que corresponden a un día de ejecución deberán solicitar reintegro de gastos.
- c. Los gastos de viaje del piloto asignado deberán ser cubiertos por la responsable de viaje que sumara a su solicitud o reintegro los gastos del mismo.
- d. Los gastos de viaje deberán ser solicitados para uso personal, quedando prohibido cubrir gastos de viaje de otra compañera de trabajo. En tal sentido cada persona que requiere gastos de viaje será responsable de solicitar anticipo y/o reintegro de gastos de viaje según planificación de actividades.
- e. La solicitud y/o reintegro de gastos de viaje deberá presentarse acompañada de un plan de visita, y los viajes deberán ser autorizados por el jefe inmediato de la persona que se movilizará.
- f. El anticipo y/o reintegro será proporcionado por medio de cheque a nombre de la persona que lo solicita.

### **Liquidaciones**

- a. Los gastos incurridos en viajes deberán ser liquidados en un plazo máximo de tres días hábiles después de realizados, en el formato de liquidación de viáticos
- b. Las liquidaciones deberán ser amparadas por el informe de visita correspondiente, así como por la facturación de los negocios que prestaron el servicio en los que se incluirá el lugar, fecha, nombre y firma del trabajador o consultor.
- c. Las liquidaciones deberán ser revisadas y aprobadas antes de su entrega por la Coordinadora Programática que corresponda y Autorizado por la Coordinadora General quien verificará el cumplimiento del reglamento en cuanto a montos y actividades desarrolladas.
- d. Las liquidaciones deberán ser revisadas por la Coordinación Administrativa Financiera quien verificará y aprobará la liquidación.
- e. Los pasajes que suministre MTM, no serán endosables, transferibles, ni cambiables por dinero en efectivo. Tampoco podrán prorrogarse más allá de su vigencia sin una nueva autorización de viaje.

- f. La Coordinadora Administrativa Financiera, deberá instruir al personal que viaja en el manejo de los gastos, el resguardo de los comprobantes e instrucción en el manejo de la facturación de gastos etc.

## **7. REGLAMENTO DE Activos Fijos, Suministros y Materiales (Almacén)**

### **Política**

**Mujeres Transformando el Mundo instalará un Sistema de Administración de los activos fijos, suministros de oficina y materiales para asegurar una adecuada utilización, registro, control, protección, reposición y mantenimiento. Se velará por mantener actualizado su valor patrimonial y se crearán mecanismos para la fácil ubicación, asignación y contratación de seguros.**

### **Alcance**

Todos los activos fijos, suministros de oficina y materiales de MTM, sin excepción deberán ser incorporados a un sistema y control de inventarios y asignación en Tarjetas de Responsabilidad en el caso de Activos Fijos.

### **Procedimientos para Activos Fijos**

#### **Registro contable**

- a. Los activos serán adquiridos de acuerdo a las necesidades de MTM y de los miembros del equipo, cumpliendo con los procedimientos y políticas de compras.
  - Los activos fijos estarán clasificados en:
    - Mobiliario y equipo
    - Equipo de computo
    - Software
- b. Al adquirir activos, los mismos serán identificados por medio de un código y deberán ser ingresados a la contabilidad y al inventario. La compra del activo deberá registrarse en archivos auxiliares del software de contabilidad activos fijos, y programar su vida útil para el cálculo mensual de depreciación.
- c. MTM a través de la Coordinadora de Operaciones y Logística y en acompañamiento de la Coordinación de Administración y Finanzas implementará procedimientos de asignación y control adecuados para garantizar el buen uso de los bienes institucionales, incluyendo su mantenimiento.
- d. Los activos fijos de MTM deberán mostrarse en el Estado de la Situación Financiera y los movimientos por adquisiciones o bajas deberán quedar reflejadas según corresponda.
- e. Los activos menores de Q.1,000.00 o cuya vida útil sea menor de un año serán contabilizados como gastos y codificados de acuerdo al catálogo de cuentas o nomenclatura contable. Activos no capitalizables. Los activos mayores de Q.1,000.00 serán contabilizados en las cuentas de balance de acuerdo a nomenclatura contable.
- f. El código de contabilidad asignado será la base numérica que se utilizará para el registro en el libro de inventarios auxiliar y para la etiqueta de identificación física.

- g. A los bienes inventariados se les calculará depreciación mensual o anual y esta será registrada en las cuentas de depreciación acumulada y mostrarse en el Estado de la Situación Financiera.
- h. Mensualmente, deberán conciliarse los registros contables de los activos fijos con el libro de inventarios, y anualmente, este último deberá coincidir con los bienes asignados en las tarjetas de responsabilidad.

### **Control de los bienes**

- a. Todos los bienes deberán ser usados exclusivamente para los propósitos de MTM.
- b. Para registro de los bienes se operará un libro de inventarios, que contenga los datos siguientes:
  - Código de inventario
  - Fecha de ingreso
  - Descripción del bien
  - Ubicación (asignación)
  - Información de bajas
- c. Todos los activos fijos se identificarán en una etiqueta de inventario adherida a cada bien en un lugar visible, y esta contendrá el número de identificación que le corresponde de acuerdo al libro de inventarios.
- d. El personal contratado por el MTM tendrá bajo su cargo mobiliario y equipo el cual les será asignado según sus necesidades este será entregado formalmente por la Coordinadora de Operaciones y Logística.
- e. Todos los activos sin excepción serán asignados al personal de MTM a través de tarjetas de responsabilidad, debidamente firmadas por la trabajadora esta asignación se efectuará, ya sea porque el bien sea un instrumento de trabajo proporcionado a la trabajadora o porque de acuerdo a las atribuciones del puesto le corresponda velar por su control y mantenimiento y contendrá la información siguiente:
  - El nombre y cargo de la persona que recibe
  - El área a que pertenece
  - El código del activo
  - La fecha en la que se hace la entrega (Alta)
  - La firma de recibido
  - El nombre y firma de la persona que está haciendo la entrega
  - La fecha de baja (Si se entrega el equipo por daño o por entrega del cargo)
- f. Las tarjetas de responsabilidad deberán ser revisadas previo al retiro del personal a fin de que entregue todos los bienes asignados satisfactoriamente, la Coordinadora Administrativa Financiera velará porque se aplique el procedimiento. Para lo cual entregara constancia de finiquito de activos fijos
- g. Cada uno de los miembros del equipo es responsable de los activos que se le entregan.

- h. Los activos pueden ser asignados únicamente por la Coordinadora de Operaciones y Logística y ésta podrá hacer uso de los mismos de acuerdo a las necesidades de MTM, quien emitirá tarjeta de responsabilidad correspondiente
- i. Si el equipo se llegará a dañar se debe notificar inmediatamente a la Coordinadora de Operaciones y Logística y Coordinadora Administrativa Financiera, quien revisará y determinará si puede seguir en uso, de lo contrario se llenará en la tarjeta de responsabilidad la fecha en que se entrega a la Administración en el espacio que indica bajas.
- j. Para dar de baja contablemente a un activo se debe llenar el formato respectivo, en el cual haga constar que efectivamente el mismo ya no puede seguir utilizándose, dicho formato deberá ser firmado por la Coordinadora Administrativa Financiera, Revisado la Coordinadora Administrativa Financiera y Autorizado por la Coordinadora General.

### **Suministros de Oficina y Materiales**

- a. Será competencia de la Coordinadora de Operaciones y Logística la encargada de almacén quien lleve un control de inventarios, de suministros de oficina y materiales registrando adecuadamente las entradas y salidas del mismo.
- b. Será competencia de la Coordinadora de Operaciones y Logística asignar un espacio físico adecuado para el resguardo de los suministros y materiales.
- c. Será competencia de la Coordinadora de Operaciones y Logística tener archivo digital y físico que respalde el control de suministros de oficina y materiales de MTM.
- d. Será competencia de la Coordinadora de Operaciones y Logística solicitar en base a las existencias, el momento en que es necesario hacer una compra de suministros e insumos, este será revisado por la Coordinadora de Administrativa y Financiera, y aprobado por la Coordinadora General
- e. El personal que requiera suministros de oficina y/o materiales deberá solicitarlo a la Coordinadora de Operaciones y Logística quien es responsable del inventario de suministros, la solicitud debe realizarse en formato de Requisición de Almacén, en el cual detalle cantidad, descripción del suministro necesario.
- f. Es competencia de la Coordinadora de Operaciones y Logística la entrega de los suministros e insumos requeridos, deberá dejar constancia de dicha operación.
- g. Coordinadora de Operaciones y Logística ser responsable del manejo de suministros y llevará control de la utilización de insumos y materiales en registros de inventarios, donde se contabilice las entradas y salidas de dichos materiales e insumos.
- h. Solicitudes de suministros especiales, por ejemplo: Materiales que se utilizarán en los programas donde se desarrollan las actividades del MTM, será responsabilidad de la Coordinadora de Operaciones y Logística realizar la solicitud de compra según el proceso establecido en este manual.

## **Servicios varios administrativos**

MTM brindará a los miembros del equipo, los servicios básicos para realizar sus labores (fotocopiadora, scanner, teléfono, cafetería, etc). Como medida para maximizar el rendimiento de estos recursos, los mismos serán de uso de todas las áreas.

### **Fotocopiadora**

- El horario para el uso de la fotocopiadora es en días y horarios de trabajo hábiles.
- No se permite el uso de la fotocopiadora a personas ajenas a las asignadas para esa actividad.
- No se proporcionará el servicio de fotocopias personales.
- En el caso de que la cuantía de fotocopias sea excesivo, se autorizará el servicio en empresas externas para rebajar costos, previa autorización de la Coordinadora General
- Es responsabilidad de la Coordinadora de Operaciones y logística contratar el servicio de mantenimiento, se buscará una empresa que brinde el servicio.
- En casos de anomalías en la utilización, deberá reportarlo a la Coordinación de Administración y Finanzas.

### **Teléfono**

- El uso del teléfono será centralizado por la Recepción y tendrán línea directa únicamente aquellas personas que sus labores estén sumamente relacionadas con el uso del mismo.
- Las llamadas realizadas deberán estar relacionadas con las actividades institucionales.

### **Cafetería**

- MTM brindará servicio de cafetería en la que encontrarán los insumos básicos como café, té, servilletas, agua pura, azúcar, sal, horno de microondas, refrigerador, cafetera, vajilla.
- Los miembros del equipo deberán lavar los trastos que utilicen con el fin de evitar que no haya disponibilidad en la cocina.

## **8. REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES**

---

### **Política**

**Para asegurar la adecuada utilización y mantenimiento los bienes inmuebles bajo la responsabilidad del MTM se instalará un sistema de administración para las instalaciones que asegure una adecuada utilización, seguridad control y mantenimiento.**

### **Alcance**

El procedimiento abarcará todos los bienes inmuebles, arrendados o cedidos a MTM (Se respetarán las cláusulas en contratos de arrendamiento).

### **Procedimientos**

#### **Normas para el uso de instalaciones.**

- a. Se utilizará únicamente para la realización de actividades propias de MTM
- b. Queda totalmente prohibido utilizar las instalaciones para cualquier tipo de actividades políticas o religiosas que contravengan la misión del Instituto o cualquier otra que las leyes de la república prohíban.
- c. El uso de las instalaciones para un propósito indebido está estrictamente prohibido y su uso inapropiado puede derivar en el cese del contrato de trabajo bajo la reserva de la denuncia ante las autoridades correspondientes.

#### **Limpieza edificio e instalaciones**

A fin de mantener en buenas condiciones de los bienes inmuebles bajo la responsabilidad de MTM, se deberá elaborar un plan de mantenimiento de instalaciones y este estará a cargo del Encargada de Mantenimiento y bajo la supervisión de la Coordinadora de Operaciones y Logística.

#### **Seguridad y vigilancia**

La Coordinadora de Operaciones y Logística establecerá los procedimientos que provean seguridad y vigilancia a los bienes de MTM. Se Deberá velar porque las instalaciones estén seguras contra destrucción o robo, deberán de implementarse las siguientes normas de seguridad y vigilancia:

- Contratación de servicio de seguridad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Activación de la alarma nocturna diariamente a las 6:00 PM.
- Encargados de mantenimiento deberán informar al responsable cualquier desperfecto en el sistema eléctrico que se tiene en las instalaciones.
- Toda persona contratada que necesite ingresar a las instalaciones fuera del horario de trabajo, deberá contar con la autorización de la Coordinadora de Operaciones y Logística

## **Utilización de instalaciones**

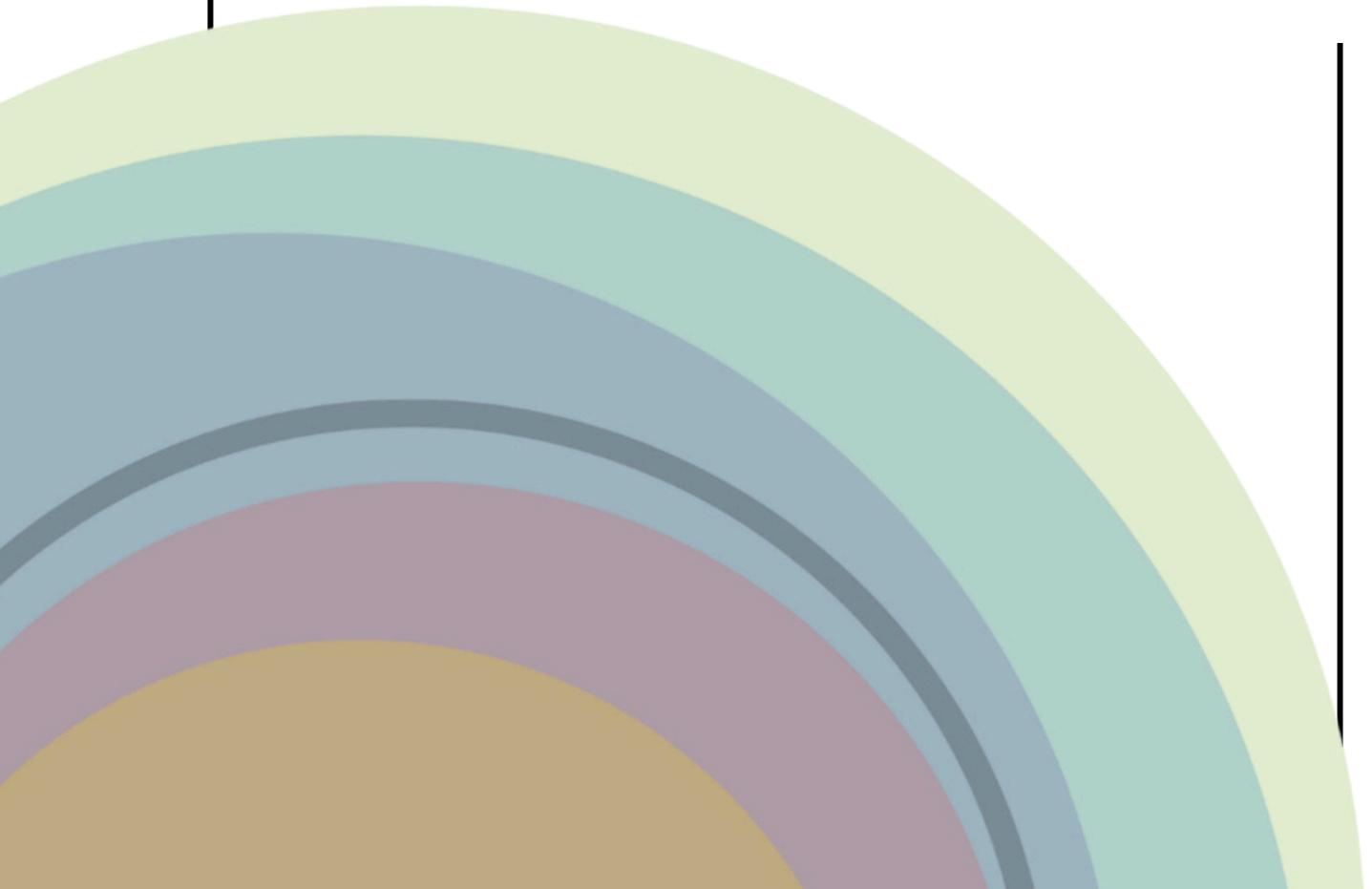
El horario de apertura de las instalaciones será de 7:30 a.m. y de cierre 6:00 p.m.

Si por algún motivo los miembros del equipo necesitan extender su horario de labores debido a necesidades institucionales deberá avisarse vía electrónica con anticipación a la Coordinadora de Operaciones y Logística.

# CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA



mujeres  
transformando  
el mundo





# CONTENIDO

<b>Introducción</b> .....	4
<b>PRINCIPIOS DE FUNDAMENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA</b> .....	5
¿QUIÉNES SOMOS? .....	5
NUESTRA MISIÓN.....	5
NUESTRA VISIÓN.....	5
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> .....	6
CLIMA LABORAL.....	6
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	7
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	8
SEGURIDAD.....	10
MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN .....	10
MEDIDAS ANTIFRAUDE .....	11
CONFLICTO DE INTERESES.....	11
IMAGEN .....	13
<b>VALORES</b> .....	14
RESPONSABILIDAD.....	14
TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD .....	14
CONFIDENCIALIDAD.....	15
CONFIANZA.....	16
ENFOQUE DE GÉNERO .....	16
<b>RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	17
RELACIÓN CON ORGANISMOS Y AGENCIAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL.....	17
RELACIÓN CON OTROS DONANTES.....	17
RELACIÓN CON LAS USUARIAS DE LA ASOCIACIÓN MTM .....	17
RELACIÓN CON LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE MTM .....	18
RELACIÓN CON OTRAS ASOCIACIONES, ONG Y ORGANIZACIONES SOCIALES CIVILES .....	18
RELACIÓN CON INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES.....	18
RELACIÓN CON INSTITUCIONES CON FINES DE LUCRO O EMPRESAS PRIVADAS .....	19
<b>CONSIDERACIONES FINALES</b> .....	20
BENEFICIOS DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA .....	20
MECANISMO DE DENUNCIA DE INFRACCIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA .....	20
MECANISMO DE VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA.....	21





## INTRODUCCIÓN

El presente Código de Conducta y Ética busca instituir los valores y principios que servirán de base para la implementación de normas y políticas generales que modelen el comportamiento de los integrantes, asociados, consultores, contratistas, voluntarios, proveedores así como de las personas y el colectivo que tengan relación con la Asociación Mujeres Transformando el Mundo.

Es de vital importancia para la Asociación el cumplir con su misión y visión al mismo tiempo de crear espacios de trabajo saludables en donde las relaciones que se gesten se basen en la vivencia de valores universales. Así mismo, resguardar la imagen y el trabajo especializado que se brinda en la Asociación, desde la importancia de sus acciones políticas, sociales, psicológicas, jurídicas, legales y especialmente humanas, reconociendo ampliamente que la labor realizada en MTM requiere de un alto nivel de integridad y profesionalismo debido a la naturaleza de los casos que se atienden de sectores vulnerables de nuestra sociedad.

El comportamiento de cada integrante de MTM debe ir alineado desde el punto de vista de derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres, asumiendo normas y políticas en términos de obligaciones, prohibiciones y responsabilidades para orientar la conducta humana política, de derechos y de conciencia de cada una y de cada uno.

El presente Código permitirá identificar las conductas de riesgo desde agresiones, violencia laboral, moobing, acoso, discriminación y malas prácticas de trabajo, a lo interno y externo entre los distintos grupos de interés y brindar un marco de referencia para minimizar, abordar y erradicar estas situaciones.

La aplicación del presente Código de Conducta y Ética representa un reto e inspiración de cambios en las actitudes personales y colectivas, incluso de los contextos que pueden ser analizados en actividades de análisis de coyunturas locales, nacionales e internacionales, consientes que el cumplimiento del mismo implica una consecuencia del comportamiento individual y colectivo que contribuyen a la credibilidad hacia MTM.



# PRINCIPIOS DE FUNDAMENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Mujeres Transformando el Mundo es un equipo multidisciplinario con un enfoque feminista, integrado por abogadas, trabajadoras sociales, psicólogas, comunicadoras y sociólogas, que ponemos nuestra experiencia y capacidades técnicas al servicio de la sociedad guatemalteca para la erradicación de la violencia contra las mujeres, a través del acompañamiento integral a ellas y sus familias.

## NUESTRA MISIÓN

Impulsar el Litigio Estratégico, para reducir toda forma de violencia y discriminación que atentan contra la vida y la seguridad de niñas, adolescentes y mujeres adultas, contribuyendo así a la transición de su condición de víctimas a sujetas de derechos.

## NUESTRA VISIÓN

Convertirnos en un referente a nivel nacional para la aplicación del litigio estratégico con enfoque de género al atender a sobrevivientes de violencia en cualquiera de sus manifestaciones, especialmente violencia sexual y discriminación, asimismo promover iniciativas de ley y políticas públicas que contribuyan a erradicar la violencia en contra de las mujeres.

MTM acompaña a niñas, adolescentes y mujeres adultas, indígenas y mestizas, incluyendo aquellas en situación de discapacidad, sobrevivientes de violencia sexual, esterilización, embarazo y maternidad forzada. Los departamentos en los que se presta apoyo y se trabaja en la formación de líderes y funcionarios locales son: Guatemala, Chimaltenango, Jalapa, El Progreso, Izabal, Sololá, Quiché, Huehuetenango, Quetzaltenango, San Marcos, Alta y Baja Verapaz.



# CULTURA ORGANIZACIONAL

## CLIMA LABORAL

Reconocemos la importancia de la calidad de vida laboral y su impacto en el logro de la visión de MTM, buscamos propiciar un ambiente de trabajo agradable minimizando el surgimiento de conflictos que puedan afectar nuestros intereses y los de la Asociación, es importante que todos los integrantes atendamos a las siguientes normas generales:

1. Realizar nuestro trabajo con la debida dedicación y esmero, cumpliendo también con el Código de Ética de nuestra profesión.
2. Cumplir con las presentes normas y comportamientos indicados en este documento y los que vayan surgiendo dentro de la Asociación.
3. Cumplir con las atribuciones de nuestros puestos de trabajo y con las instrucciones y procedimientos que nos sean solicitados, así mismo, realizar las recomendaciones que consideremos pertinentes y que claramente representen mejora en nuestro trabajo.
4. Prohibido realizar actos de Moobing o Acoso Laboral, denominándose estos a todas aquellas acciones de hostigamiento, violencia psicológica, acciones negativas y hostiles, bromas pesadas o hirientes, estigmatización, marginación, humillación o cualquier situación de denigración hacia los integrantes y usuarias de MTM entre sí o a terceros.
5. Acoso sexual, denominándose estos actos a incitaciones de naturaleza sexual perpetradas por una persona(s) hacia otra(s), sin que haya sido originada o aceptada, haciendo que la persona(s) acosada(s) se sienta incomoda, intimidada, humillada u ofendida.
6. Prohibido realizar actos de rebeldía y/o sabotaje hacia el trabajo de los compañeros.
7. Prohibido realizar las labores de forma mal intencionado sin poner el esmero apropiado.
8. Prohibido presentarse a labores bajo efectos de cualquier droga, bebida alcohólica o cualquier otra sustancia análoga.
9. Prohibido el ingreso a la oficina de trabajo o en cualquier otro lugar en representación de la Asociación, portando armas de cualquier tipo.
10. Realizar actos tendientes a desprestigiar la imagen de la Asociación ante entes públicos, entes privados, organizaciones sin fines de lucro, grupos de la sociedad civil, etc.

Además de las normas, es necesario que se identifique, prevenga y erradiquen las conductas de riesgo que puedan manifestarse a través de:

- Tratos desiguales y abuso de poder.
- Demostrar un carácter violento dentro y fuera de las instalaciones.
- Manifestaciones agresivas de forma verbal.
- Comportamiento agresivo cotidianamente.
- Amenazas y ataques constantes durante las conversaciones de trabajo.
- Personalidad con patrones patriarcales, machistas y de baja autoestima.
- Comportamiento variable, que suponen una práctica para evadir responsabilidades.
- Cuando se trata de enamoramiento en las oficinas, en los pasillos y/u ofrecimientos indebidos dando regalitos sospechosos e indirectas personales.
- Clima de doble moral entre el trabajo y los comportamientos contrarios a la filosofía de la defensa de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres.



- Comunicación con intención de crear climas de inseguridad y amenazas.

En congruencia con la filosofía ideológica, política y social de MTM, además del cumplimiento de las normas generales, también se hace el llamado a que todos los integrantes observen los siguientes preceptos de conducta:

- MTM promueve principios éticos de comportamientos en la igualdad y equidad como seres humanos.
- Reconoce los derechos humanos y respeta las decisiones personales que no trasgredan las relaciones humanas en las Asociación.
- Todo riesgo de conductas de doble moral, agresivas y de violencia, se deben reportar y denunciar
- Aplicabilidad de los principios en todos los ámbitos donde desarrollamos nuestro trabajo, referidos a respeto, confidencialidad, transparencia, honestidad, confianza y enfoque de género.
- Presentar su registro nacional de agresores sexuales que emite el Ministerio Público, como indicación que no tiene problemas de conducta de delito sexual.
- No permitir comportamientos que humillan y faltan el respeto y valor de las personas como seres humanos.
- Evitar que los conflictos personales, atraviesen el clima organizacional y la cultura de paz, que menoscaben las conductas y comportamientos del colectivo.
- Mantener comunicación abierta y fluida para evitar rumores y falsedad en el ámbito interno y externo de MTM.
- Defender los derechos humanos, los derechos sexuales y derechos reproductivos y prevenir la violencia contra las niñas, adolescentes y mujeres a quienes MTM dirige sus esfuerzos y alinea su misión y visión.

## COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Se hace un llamado a mantener comunicación entre los distintos grupos de interés de la Asociación, los cuales son:

1. A nivel externo, se cuenta con un Componente de Comunicación quien es el ente encargado de coordinar las acciones de comunicación estableciendo el Mapa de Públicos, así como los canales y medios para dirigirse a cada uno, contenido y calidad de la información y todo el manejo de línea gráfica e imagen institucional.
2. A nivel interno, se debe manejar una comunicación que implique los principios de asertividad, objetividad, transparencia, empatía y respeto entre la Asamblea, Junta Directiva, Coordinadora General y Equipo de MTM.

La Coordinadora General debe mantener comunicación fluida y constante con los equipos multidisciplinarios para la coordinación y planificación de las acciones estratégicas de MTM; a nivel interno se deben propiciar los espacios para transmitir y recibir información entre los integrantes de los componentes, esto a través de reuniones presenciales o en línea, correo electrónico, grupos de whatsapp, página web, redes sociales, medios escritos (manuales, políticas, boletines, memoria de labores, entre otros), carteleras y todos aquellos medios identificados que puedan ser implementados para mejorar la comunicación.



Se hace el llamado a los integrantes del equipo a expresarse libre y transparente, evitando el uso de sobrenombres o apodosos o de bromas pesadas o comentarios mal intencionados, tomando en cuenta que al comunicarnos debemos atender a:

1. Expresarnos de manera respetuosa y cordial. Si nos comunicamos con otra persona/componente por motivo de solicitar algo relacionado a nuestro trabajo, siempre usar las palabras por favor y gracias, la cortesía es vital.
2. Si queremos expresar alguna inconformidad por motivo de trabajo, debemos dirigirnos con la persona involucrada, en privado, siendo objetivos en lo que vamos a transmitir, enfatizando el hecho de querer buscar una solución y no únicamente señalando el inconveniente.
3. En nuestro trato hacia las usuarias de MTM, debemos atender a las circunstancias de su situación, teniendo la empatía y comprensión necesarias y demostrando profesionalismo en todo momento.
4. Ante un conflicto interno o con los grupos de interés, se tomará de referencia el Protocolo de Resolución de Conflictos y se llevará el caso al Comité de Resolución de Conflictos, el cual estará conformado por los integrantes de la Asociación y deberá ser cambiando cada seis meses o máximo un año, de tal forma que todos los miembros de equipo de MTM puedan formar parte periódicamente de dicho Comité.

En cuanto a los mecanismos que se implementaran para comunicados internos urgentes, están: convocatoria, memos y notas urgentes, estos deberán ser atendidos por todos los miembros del equipo de MTM.

Para comunicar avances y logros de la Asociación tanto a nivel interno como externo, el componente de comunicación liderara la estrategia y acciones para transmitir información clara y concisa, atendiendo a:

1. Medios de comunicación masivos, locales o comunitarios, haciendo uso de: cuñas radiales y programas, comunicados, boletines, hojas informativas, entre otros.
2. Utilización de página web y redes sociales, segmentando grupos de interés.
3. Campañas de divulgación, para ampliar opinión pública y cobertura territorial.
4. Materiales pedagógicos mediados, para facilitar los procesos formativos, de aprendizaje y concientización, orientados tanto al equipo interno de MTM como a la sociedad en general.

No toda la información que se produce con motivo de atención a las usuarias, puede comunicarse, existe un grado de confidencialidad y seguridad que debe respetarse, la decisión de la información que se puede hacer pública estará sujeta a análisis, ya sea por parte de la Junta Directiva, de la Coordinación General o de todo el equipo de MTM, según sea la complejidad del caso.

## PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

Derivado a la importancia del manejo eficiente y efectivo de los recursos disponibles, todos los integrantes de MTM estamos comprometidos con:

- La aplicación del Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, el cual contiene políticas que regulan los procesos adecuados para gestionar los ingresos y egresos, así como



el buen manejo de los recursos financieros de MTM. Además, contiene instrumentos para la rendición de cuentas.

- La aplicación del Manual de Contabilidad que contiene los principales procedimientos para los registros contables para la recepción de fondos por proyectos, donaciones y cualquier otro tipo de colaboraciones. Registra el orden para elaborar, presentar y rendir los informes financieros, la organización para implementar los presupuestos y quiénes son las principales personas responsables de dichos procedimientos.
- La aplicación de controles de manejo de recursos financieros, entre los cuales se pueden señalar:
  - ✓ Firmas mancomunadas para apertura de cuentas bancarias y emisión de cheques.
  - ✓ Un sistema contable (que, a la fecha de redacción del presente Código de Conducta y Ética, se utiliza el sistema denominado SCAFI NEXT, pudiendo este ser sustituido por cualquier otro sistema) que genera balances, flujos de efectivo, estados financieros mensuales y anuales, auxiliares de bancos, conciliaciones y mayorización de forma efectiva.
  - ✓ El Contador General anualmente es responsable de presentar la Declaración Anual a la SAT.
  - ✓ Auditorías Institucionales y por proyectos para transparentar el uso y manejo de los recursos.
- La aplicación de acciones para asegurar la transparencia en la rendición de cuentas, las cuales son:
  - ✓ Inscripción en la SIB (Superintendencia de Bancos de Guatemala), para prevenir el lavado de dinero y el riesgo de procedencia de los recursos financieros que recibe la Asociación para su trabajo.
  - ✓ Apertura de cuentas por proyectos y donaciones, que permiten un manejo específico por proyecto y que las Agencias de Cooperación sientan confianza en el buen uso del dinero.
- La aplicación de acciones antifraude:
  - ✓ No se permiten servicios profesionales individuales, en nombre de la Asociación MTM, para generar fondos propios de las personas.
  - ✓ No se permite recepción de donaciones a nombre de personas de la Junta Directiva, Coordinadora General o Profesionales de la Asociación de MTM.
  - ✓ El Contador General y la Representante Legal son los únicos responsables legales del buen manejo de todos los recursos de la Asociación de MTM, quienes deben presentar a la Asamblea de las Socias los informes anualmente.



## SEGURIDAD

MTM cuenta con mecanismos en los que se emplea código de seguridad para las víctimas y sobrevivientes de violencia sexual, el equipo multidisciplinario de la Asociación, las instalaciones de la oficina y durante los traslados a los territorios donde se implementan las acciones.

Se mantienen códigos de seguridad para:

- Actualizar la estrategia de seguridad para el trabajo de MTM.
- Proteger y salvaguardar a las niñas, adolescentes y mujeres que MTM atiende en casos de violencia sexual y otras situaciones.
- Asegurar la coordinación con entidades gubernamentales para los traslados correspondientes.
- Realizar talleres para actualizar los códigos de seguridad y las rutas adecuadas que respondan a las necesidades de MTM.
- Se considerarán las mínimas condiciones según las diversidades sexuales y étnicas para aplicar la estrategia de seguridad.

### Situaciones de crisis:

En momento de crisis, se identificarán las herramientas y metodologías adecuadas para responder, las trabajadoras sociales y psicólogas facilitarán las condiciones para resolver las crisis que se presenten.

## MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

Conscientes que la corrupción es uno de los factores de impunidad más grande que afecta en Guatemala y en especial obstaculiza el avance de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres, sobre todo en los ámbitos de salud, educación, vivienda y oportunidades económicas, así mismo limita el acceso a la justicia, en MTM fomentamos el compromiso de no participar en acciones corruptas.

Por esta razón hacemos un llamado a cumplir con el principio esencial de NO aceptar sobornos ni recibir donaciones de organizaciones públicas o privadas, nacionales e internacionales, de las cuales se tenga conocimiento que provienen de actividades ilícitas tales como narcotráfico, deterioro del medio ambiente, violación de derechos humanos y en general de cualquier otra situación que afecte el bien común.

No se permite aceptar proyectos que condicionen nuestro trabajo ni crear alianzas con instituciones que pongan en riesgo o contradigan los principios ideológicos y humanos que promovemos.

Estamos conscientes que los sobornos son parte de la corrupción y ponen en peligro eminente la seguridad personal y organizacional, por lo tanto, se prohíbe aceptar cualquier tipo de regalo, recompensa u ofrecimientos condicionados.



## MEDIDAS ANTIFRAUDE

El fraude es una situación que contradice el buen uso de los recursos financieros y bienes materiales de la Asociación, por esta razón y en vías de disminuir o erradicar las situaciones fraudulentas, se cuenta con los siguientes procedimientos, acciones y documentos:

- Manual de Procedimientos y Políticas Administrativas
- Manual de Recursos Humanos
- Instrumentos para el Monitoreo del Trabajo Programático
- Control y registro de los proyectos aprobados por cumplimiento de convenios firmados por Agencias de Cooperación Internacional
- Auditorías Institucionales y por Proyectos específicos que lo requieran
- Implementación y uso de formatos, formularios, informes y documentos legales y autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria SAT,
- Aplicación de los principios contables y normas legales, jurídicas y tributarias en el ámbito nacional e internacional
- Establecer contratos por servicios y bienes, con consultores/as y cualquier contratista, indicando productos y resultados y prevenir la aceptación de regalos y obsequios considerados ilícitos

El cumplir con la misión de MTM como organización de apoyo a las niñas, adolescentes y mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, requiere un alto nivel de integridad, por lo que hacemos un llamado a evitar cometer fraude, aplicando este principio no solamente en nuestro entorno laboral sino en todos los ámbitos en los cuales nos desarrollemos, así mismo estamos llamados a denunciar las acciones fraudulentas de las cuales tengamos conocimiento.

## CONFLICTO DE INTERESES

Se considera en aquella situación en que un integrante posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros, ya sea de manera individual o formando grupos que:

- a. Afecte su honorabilidad.
- b. Pudieran poner en duda el carácter ético de su comportamiento.
- c. Ponga en riesgo su dedicación o inclusive su pertenencia en la Asociación.
- d. Perjudiquen directa o indirectamente a la Asociación.
- e. Creen un antagonismo entre la conveniencia o intereses personales y la lealtad con la Asociación.

El conflicto de interés se presenta cuando un individuo interpone sus intereses personales por encima de los intereses del colectivo al que pertenece, tomando decisiones no objetivas y basando la integridad de sus acciones al deseo de obtener un beneficio personal (que comúnmente es de tipo económico).

La Junta Directiva tiene como obligación velar por el bien político, organizativo y operativo interno y externo de MTM, siendo esta obligación compartida por todos los integrantes al cumplimiento de sus atribuciones y de la contribución personal de cada uno al alcance de la misión de MTM; todas las alianzas o vínculos con otras organizaciones, agencias de cooperación y personas en lo individual,



deben crearse con el fin de cumplir con las funciones y agenda de la Asociación y no bajo intereses personales.

Para minimizar o evitar el riesgo de conflictos de interés, se debe atender a las siguientes prohibiciones:

- Que las socias o integrantes evadan las responsabilidades que les competen o que adopten una actitud de victimización a fin de no cumplir con sus atribuciones
- Que las socias o integrantes se nieguen a acatar las normas y políticas establecidas en el presente documento o cualesquiera otro establecido para la ejecución óptima de las actividades o para promover las buenas prácticas y convivencia
- Que las socias o integrantes se nieguen a seguir procedimientos de trabajo o entregar informes, principalmente todo lo relacionado al manejo de recursos financieros y a la atención de usuarias
- Adoptar actitudes contrarias a la postura política de la Asociación, que se exprese en el ámbito externo y ponga en riesgo la imagen política y credibilidad de MTM
- Realizar actividades fuera de las planificaciones programadas de interés de la Asociación
- Invitar a representantes de otras organizaciones o Agencias de Cooperación sin previo aviso a la Coordinación General o integrantes de los equipos multidisciplinarios para su previa preparación
- Que de forma deliberada se obstaculice o se saboteé el trabajo de otros compañeros
- Acciones que obstaculicen la evaluación objetiva de desempeño y presentación de resultados
- Provocar chismes y rumores sin fundamento y con el fin de desequilibrar la armonía y relación entre los integrantes de los equipos multidisciplinarios
- Crear pequeños grupos internos y/o realizar reuniones de convivencia entre dichos grupos dentro de las oficinas de MTM
- Relaciones amorosas a lo interno de la Asociación
- Mostrar comportamientos poco éticos o inmorales al trato con los grupos de interés (usuarias, donantes, proveedores, instituciones públicas, etc.)
- Interés particular en atender demandas de personas específicas
- Aceptar obsequios o regalos a cambio de beneficiar a un tercero

La Junta Directiva y Coordinadora General deben hacer prevalecer un ambiente de equidad y trato igualitario dentro de la Asociación, sin promover el favoritismo, solicitando el cumplimiento de las normas y políticas a todos los integrantes de la Asociación.

Para el manejo de conflicto de intereses debemos atender a las siguientes recomendaciones:

- ✓ Una vez identificado el conflicto de interés y las personas involucradas en el mismo, el Comité de Resolución de Conflictos, debe mediar a fin de encontrar una solución, debiendo analizar el caso desde lo individual y colectivo, preferiblemente por medio de un diagnóstico que debiese quedar por escrito, dando audiencia a las persona(s) involucrada(s) para escuchar su versión(es). De acuerdo a lo dispuesto por el Comité de Resolución de Conflictos, debe quedar por escrito por medio de un Acta o Minuta que debe ser aprobada por la Coordinadora General y Junta Directiva, posterior a la aprobación se debe informar al involucrado(s) la decisión final.



- ✓ Junta Directiva y Coordinación General deben promover el uso del Protocolo de Resolución de Conflictos y empoderar a los miembros del Comité, con el fin de facultarlos para la toma de decisiones de los casos que atiendan.
- ✓ Junta Directiva, Coordinadora General e integrantes de la Asociación deben promover y buscar la actualización del Protocolo de Resolución de Conflictos como parte de una práctica de mejora continua que les permita ir mejorando esta herramienta básica para la resolución de conflictos de toda índole.
- ✓ Los integrantes del Comité de Resolución de Conflictos deben guardar la discreción del caso y no divulgar la información a la que tengan acceso.
- ✓ Todos los casos de conflicto de interés deben quedar documentados, con el doble propósito de manejar estas situaciones con el formalismo correspondiente y también para mantener información histórica que pueda servir para resolver situaciones posteriores.
- ✓ Los integrantes de la Asociación deben evitar suposiciones o rumores ante los casos de conflicto de interés, para no alterar el orden y armonía.
- ✓ Se debe evitar delegar la solución de un caso de conflicto de interés a una sola persona, siempre se debe resolver a través de un Comité que debe funcionar como un Jurado a fin de integrar opiniones analizadas desde diferentes perspectivas.
- ✓ Todos los integrantes están llamados a denunciar las situaciones de conflicto de interés a las que tengan conocimiento, anteponiendo la integridad y evitando el sesgo por motivo de amistad, siendo importante que, ante una denuncia, se debe tener la certeza de que la persona(s) denunciada(s) estén cometiendo los ilícitos expuestos en el presente documento.

## IMAGEN

Representamos a una Asociación que busca lograr el reconocimiento a nivel nacional e internacional en litigio estratégico que contribuya a disminuir los altos índices de discriminación y violencia en contra de las mujeres, especialmente en niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad por el estado de pobreza y falta de accesos mínimos a los servicios de salud y educación, nuestro comportamiento debe ir en sintonía con esta visión y por ende las conductas individuales que adoptemos dentro y fuera de la Asociación coadyuvan a la imagen institucional que MTM desea proyectar a nivel de todos los grupos de interés.



## VALORES

### RESPONSABILIDAD

Por parte de MTM, como sociedad civil y organización de mujeres sin fines de lucro, es un compromiso y responsabilidad velar con voluntad y transparencia por la defensa de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres en Guatemala, realizando un manejo eficiente y transparente de los recursos otorgados por los donantes, destinados a la prevención de la violencia, atención y acompañamientos integral a niñas, adolescentes y mujeres, así mismo, evidenciando los resultados y logros de nuestro trabajo y del cumplimiento de los objetivos de la constitución legal, por lo que debemos reafirmar nuestro compromiso al anteponer el valor de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres antes que nuestros beneficios personales.

Las acciones políticas de MTM se fundamentan en la misión y visión, por lo tanto, debemos manifestar responsabilidad política e ideológica desde el enfoque feminista en nuestro trabajo.

### TRANSPARENCIA Y HONESTIDAD

Los ingresos de contribución por Agencias Donantes y Organizaciones de Cooperación Internacional, serán acordados a través de convenios firmados de mutuo acuerdo exclusivos a nombre de Asociación MTM, sin excepciones.

Como Organización de Sociedad Civil, estamos llamados a realizar búsqueda de recursos para desarrollar nuestras acciones, por lo tanto, se debe mantener la gestión de proyectos e identificación de oportunidades para dar a conocer el trabajo que MTM realiza.

Toda procedencia de los recursos para el trabajo que realiza MTM deberá, sin ninguna excepción, registrarse en el sistema contable y financiero denominado SCAFI (o en el que la Asociación indique), ya sea donaciones monetarias, en especies, investigaciones y otros, esto con el propósito de mantener el control de todos los registros de la Asociación y emitir informes diarios, flujos de efectivo, balances y estados de resultados por proyectos y con el nombre de cada donante.

Todos los integrantes de los componentes programáticos de MTM, debemos cumplir con el Manual de Procedimientos Administrativos que regula el uso y manejo de los ingresos y egresos de la Asociación.

Todos los recursos de MTM deben estar disponibles para realizar sus acciones políticas, legales, jurídicas, psicosociales y otras que considere pertinentes, por lo cual, la Junta Directiva, la Asamblea, la Coordinadora General y los integrantes de cada uno de los componentes: legal, psicosocial, incidencia, comunicación y formativo, administración y contabilidad o cualquier otro que vaya surgiendo, no pueden disponer de los recursos de MTM para uso personal.

Debemos respetar, promover y cumplir las políticas y leyes que se refieren a rendición de cuentas y transparencia, especialmente las relacionadas a lo tributario frente a la Superintendencia de Administración Tributaria SAT y Superintendencia de Bancos de Guatemala, SIB y otras que se relacionan al sistema financiero y principios nacionales e internacionales contables y financieros para la rendición de cuentas.



En consecuencia, con el manejo de las donaciones se asegura la ejecución de las actividades primordiales de MTM: la atención a niñas, adolescentes y mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, especialmente violencia sexual así como incidencia política y social para promover cambios radicales a nivel de legislación nacional, cumpliendo de esa manera con la misión y visión de MTM, al maximizar y hacer un uso eficiente de los recursos financieros y materiales, así mismo, se dispone de un equipo de talento humano eficiente y capacitado y cuya vocación sea el motivante para estar comprometido con su labora.

## CONFIDENCIALIDAD

La Asociación asegura la implementación de protocolos de atención y de seguridad en los casos que se abordan de niñas, adolescentes y mujeres, y hace un llamado al equipo interno a manejar esta información sensible con un enfoque humano, resguardando la confidencialidad de la información sobre diagnósticos de contextos, condiciones y casos de vida de las usuarias de MTM, disponiendo de esta información con el único fin de dar respuesta ágil, transparente, precisa y con compromiso humano cuando se demanda. La protección de la información debe ser prioridad y sobre todo cuando se trate de casos de alto impacto.

Se dispone de una base de datos de las niñas, las adolescentes y mujeres atendidas por MTM, la cual esta codificada para su identificación, que será de uso exclusivo por personas específicas designadas.

Toda información de las usuarias, a la cual se tenga acceso, debe ser manejada de manera confidencial, abierta solamente para el análisis en general y para investigaciones propias de la Asociación, se autorizará su uso confidencial en caso de investigaciones o estudios con aprobación de la Junta Directiva y Coordinadora General así como de las niñas, adolescentes y mujeres que correspondan; además del manejo confidencial de información de las usuarias, también se hace el llamado a resguardar información interna de MTM, sus procesos, documentos y archivos relacionados a los recursos financieros, institucionales, materiales y humanos.

A este respecto, toda la información generada por los componentes programáticos en el quehacer de MTM así como los resultados y/o productos generados en la contratación de distintos tipos de profesionales, se definen como propiedad y de uso exclusivo de Mujeres Transformando el Mundo, quedando esta salvedad estipulada en una cláusula de confidencialidad en los contratos que se emitan y que debe indicar por lo menos:

*“La Contratada conviene en resguardar todo material documento e información que se constituye propiedad de la Entidad Mujeres Transformando el Mundo confidencial de la CONTRATANTE que llegare a su haber como resultado de esta relación, y a no divulgarla, transferirla o prestarla a terceros en ninguna forma, sin la autorización escrita de dicha entidad. Se entiende como documento e información confidencial todo aquello que estuviere asignado o entregado para el desempeño de sus servicios por la CONTRATANTE y aquel que, evidentemente, a juicio de una persona razonable, causaría daños económicos o de imagen para dicha entidad al ser divulgado a terceros. Así mismo, toda información escrita o verbal es confidencial y se refiere como de asuntos internos de la CONTRATANTE o a sus negociaciones con sus clientes, Cooperantes y otras Organizaciones de su interés, entre otros.”*

Esta cláusula puede variar en cuanto a redacción, manteniendo siempre la esencialidad de la exclusividad, resguardo y protección de toda información a la que se pueda acceder o que se emita con motivo de prestación de cualquier servicio, aceptando también las personas contratadas que son



responsables por los posibles daños y perjuicios así como penalmente por los delitos que se cometieren, en caso de utilización del contenido en dichos documentos.

Los integrantes de la Asociación deben proteger y no consentir ninguna forma de divulgación de la información a la que tengan acceso.

Toda la información de MTM es abierta y accesible a personas externas de entera confianza, involucradas en los procesos y/o consultorías que la Junta Directiva y Coordinadora General decidan y/o consideren pertinente.

La confidencialidad enfatiza lo profesional, ético e ideológico que identifica a MTM y las y los profesionales que trabajan para la defensa de los Derechos Humanos de las niñas, adolescentes y mujeres, y cómo asociación feminista respetuosa de su trabajo.

Los contratos que se emitan dentro de la Asociación deben contener una cláusula de confidencialidad la cual estipule por lo menos:

## CONFIANZA

MTM basa la Confianza en tres principios de valor político, los cuales el equipo interno está llamado a cumplir:

- a. Legitimidad
- b. Voluntad
- c. Libertad

En el cumplimiento de estos valores se logra el posicionamiento y reconocimiento del trabajo de MTM, donde debe prevalecer la confianza política y credibilidad de niñas, adolescentes y mujeres en principio atendidas como víctimas y sobrevivientes de violencia sexual u otro tipo de violencia contra las mujeres. También para fomentar la credibilidad de agencias y organizaciones de cooperación internacional, de organizaciones y redes de mujeres y sociedad civil y entidades gubernamentales que coordinan con MTM.

## ENFOQUE DE GÉNERO

Uno de los principios éticos y filosóficos es que todas y todos los integrantes de MTM deben tener conocimientos básicos de nuestra causa a favor de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres en Guatemala.

Que no se permiten prácticas violentas y de discriminación en el ámbito interno y externo de la organización, porque contradicen nuestro enfoque de prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres y la sociedad en Guatemala.

Durante el acompañamiento de situaciones de violencia, se promoverá la igualdad y equidad y prevalecerán los derechos humanos de las víctimas y sobrevivientes niñas, niños, adolescentes y mujeres.

Se promoverán procesos de sensibilización en los abordajes de prevención de violencia, derechos sexuales y derechos reproductivos, conocimientos del marco legal nacional e internacional, dirigidos a funcionarios y funcionarias, líderes comunitarios, autoridades locales, redes y organizaciones sociales.



## RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### RELACIÓN CON ORGANISMOS Y AGENCIAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Respetamos las políticas de anticorrupción y fraude que promueven los Organismos y Agencias de Cooperación Internacional, que colaboran con la Asociación de MTM.

Todas las contribuciones y donaciones de la Cooperación para MTM se realizan a través de Convenios firmados por las partes interesadas, especificando lo que incluye en términos de dinero en efectivo, especie o asistencias técnicas (pasantías) o bien materiales, equipos y otros bienes que representen un valor económico.

Para la elaboración y presentación de proyectos, se consideran los aportes y necesidades estratégicas de la población atendida por MTM, niñas, adolescentes y mujeres como razón de ser de la Asociación.

Establecemos mecanismos de comunicación permanente y fluida, para intercambiar información de cómo se utilizan los recursos recibidos.

### RELACIÓN CON OTROS DONANTES

Nos comprometemos a hacer un uso eficiente, efectivo y transparente de los recursos recibidos por los donantes y a utilizarlos para el cumplimiento de la misión, visión y agenda de MTM. La información que se obtenga de entidades y personas individuales que realicen donaciones, se mantendrá en privacidad y atendiendo a las especificaciones de anonimato, si estas fueran solicitadas, así como de lo donado; la Asociación establece mecanismos de fiscalización y uso de los recursos con lo cual asegura el manejo transparente de tales donaciones.

Queda prohibido el manejo de donaciones para uso personal de los integrantes de la Asociación, así como cualquier acto que pueda incidir en coacción para que instituciones/personas realicen donaciones de cualquier tipo.

### RELACIÓN CON LAS USUARIAS DE LA ASOCIACIÓN MTM

Las niñas, adolescentes y mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia en todas sus manifestaciones, especialmente violencia sexual y maternidad forzada, representan la razón de ser de la Asociación y orientan los esfuerzos del equipo multidisciplinario que conforma MTM, para la atención integral a las usuarias y para promover los cambios materializados en reformas legales de los aparatos de justicia así como la promoción de una cultura libre de violencia a nivel de la sociedad.

En la atención integral a las usuarias así como la relación sostenida con los distintos grupos de interés, nuestro comportamiento estará basado en los códigos de ética de cada profesión (psicología, trabajo social, abogacía y notariado, formación, incidencia, comunicación, finanzas, contabilidad y administración), especialmente en los casos de atención directa a víctimas y sobrevivientes, teniendo en todo momento, además de los códigos éticos, la respectiva empatía, respeto, confidencialidad y trato dentro del marco de los Derechos Humanos.



Nuestro actuar debe ser coherente a los principios y valores que promovemos, tanto en la ejecución de nuestras actividades dentro y fuera de la oficina, como también en los distintos ámbitos en los que nos desarrollemos.

## RELACIÓN CON LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACIÓN DE MTM

Reconocemos que somos parte fundamental y actores de la cultura que promovemos de no violencia, respeto a los Derechos Humanos, interseccionalidad, inclusión y diversidad, por tanto, creamos los espacios necesarios para atender a las niñas, adolescentes y mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, al mismo tiempo que nuestra labor nos permite realizarnos profesionalmente y sobre todo como personas.

La Junta Directiva y Coordinación General deben velar porque las condiciones de trabajo cumplan con el mínimo de garantías sociales para los integrantes de los equipos multidisciplinarios, que les permita realizarse de manera profesional y dignificarlos como seres humanos.

## RELACIÓN CON OTRAS ASOCIACIONES, ONG Y ORGANIZACIONES SOCIALES CIVILES

La Asociación, dentro de sus posibilidades, está llamada a apoyar las causas de otras organizaciones de similares misiones y de evitar una perspectiva de competencia, en la medida de lo posible se podrá realizar alianzas estratégicas con tales instituciones, a fin de unificar esfuerzos que resulten en beneficio del bien público y de los grupos a servir comunes.

Durante los últimos diez años, MTM ha aumentado sus alianzas con el movimiento de mujeres, feministas e indígenas para avanzar en la articulación de acciones colectivas, reconociendo que sumando entre todas se puede aumentar las denuncias y la presión política para acceder a la justicia.

Se han coordinado acciones y deben continuar propiciándose para el posicionamiento y pronunciamiento político y público, expresando la defensa de los derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres guatemaltecas en sus diversidades sexuales, étnicas y etarias.

Se hace el llamado de seguir fomentado esta red de interconexiones a fin de promover el crecimiento y efectividad del sector de entidades no lucrativas, compartir información para buscar formas de apoyo mutuo, evitar duplicidad de servicios e identificar actividades para continuar avanzado en pro del bien común.

Si se llega a establecer una alianza, esta debe cimentarse en términos transparentes con motivo de especificar la forma en que se desarrollaran las acciones compartidas, quedando claro los roles de los participantes, el manejo de los recursos, la temporalidad de la alianza y en general todos los detalles que considere pertinente la Junta Directiva y Coordinadora General.

## RELACIÓN CON INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

La relación con entidades gubernamentales, nacionales o locales, debe darse en dos enfoques: como forma de intervenir en el servicio público que se brinda en dicha entidad, con el fin de mejorarlo, o por otro lado, propiciando el dialogo que pueda redituar en beneficio del logro de la misión de MTM y el cumplimiento de su agenda, sin perjuicio a su independencia y autonomía.



Queda prohibido realizar con las entidades gubernamentales alianzas a nivel personal o promoverlas a nivel institucional solamente para incrementar la sustentabilidad o ventaja competitiva de la Asociación o por motivo de realizar favores políticos y/o asegurar el partidismo a un grupo político específico.

## RELACIÓN CON INSTITUCIONES CON FINES DE LUCRO O EMPRESAS PRIVADAS

Dentro de los escenarios posibles de relación con empresas privadas, surge principalmente el apoyo de estas últimas hacia MTM, pudiendo ser este apoyo donaciones económicas o en especie, las cuales pueden aceptarse si representan un beneficio para el alcance de la misión de la Asociación, sin perjuicio de la autonomía, independencia e imagen de esta y siempre que tales recursos donados se manejen con la transparencia del caso y a través de los procedimientos financieros y contables especificados en este documento.

Ningún integrante de la Asociación puede realizar alianza con empresas privadas ni recibir a título personal o en representación de la Asociación algún tipo de donación sin tener la previa autorización de Junta Directiva / Coordinadora General. La Asociación no podrá realizar alianzas o recibir donaciones de empresas privadas que persigan lucro con dichas donaciones o busquen obtener alguna ventaja en el mercado sobre la competencia.



## CONSIDERACIONES FINALES

### BENEFICIOS DEL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

El presente Código de Conducta y Ética pretende ser una guía que pueda orientar el comportamiento de las personas relacionadas al que hacer de la Asociación Mujeres Transformando el Mundo, que, en la medida posible, su cumplimiento este condicionado y surta algunos de los siguientes aspectos:

- ❖ El Código de Conducta y Ética aplica en toda la actuación políticas, técnica y profesional con enfoque multidisciplinario de MTM.
- ❖ Se ha elaborado a partir de los principios políticos e ideológicos feministas y de derechos humanos de niñas, adolescentes y mujeres, así como de valores universales.
- ❖ Su aplicación es en el ámbito interno y externo de la Asociación
- ❖ Regula la conducta y comportamiento del actual de todas y todos: socias, integrantes de los equipos multidisciplinarios, proveedores, organizaciones sin fines y con fines de lucro, voluntarios, etc.
- ❖ Contribuye en reducir los conflictos de interés individual y aumenta el compromiso y responsabilidad de todas y todos para la misión y visión de MTM.
- ❖ Trata de fomentar un ambiente de seguridad y confianza política en el nivel personal y colectivo.
- ❖ Trata de disminuir los rumores y desconfianzas entre las personas de la Asociación.
- ❖ Resguarda los recursos y gestiones de la Asociación.
- ❖ Aumenta credibilidad y posicionamiento político y público de la Asociación.
- ❖ Trata de disminuir el riesgo de corrupción y fraude.
- ❖ Promueve la transparencia y rendición de cuentas para el buen manejo y uso de recursos.

### MECANISMO DE DENUNCIA DE INFRACCIÓN AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

La observancia de todo lo dispuesto en el presente Código de Conducta y Ética es un llamado a la vivencia de la ideología de MTM que contribuya a afianzar su credibilidad al mismo tiempo de promover ambientes sanos, en términos de las relaciones entre los distintos grupos de interés. Por lo que nos comprometemos al cumplimiento del Código y a denunciar las situaciones que puedan poner en riesgo nuestra filosofía, tales denuncias si y solo si, pueden hacerse efectivas si se encuentran tipificadas en las siguientes situaciones:

- ❌ Que representen una violación grave a los derechos humanos según la legislación nacional vigente
- ❌ A lo interno, que se trate vehemente de situaciones de violencia o acoso sexual.
- ❌ En situaciones de corrupción y fraude comprobable (no basado en supuestos u opiniones no comprobadas).



## MECANISMO DE VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

El presente Código de Conducta y Ética se elabora, valida y socializa con la participación de socias de la Asamblea General, Junta Directiva, Coordinadora General e Integrantes de Equipos Multidisciplinarios de los componentes Programáticos y se debe reevaluar y/o actualizar atendiendo a los siguientes criterios:

- 1) Se reevaluará en el mes de agosto.
- 2) La reevaluación queda a cargo del Comité de Resolución de Conflictos así como personal que de forma voluntaria desee participar.
- 3) En caso se realicen cambios al Código de Conducta y Ética, estos deben trasladarse a Coordinadora General y Junta Directiva para aprobación.
- 4) Una vez aprobado, se debe facilitar una copia en digital a todos los integrantes de la Asociación (enviarlo por correo) así como imprimirlo y colocarlo físico en un lugar lo suficientemente visible y en todas las sedes que existan.
- 5) En el expediente de cada integrante de los equipos multidisciplinarios debe quedar una copia de la Carta Ética firmada en donde se hace constar que ha leído, entiende, acepta y se compromete a cumplir con lo especificado en el Código de Conducta y Ética.
- 6) Al ingreso de nuevo personal, la Secretaria/o del Comité de Resolución de Conflictos le debe facilitar en digital el Código de Conducta y Ética y asegurarse que el nuevo integrante haya leído el documento y posterior gestionar la firma de la Carta Ética para incluirla en el expediente.
- 7) Integrar los cambios realizados en el Código de Conducta y Ética al Plan Operativo Anual -POA.



INSTRUMENTOS DE  
APLICACIÓN DE LA CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA  
Y  
EVALUACIÓN DE LA CARTA ETICA  
ASOCIACIÓN DE MUJERES TRANSFORMANDO EL MUNDO

GUATEMALA, FEBRERO DE 2022

Para dar validez a lo establecido en el Código de Conducta y Ética y fomentar el compromiso de cada uno de los miembros de la Asociación MTM en la vivencia de valores y principios éticos para el logro de la misión y visión, se establece como instrumento de apoyo la CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA la cual representa el conocimiento y aceptación de todos los lineamientos establecidos en el presente Código así como la obligación de mostrar a lo interno y externo comportamientos y conductas especialmente referente a valores universales de respeto a los derechos humanos.

Todos los integrantes de la Asociación MTM deberán firmar esta Carta así como las nuevas personas que se vayan integrando a fin de dar a conocer este documento y fomentar la participación solidaria en aras de fomentar ambientes de trabajo armonioso, necesario para llevar a cabo la razón de ser de la Asociación.

Como mecanismo de apoyo, también se recomienda implementar el Instrumento de EVALUACIÓN DE LA CARTA ÉTICA, el cual tiene como propósito recopilar información para evidenciar la vivencia de valores y canalizar las recomendaciones y sugerencias por parte de los integrantes de la Asociación MTM sobre posibles situaciones éticas y cómo abordarlas.

Ambos instrumentos deberían ser gestionados por el Comité de Resolución de Conflictos, quienes tendrían entre sus funciones asegurar que todos los integrantes de MTM y personal de nuevo ingreso, firmen la Carta de Aceptación y participen en la Carta de Evaluación. En cuanto a la Carta de Aceptación esta debería quedar archivada en el Expediente de cada integrante y la Carta de Evaluación archivada entre los documentos que el Comité de Resolución de Conflictos vaya generando en el desempeño de sus funciones.



### INSTRUMENTO NO. 1

#### CARTA DE ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

El presente Instrumento tiene como finalidad para implementar el conocimiento del Código de Conducta y Ética, divulga y promueve el fortalecimiento interno idóneo, estableciendo las pautas de comportamiento a mostrar en el desarrollo de las actividades de la Asociación MTM, tanto de forma interna como externa, así mismo se convierte en un documento de apoyo para prevenir actos no éticos o fraudulentos.

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. He leído y comprendo las normas, políticas, pautas de comportamientos, valores institucionales y prácticas de trabajo establecidas en el Código de Conducta y Ética.

Si  No

2. Acepto y me comprometo a cumplir con lo establecido en el Código de Conducta y Ética.

Si  No

3. ¿Dónde y por qué considera importante la aplicación de los principios y valores de la Asociación MTM? Explique


4. ¿Por qué considera que es importante mantener un alto grado de responsabilidad y transparencia en la rendición de cuentas como MTM para un buen uso de los recursos económicos?


5. ¿Conoce y considera que los procedimientos administrativos y financieros son parte clave de la rendición de cuentas? Explique


6. Para usted ¿Por qué los procedimientos administrativos y financieros son importantes en el ámbito de la transparencia? Explique


7. ¿Considera que el conocimiento y firma de una Carta de Conducta y Ética puede contribuir a la observancia de valores y principios dentro de la Asociación MTM? Explique


8. ¿Considera que el Código de Conducta y Ética puede servir como base en la toma de decisiones en MTM?


9. Alguna otra observación que quiera expresar:

(f) _____
DPI _____
Fecha _____



Cada año se evaluará el buen uso y aplicación de la presente carta ética a través del instrumento número 2 Evaluación de Implementación.



**INSTRUMENTO NO. 2**  
**EVALUACIÓN DE LA CARTA ÉTICA**

Nombre:			
Cargo:		Fecha:	
1. ¿Conoce y a firmado la Carta de Aceptación del Código de Conducta y Ética?			
Si		No	
2. ¿Ha evidenciado alguna situación de fraude o soborno en MTM?			
3. ¿Existieron situaciones de intereses de conflicto personales o colectivos en MTM?			
Si		No	
Si su respuesta fue afirmativa, explique:			
¿Qué propone para resolver los conflictos de interés?			
4. Bajo su punto de vista ¿Cumplió con los principios y valores de MTM y contribuyó al alcance de la misión y visión?			
5. ¿Considera haber cumplido con los procedimientos administrativos y financieros para la rendición de cuentas, de acuerdo al Plan Operativo Anual?			
6. ¿El Código de Conducta y Ética de MTM ha contribuido en regular el comportamiento y conducta dirigido a mejorar el clima laboral y mantener relaciones armoniosas?			
7. Desea realizar algún aporte para mejorar el contenido del Código de Conducta y Ética de MTM:			

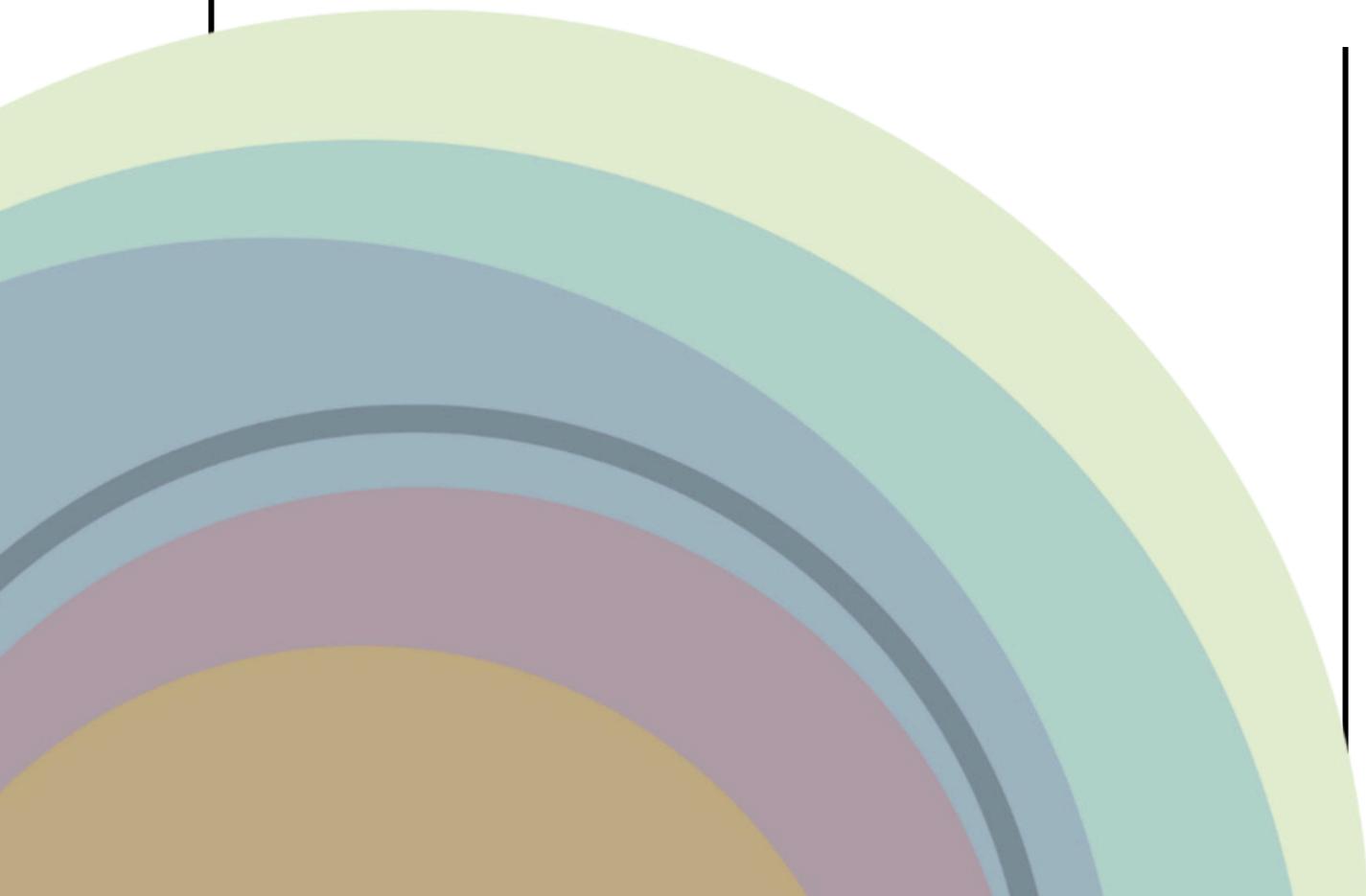


(f) \_\_\_\_\_  
DPI \_\_\_\_\_  
Fecha \_\_\_\_\_

# REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS



mujeres  
transformando  
el mundo





# CONTENIDO

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Reglamento de Convivencia y Prestación de Servicios</b> .....	4
GENERALIDADES .....	4
CONDICIONES DE INGRESO.....	5
CATEGORIAS DE CONSULTORIAS .....	6
ORGANIGRAMA .....	6
JORNADA DE OFICINA .....	6
RECLAMOS Y PETICIONES.....	7
OBLIGACIONES DE LOS CONSULTORES .....	8
OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
ATRIBUCIONES ESPECIALES DE LOS CONSULTORES .....	9
<b>PROHIBICIONES A LOS CONSULTORES</b> .....	11
PROHIBICIONES A LA ENTIDAD CONTRATANTE .....	12
MEDIDAS DISCIPLINARIAS .....	12



## INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento tiene como objeto regular las condiciones precisas y obligatorias que regirán la prestación de servicios y realizaciones concretas del trabajo de los consultores de la Organización Mujeres Transformando el Mundo

El objetivo del presente Reglamento es servir como herramienta guía para los Consultores y la Organización sobre las normas de convivencia dentro de las instalaciones, así como los derechos y obligaciones que corresponden a Consultores y entidad contratante en el ejercicio de sus consultorías.



## Reglamento de Convivencia y Prestación de Servicios

### GENERALIDADES

**Artículo 1.-** El presente Reglamento de Convivencia y Prestación de Servicios se formula con el objeto de regular las condiciones precisas y obligatorias que regirán la prestación de servicios y realizaciones concretas del trabajo de los consultores de Organización Mujeres Transformando el Mundo

**Artículo 2.-** Las disposiciones del presente Reglamento de Convivencia y Prestación de Servicios, denominado también en lo sucesivo "Reglamento" o "éste Reglamento", son de cumplimiento obligatorio; tanto para los consultores contratados, llamados en adelante también "consultor", "los consultores", como para la Organización Mujeres Transformando el Mundo, nombrada en lo sucesivo también como "la Organización".

**Artículo 3.-** El presente Reglamento, de conformidad con la Ley de la materia, será fijado en dos sitios de lo más visibles dentro de las instalaciones de la Organización Mujeres Transformando el Mundo, para que sea conocido por los consultores contratados, a quienes se refiere y obliga; o se imprimirá en un folleto que se suministrara a todos los consultores

**Artículo 4.-** El presente Reglamento, estipula las normas a que se sujetan las prestaciones y ejecución de los servicios de los consultores dentro de la organización.

Sus disposiciones son de cumplimiento obligatorio, y las infracciones que se causen darán lugar a la aplicación de la sanción respectiva recogida en la normativa disciplinaria de este Reglamento.

**Artículo 5.-** La organización, dirección, administración y fijación de políticas técnicas, materiales, de personal y sistemas son facultades exclusivas de la Dirección de la Organización, quienes las ejercerán sin más limitaciones que las que determinan las leyes civiles, aplicables e inherentes a su actividad.

**Artículo 6.-** Son nulas "IPSO JURE" y no obligan a los consultores, cualquier disposición contenida en el presente Reglamento de Convivencia y Prestación de Servicios que sea contraria a la costumbre imperante en la Organización y disminuya derechos previamente adquiridos por ellos y/o que las leyes civiles les confieran.

**Artículo 7.-** En este Reglamento se estipula el mínimo de prestaciones otorgadas por la Organización a sus consultores, sin perjuicio de una superación posterior de las mismas, bien por voluntad de este o por disposición legal.



**Artículo 8.-** El principio de rendimiento es exigible, en consecuencia, todo consultor debe dar en la actividad que ha aceptado desempeñar, el rendimiento propio y adecuado de su categoría o especialización profesional con eficiencia, cuidado y esmero apropiado.

**Artículo 9.-** La Prestación de servicios técnicos o profesionales, entre el consultor y la Organización, se perfecciona con el inicio de la consultoría técnica o profesional y se formalizará a través de la celebración de un contrato civil de prestación de servicios profesionales o técnicos. Los dos primeros meses de la consultoría, se reputan de prueba, por lo que durante dicho período la terminación de la contratación por servicios, se produce sin responsabilidad de las partes, obligándose únicamente al pago de honorarios devengados por los productos entregados.

### CONDICIONES DE INGRESO

**Artículo 10.-** Toda persona para ingresar como consultor a la Organización, deberá cumplir con los requisitos siguientes:

1. Carta de Interés
2. Currículum Vitae actualizado con fotografía
3. Fotografía tamaño cedula
4. Fotocopia completa de DPI (vigente)
5. Certificación original de carencia de antecedentes penales vigentes
6. Certificación original de carencia de antecedentes policíacos vigentes
7. Constancia del Registro Nacional de Agresores Sexuales
8. Fotocopia de Boleto de Ornato del año en curso
9. Constancia de Inscripción y Modificación al RTU actualizado
10. Solvencia Fiscal de la SAT
11. Fotocopia de Títulos de nivel medio y/o universitario con sellos respectivos y últimos diplomas obtenidos (no más de 5)
12. Constancia o certificación de estudios universitarios en fotocopia
13. Certificación original de Colegiado Activo por el último trimestre del presente año.
14. Cheque anulado y/o constancia de apertura de cuenta Monetaria en Banrural y/o Banco Industrial.

**Artículo 11.-** Los consultores contratados para productos específicos, terminarán su contratación con la Organización contra entrega de todos los productos establecidos en el Contrato De Servicios Profesionales O Técnicos.

**Artículo 13.-** Cumplidos los requisitos anteriores y convenidos las condiciones en que deberá prestarse el servicio, se deberá suscribir el contrato de Servicios Profesionales o Técnicos.



## CATEGORIAS DE CONSULTORIAS

**Artículo 13.-** Las categorías de trabajo del personal que presta sus servicios en la Organización así como el tipo de honorario que a cada uno de ellos correspondan, se determinan a continuación:

<b>Categoría Profesional</b>	<b>Tipo de Honorario</b>
1. COORDINADORA GENERAL	Mensual
2. COORDINADOR DE SEDE	Mensual
3. CONTADOR GENERAL	Mensual
4. ASISTENTE DE COORDINACIÓN	Mensual
5. ABOGADA LITIGANTE	Mensual
6. PSICOLOGA	Mensual
7. TRABAJADORA SOCIAL	Mensual
8. COMUNICADORA	Mensual
9. ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Mensual
10. AUXILIAR DE CONTABILIDAD	Mensual
11. ENCARGADO DE LIMPIEZA	Mensual

Las categorías antes enumeradas no constituyen limitación del número contrataciones (numerus clausus) es decir, son meramente enunciativos y no limitativos. En consecuencia, dicha clasificación no impedirá a la Organización crear o suprimir alguna o algunas categorías de consultorías, si las necesidades de la misma así lo requieren.

## ORGANIGRAMA

Todos los consultores tendrán como superior Jerárquico a la Coordinadora General. En el caso de existir una o varias sedes de la organización, la Coordinadora General podrá delegar, por razón de la distancia, funciones de coordinación en algún(a) consultor (a) de dicha sede, con quien se deberá unificar la comunicación de los demás consultores de la sede, para que la Coordinadora de Sede pueda comunicar a la Coordinadora General, pero en ningún momento podrá la Coordinadora de Sede tomar decisiones o atribuciones, sin la previa autorización de la Coordinadora General.

## JORNADA DE OFICINA

**Artículo 14.-** El horario en el que los Consultores podrán hacer uso de las herramientas e insumos de oficina de la Organización es de la siguiente manera:

### HORARIOS:

#### **De lunes a viernes**

DE 8:00 A 13:00 HORAS

14:00 A 18:00 HORAS

#### **Sábados (previa comunicación)**

DE 8:00 a 12:00 horas



**Artículo 15.-** Todos los consultores que requieran el uso de las instalaciones de la organización deben observar atender los horarios puestos a su disposición de uso, procurando no extenderse de los mismos, de conformidad con el presente Reglamento.

**Artículo 16.-** Una vez terminada la jornada de oficina, todos los consultores deben abandonar las instalaciones de la Organización salvo que hayan sido autorizados por Coordinación General.

**Artículo 17.-** Los honorarios devengados por los consultores, les serán pagados contra entrega de productos y de factura contable, en las instalaciones de la Organización.

El pago se realizará en moneda de curso legal, cheque bancario nominativo o depósito en cuenta personal del consultor en una entidad bancaria. Salvo pacto en contrario, el pago de honorarios debe hacerse en la sede de la sede de la Organización donde prestan sus servicios y durante las horas de oficina o inmediatamente después de que estas concluyan, en la forma siguiente:

- a) Atendiendo a la libertad de contratación, los consultores que hubiesen pactado el pago de honorarios, de forma mensual, dicho pago se realizará, salvo pacto en contrario el último día del mes.

**Artículo 18-** Todos los consultores están obligados a firmar la constancia escrita de las sumas recibidas en cada período de pago, en concepto de honorarios técnicos o profesionales.

Los reclamos por falta de dinero en el pago se efectuarán inmediatamente en el momento de acreditarlo o recibirlo.

**Artículo 19.-** Los consultores que por asuntos de interés particular necesiten licencias o permisos para retrasar la entrega de sus productos, lo solicitarán a la Coordinadora General personalmente o por escrito y con la suficiente anticipación, por lo menos tres días hábiles, debiendo el consultor expresar el motivo que justifique este permiso para los efectos de su calificación.

Examinada la solicitud y según considere que el motivo lo amerita o no, deberá de notificar al consultor por escrito.

## RECLAMOS Y PETICIONES

**Artículo 20.-** Todo consultor podrá formular observaciones, sugerencias y/o peticiones relacionadas con las condiciones de la consultorías. Estas observaciones, sugerencias y/o peticiones, podrán hacerse verbalmente o por escrito ante **la Coordinación General**.

En los casos que no puedan ser resueltos inmediatamente las observaciones, sugerencias o peticiones se deberán notificar a los consultores, lo resuelto en un tiempo no mayor de quince días.



## OBLIGACIONES DE LOS CONSULTORES

**Artículo 21-** Son obligaciones de los consultores, además de las determinadas por el artículo 63 del Código de Trabajo y disposiciones legales en vigor, las siguientes:

1. Cumplir con los plazos establecidos para la entrega de productos establecidos en la Consultoría.
2. Cuando por cualquier razón el consultor termine su contratación con la Organización, queda obligado a devolver los instrumentos, materiales o herramientas, que hubiese recibido o le hubieran sido encomendados; así como a proteger la información confidencial revelada durante la consultoría.
3. Atender con moderación y comedimiento a las personas con las que tengan que trabajar o tratar cualquier asunto referente a la Organización.
4. Realizar personalmente el trabajo convenido con la capacidad, esmero, calidad, en el tiempo y lugar estipulado por la Organización.
5. Observar buena conducta durante la prestación de los servicios, así como en reuniones generales de la Organización, atender cortésmente a todas las personas que se presenten a las instalaciones de la entidad.
6. Usar y manejar con cuidado las herramientas o equipo que se ponga a su disposición para ejercer su consultoría, así como devolver aquellos que se les haya proporcionado en el estado en que los recibieron, tomando en cuenta el desgaste que sufrieron por el uso normal de los mismos en la forma acostumbrada.
7. Guardar rigurosamente los secretos técnicos o profesionales de los cuales tengan conocimiento por razón de la consultoría que ejecuten, así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda perjudicar a la organización.
8. Guardar el debido respeto, entre colaboradores y/o consultores.
9. Mantener actualizado el lugar de su residencia, y si lo tuviera su número de teléfono, de ser posible proporcionar el nombre, teléfono y dirección de algún familiar a quien avisar en caso de emergencia.
10. Las consultoras en estado de gravidez deberán de comunicarlo a la Coordinadora General de tal circunstancia para que así se les pueda tener las consideraciones del caso.

## OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

**Artículo 22.-** Se determinan las siguientes obligaciones para la Organización:

1. Pagar a los consultores en la forma y fecha establecidos.
2. Atender con cortesía a los consultores.
3. Dar a los consultores, los recursos, herramientas o equipo, para que puedan realizar su consultoría.
4. Entregar a los consultores, constancia de haber culminado la consultoría y entregado los productos establecidos en la contratación.



## ATRIBUCIONES ESPECIALES DE LOS CONSULTORES

**Artículo 23-** Las principales atribuciones, aunque no limitativas, de los consultores que prestan sus servicios en la Organización, de acuerdo a la consultoría que ejecuta y a lo convenido previamente en el Contrato de Servicios Profesionales o Técnicos, son las siguientes:

**1) COORDINACIÓN GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL:**

- a) Representa a la Sociedad y es el responsable de la Administración y buen funcionamiento de la Organización, debiendo en todo caso salvaguardar los intereses de la misma.
- b) Ejerce el control y dirige las finanzas generales de la Organización.
- c) Puede contratar personal, ordenar su baja, suspenderlo y disciplinarlo
- d) Autoriza el pago de honorarios.
- e) Supervisa constantemente el trabajo, vela por el orden del personal e incrementa las relaciones de la Organización.

**2) COORDINADORA DE SEDE:**

- a) Es la persona que está más en contacto personal con los trabajadores de la Sede, para la correcta ejecución de las labores.
- b) Debe intermediar o gestionar ante la Coordinadora General las, observaciones, sugerencias o peticiones que los trabajadores de la sede, les formulen para el mejor desempeño de sus labores.

**3) ASISTENTE ADMINISTRATIVA:**

- a) Transcribe la correspondencia que se le indique.
- b) Elabora los trabajos mecanográficos, que la organización necesite en sus relaciones comerciales, administrativas, laborales y demás que se le ordene.
- c) Informa oportunamente de los compromisos que tenga anotados en su agenda.
- d) Gestiona en nombre de sus jefes inmediatos; con las limitaciones que se hayan determinado, y por la naturaleza de su cargo deberá ser reservada y no podrá proporcionar ninguna información sobre los documentos o actuaciones confidenciales que estén a su cargo, salvo autorización de sus jefes inmediatos.

**4) CONTADOR GENERAL:**

- a) Lleva la contabilidad de la Organización ajustándose a las leyes y reglamentos de la materia vigente en este momento, y mantener operados en forma actualizada los libros respectivos.
- b) Elabora los inventarios, Balances y otros Estados Financieros de conformidad con la ley y para entregar a los donantes durante el plazo asignado para cada proyecto.
- c) Efectúa oportunamente el cálculo de las obligaciones fiscales, laborales y de otra naturaleza, como: Impuesto sobre la renta.
- d) Mantendrá en orden todo lo relativo a pagos de la organización
- e) Realizará todas las cancelaciones de las obligaciones económicas de la organización.
- f) También gestionará las partidas de ingresos y gastos que pueda tener la organización.



#### **5) RECEPCIONISTA:**

- a) Atiende al público de visita y asistirá a los asistentes administrativos, así como atiende el teléfono, el fax y otros aparatos especiales de comunicación.
- b) Recibe notificaciones e informa inmediatamente al Componente legal sobre las notificaciones recibidas.
- c) Ordena la logística del empaque y desempaque de todos los productos que lleguen a la organización.
- d) Lleva el control de todo lo que ingrese y egrese de material a la organización.
- a) Informa de cualquier anomalía en la recepción de material o circunstancias que susciten en la atención a la pública.

#### **6) AUXILIAR DE CONTABILIDAD:**

- a) Ayudará y auxiliara todo lo correspondiente al departamento de contabilidad de la Organización.
- b) Tiene a su cargo el control de los talonarios de chequeras, el control de pago de cheques y tramites de las transferencias de divisas en los bancos correspondientes

#### **7) ENCARGADO DE LIMPIEZA:**

- a) Velará por que las instalaciones de la entidad se encuentren en estados higiénicos.
- b) Limpiara las instalaciones de la entidad para que estas se encuentren en perfectas condiciones tanto para los clientes como para el personal.

#### **8) ABOGADOS**

- a) Se encargarán de la elaboración de estrategia de litigio, memoriales, presentación de recursos procesales, y diligencias legales necesarias en relación al contexto y proceso de cada expediente que acompañe la Organización.
- b) Evacuarán audiencias en los departamentos de cobertura donde se acompañen los procesos legales.
- c) Deberá coordinar con los componentes de la organización para las acciones que amerite cada caso.
- d) Deberá asistir a las reuniones con las instituciones, necesarias para el avance de los casos.
- e) Deberá informar a Coordinación General sobre cualquier inconveniente que suceda en los procesos que amerite una acción mediata o inmediata.

#### **9) PSICOLOGOS**

- a) Brindará atención psicológica individual y colectiva, presencial o hibrida a las sobrevivientes de los casos que acompañe la organización.
- b) Deberá coordinar y realizar las acciones necesarias para llevar a cabo los grupos de auto apoyo en los departamentos de cobertura de los proyectos que sustentan financieramente a la organización.
- f) Deberá coordinar con los componentes de la organización para las acciones que amerite cada caso.
- g) Deberá brindar el apoyo necesario para la elaboración de los informes narrativos que soliciten los donantes.



#### **10) TRABAJADORES SOCIALES**

- a) Realizará las visitas domiciliarias necesarias para la elaboración de los Estudios Socioeconómicos de los casos legales que acompaña la organización.
- b) Deberá brindar el acompañamiento social a las sobrevivientes de los casos que acompañe la organización.
- c) Deberá coordinar con los componentes de la organización para las acciones que amerite cada caso.
- d) Deberá brindar el apoyo necesario para la elaboración de los informes narrativos que soliciten los donantes.

#### **11) COMUNICADORA**

- a) Realizará las estrategias comunicacionales de la organización.
- b) Realizará las estrategias comunicacionales que fortalezcan los procesos legales que lo necesiten.
- c) Deberá mantener actualizada las redes sociales y pagina web de la organización.
- d) Deberá brindar apoyo con la coordinación de materiales comunicacionales de las actividades que realicen los componentes de la organización.

### **PROHIBICIONES A LOS CONSULTORES**

**Artículo 24.-** se prohíbe a los consultores de la Organización:

1. Abandonar la consultoría sin previo aviso y autorización de la Coordinación.
2. Emplear útiles, herramientas implementos o materiales suministrados por la Organización, para usos distintos de aquel que estén normalmente destinados.
3. Introducir a las instalaciones de la organización, bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes, cigarros.
4. Dedicarse a juegos de azar, en el interior de las instalaciones de la Organización.
5. Provocar riñas entre consultores o entre estos y la Coordinación.
6. Sustraer objetos de propiedad de la organización o expedientes legales, por cualquier causa, sin autorización previa por escrito a la coordinación.
7. Proporcionar informes a personas extrañas a la organización, sobre datos confidenciales de la misma o de los procesos legales, psicológicos o sociales que se acompañen, sin la autorización correspondiente.
8. Faltar el respeto a sus compañeros o superiores y expresarse de manera inmoral.
9. Utilizar los teléfonos de la Organización para realizar llamadas privadas o personales, salvo que sea una emergencia o se cuente con la autorización de la Coordinadora General.
10. Manifestar su inconformidad en público dentro de las instalaciones de la organización, alterando el orden general del personal, ya que para ello está la Coordinación General para formular sus observaciones, sugerencias o peticiones.



11. No respetar las indicaciones y las recomendaciones para un mejor cuidado del equipo de cómputo.

## PROHIBICIONES A LA ENTIDAD CONTRATANTE

**Artículo 25.-** se prohíbe a la Organización contratante:

- 1) Ejecutar cualquier acto que lleve como fin restringir los derechos que tienen los consultores, de acuerdo al Contrato de Servicios Profesionales o Técnicos.
- 2) Autorizar o hacer colectas a suscripciones obligatorias entre los consultores.
- 3) Hacer que los consultores tomen decisiones políticas o convicciones religiosas, o influir en las mismas.
- 4) Incurrir en discriminación entre los consultores por razones de nacionalidad, raza, religión, sexo, estado civil, edad, discapacidad, VIH/sida, y opiniones políticas de los mismos.
- 5) Permitir que los consultores ingresen a las oficinas de la Organización en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, estupefacientes u otra condición anormal análoga.
- 6) Hacer descuentos o deducciones de los honorarios pactados.

## MEDIDAS DISCIPLINARIAS

**Artículo 26.-** El incumplimiento de los consultores hacia las obligaciones contraídas respecto a sus consultorías, será disciplinado de conformidad con el siguiente procedimiento:

### AMONESTACIÓN VERBAL

Corresponderá cuando el consultor haya incurrido en falta leve y se aplicará en privado, debiendo escuchar al trabajador afectado, dejando constancia escrita adjunta a su expediente.

### AMONESTACIÓN ESCRITA

Se efectuará en caso de reincidencia en falta leve del consultor o cuando a criterio de la Organización la magnitud de la falta amerite la medida disciplinaria, y se escuchará al consultor para que se pronuncie en su defensa, en un plazo de 48 horas.

**Artículo 27.-** Los consultores tienen la obligación de conocer y cumplir las disposiciones de éste Reglamento.

**Artículo 28.-** Para efectuar cualquier cambio, modificación o derogatorias del presente reglamento se requerirá el mismo procedimiento utilizado para su aprobación. No obstante, cualquiera disposición legal que se promulgará que implique un mejoramiento de las condiciones establecidas en el presente Reglamento quedará incorporada al mismo.

**Artículo 29.-** El presente Reglamento de Convivencia y Prestación de Servicios, al ser aprobado por la Asamblea General y Junta Directiva de la Organización entrará en vigor quince días después de haber sido puesto en conocimiento de los consultores y deberán colocarlo en dos



de los sitios más visibles de las oficinas de la Organización o en su defecto suministrar a los consultores en un folleto impreso.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paula Barrios Paiz'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'Paula' being the most prominent part.

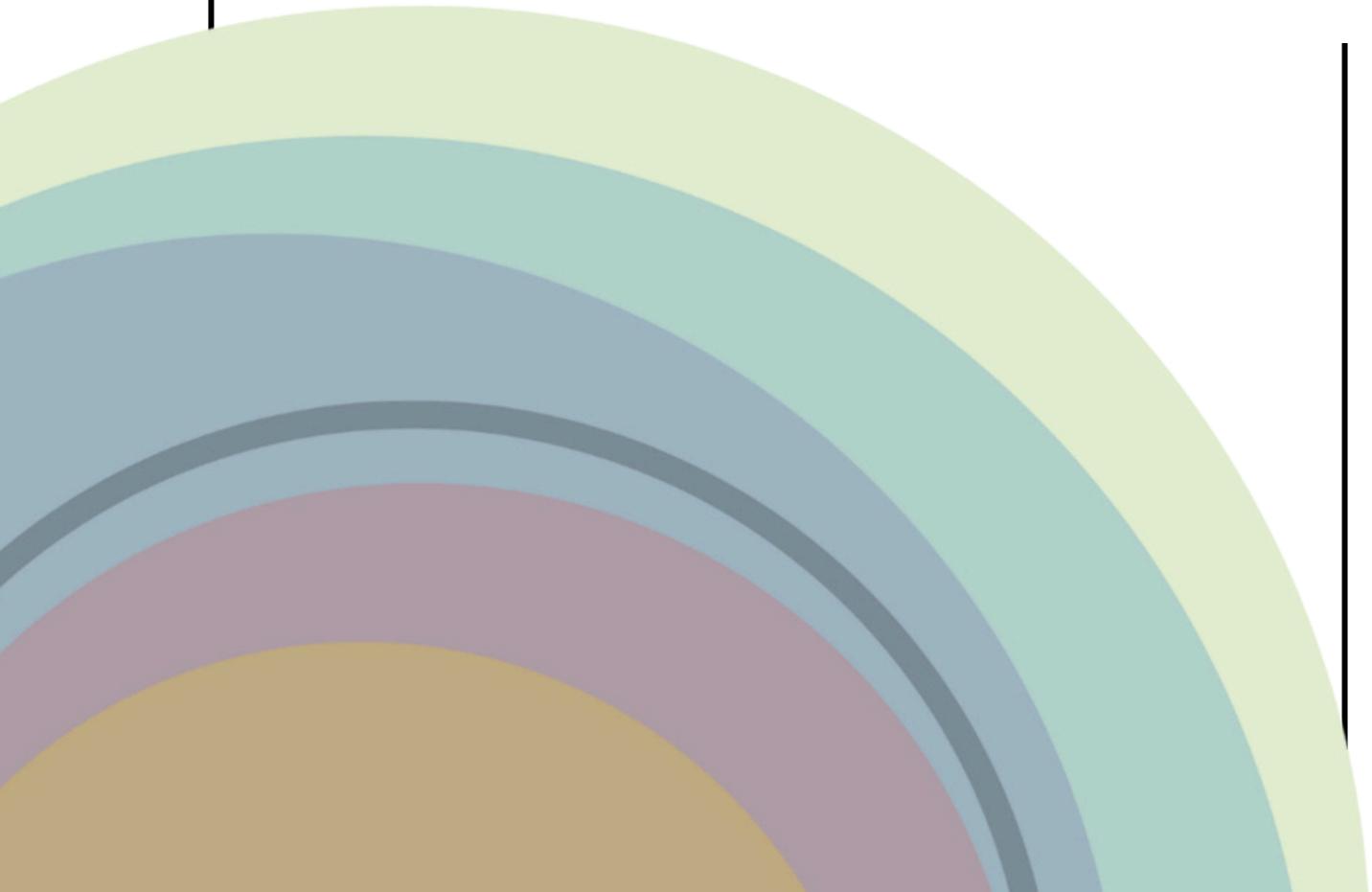
Firma: Paula Marcela Barrios Paiz

Coordinadora General y Representante Legal

# PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



mujeres  
transformando  
el mundo





# CONTENIDO

<b>Introducción</b> .....	3
<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	4
CONFLICTO.....	4
TIPOS Y NIVELES DE CONFLICTO .....	4
CAUSAS O CONDICIONES QUE ORIGINAN CONFLICTO.....	5
EL PROCESO DEL CONFLICTO .....	6
LOS CONFLICTOS SEGÚN SUS RESULTADOS.....	7
CRISIS .....	8
SALUD MENTAL.....	8
SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES.....	8
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	9
ENFOQUES PARA PREVENIR CONFLICTOS.....	9
COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	10
PROCEDIMIENTO PARA CONVOCAR LA INTERVENCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:.....	12
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS INTERNOS .....	12
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS CON EXTERNOS.....	14
<b>SALUD MENTAL Y FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL</b> .....	18
SALUD MENTAL EN LA ASOCIACIÓN .....	18
CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL .....	19
MECANISMO DE VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ....	20
<b>ANEXOS</b> .....	22
ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	22
ASOCIACIÓN MUJERES TRANSFORMANDO EL MUNDO .....	22



## INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo tiene como objetivo, ser una herramienta de guía y consulta en la resolución de conflictos personales o grupales que puedan surgir entre los distintos actores internos y externos relacionados a las actividades de la Asociación Mujeres Transformando el Mundo.

Este instrumento fue elaborado con base a información teórica y empírica a fin de que su uso pueda permitir la solución de conflictos desde un punto de vista objetivo, promoviendo buenas prácticas para fortalecer un ambiente de trabajo agradable y, especialmente, gestionar los conflictos de tal manera que no afecten la consecución de los objetivos de MTM y su razón de ser.

Todo grupo social, categoría dentro de la cual se integra MTM, está conformado por varias personas que dirigen sus esfuerzos hacia un fin o meta en común, siendo parte de la convivencia la apreciación personal de cada individuo con relación a diferentes situaciones, esta forma de percibir la realidad está determinada por factores que van desde lo genético hasta las formas de crianza, paradigmas, sistemas de valores y principios, entre otros, razón por la cual, la apreciación o percepción difiere de un individuo a otro.

Ante esta divergencia en puntos de vista y como mecanismo de prevención o frente a la existencia de conflictos, es necesario contar con instrumentos institucionales protocolarios que contribuyan a la ejecución de las actividades y que también favorezcan a gestionar la forma en que se relacionen los distintos grupos de interés.

Los conflictos y su forma de solucionarse pueden llegar a ser un aspecto positivo en tanto que aporten a la mejora en el clima laboral y cultura de trabajo y que, a través del aprendizaje de esta experiencia, los integrantes desarrollen competencias blandas para relacionarse de manera asertiva con otros, a fin de que los valores de la Asociación se fomenten también a lo interno y con los diferentes grupos relacionados.

# MARCO CONCEPTUAL

Los conflictos son parte de la vida cotidiana, en mayor o menor medida, todos los seres humanos afrontamos conflictos internos o en nuestra interacción con otras personas dentro de los distintos grupos sociales en los que podamos desarrollarnos. Como seres eminentemente sociales, un individuo no puede mantenerse aislado, o muy rara vez podrá hacerlo, ya que siempre formara parte de un conglomerado que va desde la familia misma, hasta el ámbito escolar, laboral, político, deportivo, religioso, etc. El conflicto forma parte inevitable de la naturaleza humana, la importancia radica en poder evitarlo, resolverlo cuando se presente, aprender de él o tolerarlo.

## CONFLICTO

El conflicto es característico de los seres humanos y la razón de esta singularidad estriba en que un individuo tiene múltiples necesidades y anhelos que pueden contraponerse entre sí, siendo muy difícil que los humanos se conformen con todo lo que poseen y consiguen en la vida, puesto que al lograr algo o ver cubierta una necesidad, siempre desearan algo más. En este sentido, se denomina “conflicto” a la simultaneidad de conductas, motivaciones y deseos contradictorios y opuestos entre sí; el conflicto se liga al desacuerdo, la discordia, la divergencia, discordancia, controversia o antagonismo. Para comprender la dinámica del conflicto es importante analizarlo desde sus causas, efectos, variables, etc., información que se describe a continuación.

## TIPOS Y NIVELES DE CONFLICTO

Los tipos de conflictos pueden ser:

1. Conflicto interno o individual (intrapersonal): que implica dilemas de orden personal. Es la coexistencia, en un mismo individuo, de deseos, conductas o motivaciones de tendencias opuestas y contradictorias. Este tipo de conflicto, dentro de las organizaciones, pueden evidenciarse en los sentimientos de las personas hacia su trabajo, por ejemplo, si se encuentran motivados, si les agrada lo que hacen, si sus conocimientos están acorde a su puesto, si existe una buena o mala relación con el resto de sus compañeros, etc.
2. Conflicto externo: el cual puede darse de una persona o personas hacia otro o varios individuos; este tipo de conflicto puede clasificarse como intragrupal (individuos de un mismo grupo), intergrupala (de un grupo a otro), intraorganizacional (entre áreas o entes de una misma organización) e interorganizacional (de una organización a otra).

El conflicto se puede dar en tres niveles:

1. Conflicto percibido: se refiere a cuando las partes perciben y comprenden que el conflicto existe o es latente.
2. Conflicto experimentado: ocurre cuando el conflicto se disimula, se oculta y no se manifiesta con claridad, pero provoca sentimientos de hostilidad, rabia, miedo, descrédito entre una parte y otra.
3. Conflicto manifiesto: es el conflicto abierto porque se manifiesta sin disimulo y se expresa con comportamientos que significan una interferencia activa o pasiva, cuando menos, por una de las partes.



## CAUSAS O CONDICIONES QUE ORIGINAN CONFLICTO

Las situaciones que pueden originar conflictos son muy diversas y van a depender del contexto del conglomerado o grupo de que se trate, de tal manera que, para una organización sin fines de lucro en comparación con una institución educativa privada, por ejemplo, las causas de conflictos pueden ser distintas. A continuación, se da un breve listado de las posibles causas que puedan originar un conflicto, desde las características personales de los individuos y desde las condiciones de la organización:

1. Posibles causas de conflictos derivado de características personales:
  - ✓ Sistema de valores y principios de cada individuo
  - ✓ Percepción personal de cada individuo frente a las distintas situaciones que afronta
  - ✓ Estilos de trabajo
  - ✓ Manejo del estrés
  - ✓ Problemas en otros ámbitos que trascienden al trabajo (problemas en el hogar, por ejemplo)
  - ✓ Problemas de salud
  - ✓ Inteligencia emocional (control en el manejo de emociones)
  
2. Posibles causas de conflictos derivado de las condiciones organizacionales
  - ✓ Problemas de comunicación (no existen canales y métodos definidos para el traslado de información o no son efectivos)
  - ✓ Diferencia entre objetivos de trabajo
  - ✓ Conflicto de roles y responsabilidades
  - ✓ Políticas institucionales y demás información normativa (no existen o no son funcionales y/o del conocimiento de todos)
  - ✓ Poco empoderamiento y autonomía para ejecutar las actividades
  - ✓ Tipo de liderazgo
  - ✓ Recursos compartidos

En complemento del listado anterior, las posibles causas de conflictos que tienen relación con las condiciones de la organización se pueden focalizar y ampliar en:

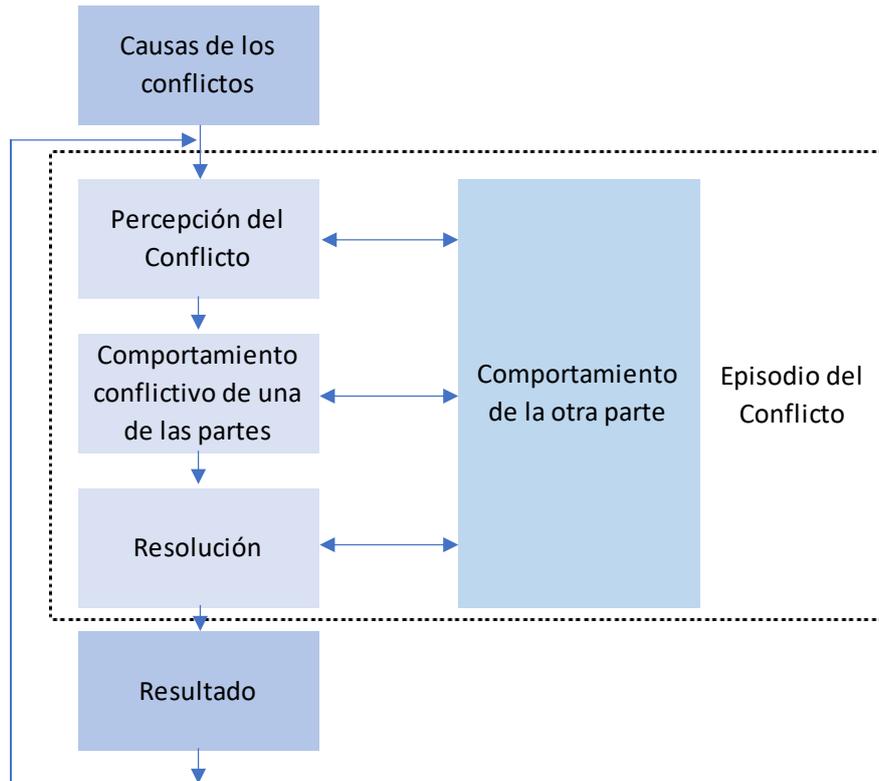
1. Ambigüedad de la función: cuando las expectativas poco claras y confusas, además de otras incertidumbres, aumentan la probabilidad de provocar que las personas sientan que trabajan para propósitos incompatibles, por ejemplo, falta de claridad en las funciones y actividades del puesto.
  
2. Objetivos encontrados: toda organización está conformada por distintas áreas o componentes de trabajo, cada uno con actividades específicas. Cada grupo realiza tareas distintas, se enfoca en distintos objetivos, se relaciona con distintas partes del ambiente y comienza a desarrollar modos diversos de pensar, actuar y comunicarse. De allí la percepción de objetivos e intereses tal vez incompatibles e incongruentes.
  
3. Recursos compartidos: en toda organización, los recursos siempre serán limitados y escasos. Esa cantidad fija de recursos se debe asignar y distribuir a los distintos grupos de la organización de forma equitativa, de allí que pueda generarse la percepción en un grupo de no haber recibido de manera equitativa lo necesario para desarrollar su trabajo.
  
4. Interdependencia de actividades: los grupos y personas de una organización dependen unos de otros para realizar su trabajo, cuando estos grupos son muy interdependientes, surgen

oportunidades para que un grupo auxilie o perjudique el trabajo de otro grupo. Así mismo, la interdependencia de actividades puede generar alguna de las siguientes percepciones:

- ✓ Existencia de tareas mutuamente dependientes, que se refiere a cuando dos o más grupos dependen de tareas entre sí, pero uno o varios de estos grupos percibe que no hay igualdad en términos de esfuerzo o contribución (es decir, un grupo percibe que puede tener más carga laboral que otro).
- ✓ Desequilibrio en la dependencia de tareas, el cual se presenta cuando un grupo depende de otro, pero éste no depende del primero
- ✓ Criterios de desempeño, que se refiere a las diferencias en materia de velocidad, cantidad, calidad o uniformidad del desempeño entre dos o más grupos.
- ✓ Variaciones del entorno, que es, cuando diferentes grupos tienen que ver con distintos entes, regiones o procesos, pudiendo percibir que algunos grupos puedan tener ciertas ventajas por el tema del entorno.

## EL PROCESO DEL CONFLICTO

El conflicto se desarrolla en un proceso dinámico en el que las partes se influyen mutuamente. Alguna o varias de las causas anteriormente descritas crean las condiciones para que se presenten conflictos; una de las partes percibe que existe una posible situación de conflicto y empieza a desarrollar sentimientos conflictivos hacia la otra a través de comportamientos, esto genera la respuesta de la contraparte, que puede ser positiva o negativa, lo que genera o debería generar, la resolución de ese conflicto. A continuación, se gráfica el proceso del conflicto:





## LOS CONFLICTOS SEGÚN SUS RESULTADOS

La ocurrencia y resolución de conflictos dentro de una organización, puede abordarse desde un punto de vista positivo. Partiendo de la base de que los conflictos son casi inevitables, para aprovechar la ocurrencia del mismo, se debe tratar de obtener resultados constructivos que favorezcan la mejora de las relaciones humanas y procesos, analizando las causas del conflicto y tratando de modificar aquello que lo generó y evitando caer en replicas.

A este respecto, los conflictos pueden ser Funcionales que se refiere a los resultados positivos y/o productivos originados por una situación y resolución de un conflicto determinado, y, Disfuncionales cuando los resultados son negativos e improductivos, a continuación, algunos ejemplos de los posibles resultados:

### 1. Conflictos Funcionales:

- ✓ Puede promover sentimientos de energía en los implicados, estimula la imaginación e interés en descubrir medios eficaces para desempeñar las tareas, así como soluciones creativas e innovadoras.
- ✓ Estimula sentimientos de identidad con el grupo y aumenta su cohesión interna.
- ✓ Es un medio para llamar la atención hacia los problemas existentes y funciona como un mecanismo correctivo que permite evitar problemas más serios.
- ✓ Al dejar documentado el conflicto y su forma de resolverlo, se convierte en una herramienta de referencia que será de utilidad para evitar o resolver futuros casos iguales o similares.
- ✓ Puede servir de base para crear pautas de relacionamiento con entes externos y mejorar las relaciones de trabajo con estos, lo que deriva también en mayor apertura de estos entes hacia la organización.

### 2. Conflictos Disfuncionales:

- ✓ El resolver un conflicto de una manera poco objetiva genera sentimientos de frustración, hostilidad y tensión en las personas afectadas de forma negativa o que sienten que la manera en que se resolvió el conflicto no fue imparcial o justa, esto puede desencadenar una baja en el desempeño laboral del individuo o individuos.
- ✓ Cuando el interés se centra en ganar y se enfoca en intereses personales ocultos (de uno o varios individuos o grupos), se gasta una gran energía en este tema que podría haberse invertido en un trabajo productivo y para el bien común de la organización.
- ✓ La cooperación es sustituida por comportamientos que afectan el funcionamiento de la organización y que influyen en la naturaleza de las relaciones existentes entre las personas y los grupos; en vez de limar asperezas y crear un ambiente armonioso, las relaciones se afectan y las fricciones se mantienen a largo plazo.
- ✓ Puede generar represalias a largo plazo, por parte de una o varias personas.
- ✓ En el peor de los casos, pueden generarse situaciones de violencia física.

Los resultados de la resolución de conflictos están determinados en gran medida en la forma en que la organización los administra, de allí la importancia de la gestión y eficacia con que se aborden los conflictos.



## CRISIS

A diferencia del conflicto, la crisis es un evento fortuito que representa un peligro y que afecta a un individuo u organización, cambiando su entorno de manera rápida y drástica, predominando el desconcierto en las personas afectadas, de cómo deben actuar. Las crisis pueden ser individuales, grupales y organizacionales; se hace referencia de este término para diferenciarlo del conflicto, que a nivel organizacional, el conflicto es una situación que se va gestando paulatinamente y que afecta solamente a las partes involucradas, mientras que la crisis es una situación repentina cuyas causas pueden ser externas (el conflicto no necesariamente) y que a nivel organizacional puede tener un mayor alcance que el conflicto y además, pueden generar cambios a largo plazo (por ejemplo el caso de la pandemia que generó una crisis a nivel mundial y que generó un cambio en las medidas de higiene implementadas en las instituciones y en general en la sociedad).

## SALUD MENTAL

El término salud está relacionado a “bienestar”, este último se refiere al estado en que el ser humano está libre de enfermedades y se encuentra en buenas condiciones físicas y mentales que le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad. A este respecto, la salud mental incluye el bienestar emocional, psicológico y social. El tener una buena salud mental determina la forma correcta en que el individuo se relaciona con los demás, maneja el estrés, maneja los conflictos y crisis y la forma en que toma decisiones.

En el marco de las actividades laborales, todo trabajo tiene la función de ser el medio de sostén para una persona y/o su núcleo familiar, y, también representa la posibilidad al individuo de pertenecer a un grupo social y sentirse parte de él, ubicarse dentro de una posición social que le otorga identidad, sentido de utilidad y autoestima. Aunado a todos estos aspectos, el trabajo también representa cierta demanda física y mental en donde el trabajador está expuesto a ciertos niveles de estrés. Las organizaciones, deben promover prácticas que contribuyan a fortalecer una buena salud mental y física de su personal, sobre todo en aquellos ambientes en donde hay un alto nivel de riesgo (de accidentes o de enfermedades ocupacionales), identificando estos riesgos y la forma de eliminarlos o reducirlos al máximo.

## SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES

Es responsabilidad de las organizaciones, implementar acciones que promuevan el cuidado y preservación de la salud física y mental de los colaboradores, al menos, en algunos aspectos básicos, siendo estos:

- ✓ Las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ventilación, espacio personal, nivel de ruido, temperatura, espacio para ingerir alimentos) adecuados al trabajo y cantidad de personal.
- ✓ Evaluar los factores de riesgos y buscar la forma de eliminarlos o reducirlos (que, para el caso de organizaciones sin fines de lucro, por el tipo de labor, los riesgos más habituales son las enfermedades ocupacionales de tipo psicosocial).
- ✓ Forma de trabajo (carga laboral, división de trabajo, jerarquías, relaciones de poder, autonomía del trabajador, estilos de comunicación, etc.).



- ✓ Consideración de las características individuales de cada colaborador (si bien es difícil tratar de agradar a todos, aspectos relacionados a la edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, entre otros que sean genéricos, ayudarán a tener una mejor comprensión de los individuos).

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Como una entidad sin fines de lucro, MTM busca cumplir con su visión y misión, al mismo tiempo de fomentar un ambiente laboral agradable y de crecimiento para cada uno de los profesionales que integran al equipo, siendo conscientes en la necesidad de contar con herramientas institucionales que guíen el actuar de cada integrante, desde el punto de vista profesional y personal.

A continuación, se abordan las distintas técnicas y mecanismos que habrán de poner en práctica cada uno de los integrantes de MTM, en búsqueda de resolver conflictos que se den a lo interno y con grupos de interés externos, a fin de mantener la cordialidad y armonía en concordancia con el alcance de los objetivos de la Asociación.

### ENFOQUES PARA PREVENIR CONFLICTOS

La premisa fundamental siempre será prevenir los conflictos; a continuación, se citan algunas técnicas que pueden implementarse para este fin:

1. Definir y documentar los lineamientos estratégicos que guíen el trabajo de personal.
2. Definir y documentar las normas, políticas, protocolos y otros documentos institucionales relacionados a comportamientos y conductas esperados en los ambientes de trabajo.
3. Definir y documentar la estructura jerárquica, reportería, comunicación y relaciones.
4. Establecer el objetivo de cada componente de trabajo, sus necesidades y recursos necesarios.
5. Establecer el objetivo, atribuciones, responsabilidades y herramientas necesarias de cada puesto de trabajo.
6. Establecer un Plan de Comunicación Organizacional que incluya como mínimo: Mapa de Públicos (interno y externos), Canales de comunicación y tipo de información que se compartirá con cada público y Herramientas de comunicación.

Las gestiones anteriormente descritas deben 1) quedar documentadas, 2) ser socializadas a todos los integrantes de la Asociación, y, 3) deben estar disponibles para consultas (idealmente en alguna nube de uso institucional). Cada documento institucional, debe indicar temporalidad de actualización y número de versión.

Cuanta más claridad exista en cuanto a lo que se espera de cada integrante de la Asociación, desde el punto de vista laboral y personal, no se elimina, pero si se reducen conflictos relacionados principalmente al tema de comunicación que es uno de los mayores puntos de inflexión dentro de las organizaciones.



## COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Aún implementando estrategias para prevenir conflictos, la probabilidad de que estos surjan sigue siendo alta, por esta razón y como medida para asegurar que los conflictos, sobre todo los complejos, sean resueltos de forma objetiva, se sugiere crear un Comité de Resolución de Conflictos que tenga el papel de mediador en la solución de situaciones muy hostiles.

A continuación, detalles importantes a saber, acerca del Comité de Resolución de Conflictos:

**Objetivo del Comité:** Contar la participación de personas externas que puedan aportar en la solución de un conflicto, desde un punto de vista objetivo e imparcial que asegure que las acciones sugeridas para resolver el conflicto sean con el fin del beneficio en común de las partes interesadas asegurando el buen desarrollo y marcha de las actividades de la Asociación MTM.

**Cuando convocar al Comité:** La primera instancia de MTM es resolver sus conflictos internos o con grupos de interés, de forma independiente, a través de las estrategias de intervención que se describirán más adelante; pero si esta intervención no diera el resultado esperado, o cuando a juicio de la mayoría de los integrantes que se encuentren dentro del conflicto, consideran pertinente acudir al Comité, deberán realizarlo, conforme los pasos expuestos en el “Procedimiento para convocar la intervención del Comité de Resolución de Conflictos”.

**Función del Comité:** El Comité actuará como Juez en la resolución de un conflicto e indicará a las partes involucradas como se procederá a resolver.

**Integrantes del Comité:** El Comité estará integrado por un Presidente, Secretario(a) y Vocal, siendo en total tres (3) personas; se busca un número impar con el objetivo de que los integrantes de Comité puedan emitir una opinión y voto para resolver un conflicto determinado.

### **Función de los integrantes del Comité:**

- ❖ **Presidente:** Las funciones del Presidente en orden, serán las siguientes:
  - Recibir la convocatoria para la resolución de un conflicto por parte de algún integrante de MTM.
  - Solicitar al Secretario(a) recabar toda la información concerniente al conflicto que pueda servir de base para la toma de decisiones del Comité.
  - Analizar en conjunto con el Secretario(a) y el Vocal, toda la información del conflicto, para esto deberán reunirse de manera presencial o virtual, estando los tres integrantes del Comité.
  - Escuchar a las partes involucradas, de preferencia en una reunión presencial.
  - Hacer propuestas de las acciones a través de las cuales se resolverá el conflicto; en caso exista varias alternativas, el Presidente puede votar, respetando la opción que tenga más votos (razón por la cual se busca conformar el Comité con un número impar).
  - Notificar formalmente a las partes involucradas como se resolverá el conflicto.
  - Atender todas las dudas de las partes involucradas, que puedan surgir al haber notificado la resolución del conflicto.
  
- ❖ **Secretario(a):** Las funciones del Secretario(a), serán las siguientes:
  - Recibir la convocatoria para la resolución de un conflicto por parte de algún integrante de MTM.
  - Recabar toda la información concerniente al conflicto, esto incluye información documental, fotografías o cualquier documento que pueda servir para la toma de decisiones y facilitarla a los miembros del Comité, también deberá resguardar dicha documentación, ya que al final de la gestión, deberá entregarla a MTM.

- Analizar en conjunto con el Presidente y Vocal, toda la información del conflicto, en una reunión presencial o virtual (si es una reunión presencial, deberá poner a la vista la información documental que tenga).
- Convocar a una reunión a las partes involucradas a fin de escuchar sus puntos de vista u opiniones.
- Reunirse con las partes involucradas de MTM para escuchar y tomar nota de lo que se mencione en dicha reunión.
- Hacer propuestas de las acciones a través de las cuales se resolverá el conflicto; en caso exista varias alternativas, el Secretario(a) puede votar, respetando la opción que tenga más votos (razón por la cual se busca conformar el Comité con un número impar).
- Convocar a reunión con las partes involucradas en MTM para la notificación de la resolución del conflicto.
- Llenar la Herramienta No. 1 del presente documento y entregarlo, junto con toda la demás documentación que tuvo a la vista, a la Coordinación General o a la persona que esta disponga para el archivo correspondiente.

❖ **Vocal:** Las funciones del Vocal, serán las siguientes:

- Recibir la convocatoria para la resolución de un conflicto por parte de algún integrante de MTM.
- Sustituir al Secretario(a) en ausencia de este, en la recopilación de información documental sobre el conflicto a resolver.
- Analizar en conjunto con el Presidente y el Secretario(a), toda la información del conflicto, para esto deberán reunirse de manera presencial o virtual, estando los tres integrantes del Comité.
- Escuchar a las partes involucradas, de preferencia en una reunión presencial.
- Hacer propuestas de las acciones a través de las cuales se resolverá el conflicto; en caso exista varias alternativas, el Vocal puede votar, respetando la opción que tenga más votos (razón por la cual se busca conformar el Comité con un número impar).
- Sustituir al Presidente en ausencia de este, en reuniones que se tengan con MTM.
- Ejecutar otras actividades que le sean solicitadas por el Presidente del Comité.

**Elección del Comité:** Las personas que integrarán el Comité ser elegidas por personal de MTM, y deben cumplir con las siguientes características:

- ❖ Deberán ser externas a la Asociación
- ❖ Profesionales en cualquier área, mayores de edad
- ❖ Idealmente personas de las cuales se conozca su trayectoria profesional
- ❖ Personas a quienes se les tenga la confianza (esto debido a que conocerán aspectos internos de la Asociación, siendo importante asegurar ese manejo de información confidencial)
- ❖ Personas de quienes se tenga certeza que puedan aportar en la resolución de conflictos de MTM
- ❖ Otras características de las cuales disponga MTM

Las personas elegidas para conformar el Comité deberán estar de acuerdo en su elección y del papel que van a desempeñar; así mismo, la Junta Directiva debe aprobar a las personas elegidas para conformar el Comité.

La función del Comité de Resolución de Conflictos será anual, por lo que cada año se debe renovar, o bien, si algún miembro del Comité se retira antes de culminar el año, se deberá elegir a otra persona que lo sustituya.

Para crear y facultar al Comité de Resolución de Conflictos, debe quedar un Acta por escrito, debiendo los integrantes del Comité, leer el presente documento, colocar el número de su documento de identificación y firma de estar de acuerdo, el formato que se presenta a continuación

## PROCEDIMIENTO PARA CONVOCAR LA INTERVENCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

1	Al surgir un conflicto interno, las personas o componentes involucrados consideran que es necesaria la intervención del Comité, deberán manifestarlo a la Coordinación General, quien debe dar el Visto Bueno para que alguna de las partes en conflicto convoque a los miembros del Comité.
2	Al tener el Visto Bueno, la persona designada previamente por las partes en conflicto deberá convocar al Comité a través de un correo dirigido al Presidente, con copia al Secretario(a) y al Vocal, copiando también al representante de la contraparte o a todos los involucrados si así se considera conveniente.
3	El Presidente del Comité deberá responder el correo de recibido a más tardar, dos días hábiles después de haberlo recibido.
4	El Secretario(a) debe comunicarse con las partes involucradas para recabar información.
5	El Secretario(a) deberá coordinar día, hora y lugar (si fuera una reunión presencial) para convocar a las partes en conflicto a fin de escuchar sus opiniones, posturas, necesidades, etc.
6	Se ejecuta la reunión con las partes involucradas en el Conflicto, pudiendo estar presente la Coordinación General de MTM si así lo considera.
7	El Secretario(a) documenta la reunión y posteriormente coordina con el resto de miembros del Comité las reuniones que corresponda para analizar el conflicto y las posibles soluciones.
8	El Secretario(a) convoca a las partes involucradas para una segunda reunión si ese fuera el caso.
9	El Secretario(a) convoca a las partes involucradas para dar la solución al conflicto.
10	Todos los miembros de Comité, así como las partes involucradas y Coordinación General, se reúnen para escuchar la solución al conflicto.
11	El Secretario(a) documenta la última reunión y entrega la Herramienta No. 1 del presente protocolo, así como demás documentación para el archivo respectivo de MTM.
12	Recibe la documentación el Componente de Comunicación y archiva en el lugar correspondiente.
13	Si a criterio de una o ambas partes involucradas, la solución propuesta no está siendo viable para resolver el conflicto, puede convocar a una segunda gestión al Comité, repitiendo todos los pasos anteriores. Para convocar a una segunda gestión, es necesario indicar claramente las razones por las cuales argumentan que la solución no es viable.

## ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS INTERNOS

Como se mencionó, la primera vía o instancia es resolver el conflicto de forma interna, si esto no es posible o a consideración de los integrantes de MTM involucrados, se desea convocar al Comité; en todo caso, las estrategias de intervención que se pueden ejecutar son:

**1. Dialogo:** Se refiere a la forma de comunicación entre dos o más personas en las que alternativamente manifiestan sus ideas en busca de una avenencia. Para realizar esta estrategia se debe tomar en cuenta:

- Ante el surgimiento de un conflicto de una persona a otra u otras o de un componente a otro u otros, o de una persona a otra institución externa a MTM, la primera acción que se puede implementar es el dialogo.
- Los conflictos pueden iniciar como una simple contradicción de opiniones o malos entendidos, que, si no se afrontan, pueden llegar a volverse situaciones hostiles que perjudiquen, no solamente el clima laboral, sino también el desempeño. Por esta razón, es importante abordarlos desde la percepción misma de la molestia o discordia en su inicio, haciendo un llamado a que la(s) persona(s) expresen su sentir a la contraparte, de una forma **respetuosa y objetiva**
- La(s) persona(s) que ha(n) decidido iniciar el dialogo, antes de hacerlo se sugiere que plasmen sus ideas en una hoja de papel o bien las repase mentalmente, buscando las palabras apropiadas para expresarse a fin de buscar una solución a la situación y **no** de señalar errores.
- Tomar en cuenta que si el dialogo inicia con señalar en lo que está fallando la contraparte, puede generar confrontación, por esta razón es importante realizar el dialogo desde el punto de vista de la solución y no de señalamientos.
- Al realizar el dialogo, hacerlo en un lugar privado y libre de distracciones (de preferencia, solo las personas involucradas), si el grupo es grande, se sugiere elegir a un moderador o bien a algún miembro del Comité de Resolución de Conflictos.

**2. Estrategia Actitudinal (sobre comportamientos):** Es la acción por las partes involucradas en el conflicto para resolver el mismo, de forma independiente o bien pueden avocare al Comité de Resolución de Conflictos, si así lo consideran conveniente. Las estrategias actitudinales que se pueden implementar son:

- Acción de evitar: es el intento de alejarse del conflicto, física como mentalmente. Los integrantes toman distancia, por lo menos temporal; es efectiva esta acción en la resolución de conflictos leves, no se recomienda en situaciones complejas, ya que, el ignorar el conflicto y no encararlo suele tener efectos de perder-perder para todos los interesados.
- Avenimiento: Los integrantes involucrados analizan el conflicto y muestran interés (por lo menos una de las partes involucradas) en cooperar cediendo a los requerimientos de la otra parte. Se recomienda realizar esta acción cuando, de forma objetiva y buscando el bien común o colectivo, se analiza que el punto de vista de una de las partes involucradas es correcto y la otra parte está dispuesta a ceder o a negociar.
- Acuerdo mutuo: todos los integrantes de la Asociación involucrados en el conflicto estas dispuestos a negociar y a ceder con el fin de ganar en algo o buscando la resolución del conflicto por el bien colectivo o de la Asociación.
- Confrontación: en este caso los integrantes en conflicto lo analizan e identifican las posibles soluciones para generar un resultado de ganar-ganar. Es una de las acciones más recomendables puesto que el fin de las partes en conflicto es resolverlo en beneficio del bien común.

**3. Enfoque Estructural (sobre objetos o procesos):** Cuando el conflicto surge por percepciones relacionadas por condiciones de diferencias entre las partes (situación más común en la mayoría de las organizaciones), recursos limitados y/o escasos (la premisa fundamental es que los recursos siempre van a ser limitados) y/o interdependencia (los entes de toda organización siempre o casi siempre tienen relación entre sí), la Coordinación General puede desarrollar cualquiera de las siguientes acciones:

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reducir las diferencias entre las personas o grupos, a través de señalar puntos u objetivos en común y enfocarse en estas similitudes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Interferir en los recursos compartidos; cuando dos o más personas o componentes comparten recursos, lo ideal es dotar a cada uno de forma individual, sin embargo, si esto no fuera posible, se debe delimitar claramente el uso de tales recursos y especificarlo con cada uno de los integrantes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reducir la interdependencia, que, en este caso, el crear y documentar procesos ayuda a identificar puntos no necesarios que disminuyan la dependencia entre dos o más personas o componentes. Toda organización trabaja como un engranaje y es imposible no depender un área de otra, pero a medida que se identifique puntos irrelevantes que deriven en más independencia y empoderamiento de las personas y áreas será de mayor beneficio.</li> </ul>
<p><b>4. Enfoque Mixto:</b> esta medida se implementará cuando no se ha podido resolver el conflicto a través del enfoque actitudinal y del enfoque estructural; en este caso interviene el Comité de Resolución de Conflictos que actúa con una postura de “juez”, haciendo uso de toda la documentación reglamentaria institucional y de la información que recopile del conflicto, pudiendo desarrollar cualquier de las siguientes acciones:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estilo de evasión: esta acción se refiere a la intervención pasiva del Comité, quien en este caso tiene conocimiento del conflicto, pero considera que no es tan relevante y que posiblemente vaya perdiendo intensidad con el tiempo. Este estilo de solución puede ser abordado ante situaciones poco complejas, o bien, que de acuerdo con el nivel de expertise de los integrantes del Comité, consideren que no requiere su intervención.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estilo acomodaticio: refleja un alto grado de cooperación al buscar suavizar las cosas y conservar la armonía, el Comité resuelve los puntos menores de desacuerdo y deja los problemas mayores para después, con el fin de ir suavizando las cosas o que las partes involucradas se autogestionen poco a poco.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estilo competitivo: es cuando el Comité busca tomar una acción decisiva rápidamente en situaciones importantes, impopulares o urgentes, sin importar que el resultado sea ganar-perder para alguna de las partes interesadas, ya que el enfoque es resolver urgentemente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estilo de compromiso: es una combinación entre las características de asertividad y cooperación, buscando paridad entre lo que podría ser ganar-perder, es decir, todas las partes involucradas pueden ganar y perder en la posible solución al conflicto, buscando la equidad al mismo tiempo que la solución.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estilo de colaboración: al igual que el anterior, busca la asertividad y la cooperación, buscando el gana-gana para ambas partes, utilizando la negociación y el intercambio con el propósito de reducir las diferencias, este estilo puede tomar en cuenta la opinión de las partes interesadas, lo que aumenta el compromiso por parte de todos los involucrados en la puesta en marcha de la solución.</li> </ul>

## ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS CON EXTERNOS

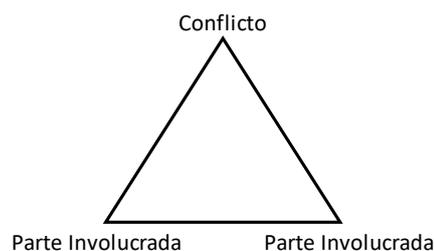
La primera vía es resolver el conflicto de forma independiente como MTM, si esto no fuera posible se debe convocar al Comité de Resolución de Conflictos. En todo caso, las acciones concretas en vías de resolver con terceros, se deben abordar de la siguiente manera:

- ✓ Identificar si la situación es en realidad un conflicto, analizando todos los puntos relacionados para determinar si es o no un conflicto (puede tratarse de un mal entendido, etc.)
- ✓ Al analizar si se trata de un conflicto o no, se deben tomar en cuenta varios aspectos relacionados al conflicto; para este análisis se puede implementar alguna de las de las siguientes herramientas:

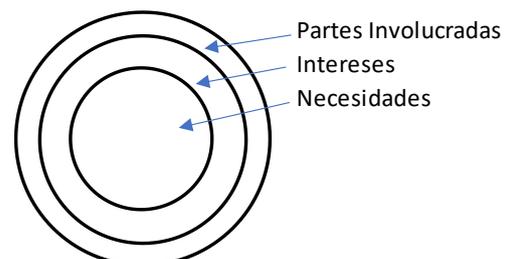
- **Perfil básico del conflicto.** Práctica que se refiere a buscar una definición global del conflicto, definiendo a los actores (partes involucradas), el tipo de conflicto (si es un conflicto social, económico, etc., siendo importante definir que si se trata de una situación legal se debe resolver por esa vía) y otros detalles que se consideren importantes.

*	
*	
*	
*	
*	
*	

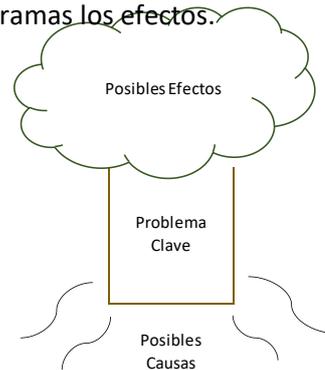
- **Triangulación.** Esta herramienta se refiere a definir los tres elementos del conflicto: Las dos partes involucradas y la cuestión en juego que da lugar al conflicto.



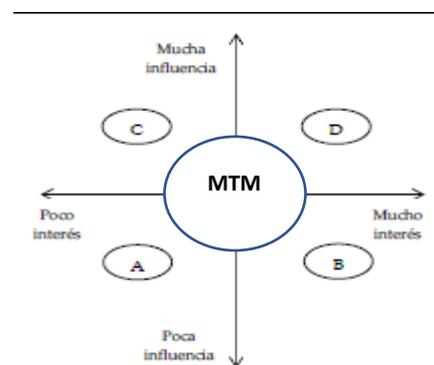
- **Cebolla del conflicto.** Ayuda a identificar y diferenciar las motivaciones, posiciones, intereses y necesidades de cada una de las partes involucradas. Esta herramienta, como su nombre lo indica, se basa en la analogía de la cebolla y sus capas, la capa externa representa las posiciones de las partes en conflicto, la siguiente los intereses de cada una de las partes y el núcleo las necesidades.



- **El árbol del conflicto.** Este análisis es de tipo gráfico, donde se utiliza un árbol para describir los aspectos claves del conflicto: El tronco es el problema clave, las raíces las posibles causas y las ramas los efectos.



- **Mapeo de actores.** Este análisis también es de tipo gráfico y se usa para esquematizar la relación de poder de una parte con la otra y la posición que ocupa dentro del conflicto. En esta esquematización también puede agregarse a otros grupos de interés internos o externos, a fin de analizar de una mejor manera el poder del tercero en discordia.



Al haber realizado el análisis, se procede a identificar la forma en que se resolverá el conflicto o las propuestas de solución, estas pueden ser:

<p><b>1. NEGOCIACIÓN:</b> Se refiere a la forma de resolver el conflicto mediante el cual las partes involucradas se comunican para llegar a un acuerdo, casi siempre cediendo en algo para resolver la situación. Para realizar este proceso, se debe:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar a la persona o personas de MTM que serán los negociadores. Al definir quien o quienes realizaran esta gestión, se debe tomar en cuenta que deben poseer las siguientes características: comunicador hábil con fluidez verbal, idealmente conocer del tema a tratar, sociable con buena actitud, con autoconfianza, persuasivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir, además del o de los negociadores, al equipo que lo va a acompañar (aunque se sugiere que el equipo no sea más de 4 personas) y el rol de cada uno de ellos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructurar la información sobre el conflicto y las posibles resoluciones, se sugiere que no se defina solamente una forma de resolverlo, en la medida de lo posible anticiparse a las posibles contradicciones de la contraparte y buscar varias alternativas, estas hay que dejarlas por escrito y/o memorizarlas para tenerlas presentes al momento de la negociación.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se debe definir con qué persona o personas de la contraparte se tendrá la reunión de negociación; al tenerlas definidas, se les debe convocar, el punto de reunión debe ser un lugar adecuado en donde no hay interrupciones, de preferencia un lugar acogedor que pueda contribuir a crear un clima agradable para suavizar los ánimos y que permee apertura por parte de los involucrados. Al citar a la contraparte se le debe indicar el tiempo estipulado que durará la reunión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La negociación se divide en cuatro fases: a) El planteamiento inicial, b) Exploración del conflicto, c) Las alternativas de solución y d) Cierre. Se debe planificar como se abordará cada una de estas fases.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para el cierre de la negociación, idealmente debe quedar algún documento o acuerdo por escrito, sin embargo, esto lo debe evaluar el Negociador o Negociadores de MTM, ya que, si la reunión con la contraparte se realiza de una manera cordial y amena y con un “acuerdo entre caballeros”, puede obviarse, sin embargo, en la medida de lo posible es mejor dejar un documento, sobre todo si hay varios puntos a cumplir o compromisos por parte de ambas partes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El cumplimiento de estos compromisos queda a cargo del integrante o integrantes involucrados y/o de la Coordinación General, todo dependerá del nivel de compromisos a los que se llegó y de las funciones o roles de las personas involucradas por parte de MTM (por ejemplo, si el seguimiento de los compromisos es a nivel de la Asociación y parte de los roles de la Coordinación General, será esta última quien debe velar por el cumplimiento, ahora si los acuerdos aplica a un componente de trabajo o actividad específica, el seguimiento quedará bajo la responsabilidad de la persona que corresponda).</li> </ul>
<p><b>2. LA CONCILIACIÓN:</b> Este esquema de resolución de conflictos, busca el consenso de las partes involucradas, en donde ambas están orientadas a resolver sus diferencias, mediante acuerdos equitativos y de beneficio en común.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al igual que en la negociación, se debe identificar a la persona que servirá como conciliador o que llevará la palabra en la reunión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se debe convocar a la otra parte, e igual que en la negociación, es recomendable identificar un lugar adecuado para realizar la actividad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Idealmente el documento por escrito, sobre todo si hay varios acuerdos o bien la trascendencia y magnitud de los mismos. El seguimiento de estos acuerdos se manejará al igual que en la negociación.</li> </ul>
<p><b>3. ARBITRAJE:</b> En este mecanismo se solicita a un tercero neutral que intervenga en el proceso del disenso entre las partes, concediéndole al árbitro la decisión final la cual habrá de tomar después de evaluar los argumentos que se le presentan. El arbitraje debe contemplar lo siguiente:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las partes involucradas deben estar de acuerdo con la aplicación de este mecanismo y con la elección de la persona que será el árbitro.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al acceder a que se use el arbitraje como forma de resolver el conflicto, las partes involucradas sobreentienden que la decisión que tome el árbitro deberá ser acatada.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El arbitraje es una buena técnica, pero por la implicación de elegir a un árbitro que pueda desempeñar un papel objetivo y que va a actuar en calidad de juez, lo ideal es dejar esta técnica como última opción y agotar la resolución del conflicto entre las partes involucradas.</li> </ul>

# SALUD MENTAL Y FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

## SALUD MENTAL EN LA ASOCIACIÓN

En el marco de las actividades de MTM como una organización que orienta sus esfuerzos en la defensa de los derechos humanos de niñas, adolescentes y mujeres, víctimas y sobrevivientes de violencia en todas sus manifestaciones, sus integrantes se ven expuestos a casos de vida traumáticos que pueden generar niveles de estrés elevados así como efectos en su salud mental (y por ende física por la relación de una con la otra), especialmente de aquellos puestos que tienen relación directa con las víctimas y sobrevivientes, razón por la cual, el promover y desarrollar prácticas que contribuyan a generar un clima laboral agradable y disminuir los niveles de estrés pueden contribuir a preservar la buena salud mental. Para este efecto se recomienda realizar las siguientes actividades:

1. Realizar un Análisis de Riesgos de las enfermedades ocupacionales de tipo psicosocial al que cada puesto de trabajo está expuesto. El realizar este tipo de Análisis permite identificar las posibles enfermedades y definir las acciones concretas y coordinadas para mitigarlas o evitarlas.
2. Realizar un Plan de Chequeo Médico General Anual que incluya:
  - ✓ Definir al proveedor que prestará la atención médica
  - ✓ Definir y delegar al o a los responsables para darle seguimiento al plan
  - ✓ Coordinar la asistencia de los integrantes al chequeo médico
  - ✓ Documentar el chequeo médico
  - ✓ Dar seguimiento anual a la actividad
3. Facilitar atención psicológica al personal de MTM, actividad que debería incluir:
  - ✓ Definir presupuesto
  - ✓ Definir al proveedor que prestará la atención psicológica
  - ✓ Otorgar el tiempo al colaborador que lo requiera
  - ✓ Mantener la discreción debida
4. Facilitar actividades de capacitación y/o informativas acerca de la preservación de la salud mental, lo cual debería incluir:
  - ✓ Designar un presupuesto para estas actividades
  - ✓ Realizar un Plan de Capacitación Anual que incluya temas de Salud Mental
  - ✓ Buscar proveedores de capacitaciones
  - ✓ Otorgar todos los medios (tiempo y espacio) para que el personal asista a estas capacitaciones
  - ✓ Hacer uso de las capacitaciones u otras actividades de formación que sean gratuitas
5. Manejo del estrés. El estrés es una reacción física y psicológica del organismo frente a las exigencias del medio laboral y se puede manifestar en los niveles individual y grupal; cada persona responderá a las presiones de su entorno laboral de acuerdo con sus características personales, su historia, la etapa vital que este atravesando, etc.

Para el manejo del estrés, es importante distinguirlo en dos variables:

**Distrés:** que se caracteriza por ser un estrés que causa angustia y que es muy perjudicial para la salud. Este estrés puede ser ocasionado, entre otras cosas, por: una carga laboral alta, tiempos de entrega muy cortos y apremiantes, liderazgo, clima de trabajo hostil, incongruencia entre los valores y normas organizacionales, favoritismos, etc.

**Eustrés:** tipo de estrés que fomenta las emociones positivas, ya que puede generar en la persona el sentimiento de ser retado, lo que le permite al colaborador fomentar su imaginación y enfatizar el deseo de alcanzar sus metas de trabajo. Para fomentar este tipo de estrés en un nivel tolerable y disminuir el distrés como medida para la preservación de la salud mental, se sugiere:

- ✓ Definir una carga de trabajo adecuada
- ✓ Facilitar información institucional y que este accesible en todo momento para que los integrantes puedan consultarla
- ✓ Entre todos, fomentar un clima de trabajo agradable
- ✓ Asegurarse que las normas y políticas concernientes a comportamientos, sean de aplicación equitativa para todos
- ✓ Si se genera un cambio institucional importante, informarlo a todos los involucrados, resolver dudas y apoyar en la adaptación
- ✓ Fomentar actividades de reconocimiento a una labor bien realizada (por ejemplo, elegir al empleado del mes, felicitar cuando se ha culminado un proyecto, otorgar algún elemento distintivo, como un diploma o pin, etc.)
- ✓ Crear espacios (tiempos) y actividades de esparcimiento
- ✓ Otorgar permisos cuando el colaborador presente problemas de salud

6. Asegurar que las condiciones de trabajo sean las adecuadas: espacio personal, temperatura, nivel de ruido, ventilación, iluminación, espacio para ingerir alimentos (higiénico), instalaciones sanitarias en cantidad apropiada al número de integrantes (en buen estado e higiénicas)

## CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional se refiere a las costumbres, hábitos y prácticas de una entidad, constituye su ADN y la hacen ser diferente al resto, esta cultura para estar fortalecida debe ser compartida por todos los miembros; el clima organizacional a su vez es el ambiente interno localizado que puede ser distintos entre un departamento o área y otra. La cultura es la misma para toda la organización, el clima esta inmerso en la cultura, por lo que las costumbres son las mismas e inclusive los hábitos, pero de un departamento a otro pueden agregarse hábitos adicionales que lo pueden diferenciar.

El promover una cultura colaborativa dentro de MTM se tiene como propósito en vías de: 1) brindar el apoyo integral a las usuarias de MTM de forma óptima, cumplimiento con la misión y visión de la Asociación, y, 2) cumplir con los fines anteriores a través de preservar un ambiente de trabajo agradable, fomentando la satisfacción del personal, disminuyendo los niveles de estrés e incluyendo prácticas que contribuyan a fortalecer la salud integral de los colaboradores.

Para ello se recomienda:

1. La cultura organizacional se maneja a tres niveles: a) Lo Visible, b) Lo Normado y c) Lo Subyacente. Para fortalecer una cultura de colaboración se debe:

- ✓ Cultura organizacional a través de acciones visibles que fortalezcan el compañerismo y colaboración, tales como:

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rallys y Teambuilding</li> <li>▪ Celebración de cumpleaños</li> <li>▪ Celebración de días temáticos</li> <li>▪ Actividades sociales dentro y fuera de la Asociación</li> <li>▪ Actividades de recreación, culturales, deportivas u otras que fomenten la unión del equipo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cultura organizacional a través de lo normado:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todo aquello que la Asociación desea fomentar, debe quedar documentado, es decir, debe existir una herramienta institucional por escrito y debidamente socializada a todo el personal, asimismo, idealmente debe estar en un medio digital para que todos puedan consultarlo.</li> <li>▪ Las normas, políticas y procedimientos deben aplicarse por igual a todos los integrantes de MTM, sin distinción ni favoritismos.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cultura organizacional a través de lo subyacente, refiriéndose a los comportamientos “de pasillo”, es decir, todo aquello que realmente hacen las personas en secreto. La cultura organizacional a través de lo subyacente requiere el compromiso de cada integrante de la Asociación, en el cumplimiento de todas las normas, políticas y procedimientos institucionales a fin de establecer comportamientos uniformes y cumplir con las atribuciones y responsabilidades del puesto.</li> </ul>
<p><b>2. Cima laboral, que como se ha mencionado, es algo a nivel más localizado y se sugiere abordar las siguientes acciones:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A todo nuevo integrante se le debe orientar en cuanto a la realización de su trabajo y comportamiento deseado, idealmente entregándole un descriptor de puesto que contenga dicha información; así mismo, los compañeros de trabajo deben apoyar al nuevo integrante para que se sienta bienvenido y que se cimenten relaciones armoniosas con el/ella desde el principio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las relaciones jerárquicas y de comunicación, como se mencionó anteriormente, idealmente debe estar por escrito para que todos los integrantes tengan conocimiento de cómo funciona la comunicación formal dentro de la Asociación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se hace un llamado a los integrantes de MTM para que participen de todas las actividades extralaborales y de integración, esto además de permitirle sentirse parte del equipo, también aliviará tensiones y permitirá conocer a los compañeros a un nivel personal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cada integrante de MTM debe poner en prácticas los valores organizacionales que contribuyan a generar relaciones funcionales, estos valores son, como mínimo: respeto, comprensión, tolerancia y comunicación, así como todos aquellos expresados en el Código de Conducta y Ética y los que, por costumbre, se observen dentro de la Asociación.</li> </ul>

## MECANISMO DE VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El presente Protocolo de Resolución de Conflictos se elabora, valida y socializa con la participación de socias de la Asamblea General, Junta Directiva, Coordinadora General e Integrantes de Equipos



Multidisciplinarios de los componentes Programáticos y se debe reevaluar y/o actualizar atendiendo a los siguientes criterios:

- 1) Se reevaluará en el mes de agosto de cada año como mínimo, o bien, de acuerdo a cambios institucionales importantes que requieran la actualización del presente documento.
- 2) En caso se realicen cambios al Protocolo, estos deben trasladarse a Coordinadora General y Junta Directiva para aprobación.
- 3) Una vez aprobado, se debe facilitar una copia en digital a todos los integrantes de la Asociación (enviarlo por correo) así como imprimirlo y colocarlo físico en un lugar lo suficientemente visible y en todas las sedes que existan.
- 4) A todo nuevo integrante se le debe facilitar la copia en digital para que pueda leer el presente documento y tenga conocimiento de su existencia.
- 5) La aprobación del presente documento debe quedar integrado al Plan Operativo Anual -POA.



# ANEXOS

## ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### ASOCIACIÓN MUJERES TRANSFORMANDO EL MUNDO

Por medio de la presente Acta, nosotros

Nombre, DPI y Firma de la persona elegida como Presidente del Comité de Resolución de Conflictos

---

Nombre	DPI	Firma
--------	-----	-------

Nombre, DPI y Firma de la persona elegida como Secretario(a) del Comité de Resolución de Conflictos

---

Nombre	DPI	Firma
--------	-----	-------

Nombre, DPI y Firma de la persona elegida como Vocal del Comité de Resolución de Conflictos

---

Nombre	DPI	Firma
--------	-----	-------

Aceptamos y nos comprometemos a formar el Comité de Resolución de Conflictos de la Asociación Mujeres Transformando el Mundo, en la Ciudad de Guatemala, el \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_; hemos leído y aceptamos el objetivo por el cual se creo el Comité y nos comprometemos a ejercer de manera honorable, transparente, imparcial y objetiva cada una de las funciones de los cargos a los cuales hemos sido nombrados, manejando con total confidencialidad toda aquella información a la cual tengamos acceso en el ejercicio de las facultades que nos han sido otorgadas, atendiendo al llamado de la Asociación MTM en las situaciones en las que soliciten nuestra intervención, así mismo, estamos en conocimiento que todo documento que emane del ejercicio de tales facultades, lo estaremos entregando al finalizar cada gestión de la resolución de un conflicto específico, sin quedarnos con documentación que sea propiedad de MTM.

Nuestra función como Comité de Resolución de Conflictos, inicia a partir del \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, hasta el \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.



## INSTRUMENTO NO. 1

### Resolución de Conflictos Internos

El presente instrumento tiene como finalidad, documentar la resolución de un conflicto interno, cuya información pueda ser de utilidad para prevenir posibles conflictos futuros, cumplir acuerdos entre las partes y documentar la manera en que se resolvió.

\*Si la forma en que se resolvió el conflicto fue a través del dialogo o algún otro enfoque actitudinal, las partes involucradas deciden si desean que quede documentado o no.

\*Si la forma en que se resolvió el conflicto fue a través del Enfoque Estructural o Enfoque Mixto, deberá quedar documentado.

Nombre de la persona(s) que llena(n) el documento:

Cargo(s):

Fecha:

1. Análisis del conflicto. Indique las causas que originaron el conflicto:

2. Descripción del conflicto (por favor detalle):

3. Partes involucradas en el conflicto:

4. Describa el Enfoque que se utilizó para resolver el conflicto

5. Compromiso y acuerdos a los que llegaron las partes involucradas:

Firmas de las partes involucradas para el cumplimiento de compromisos y acuerdos

Firma de la Coordinación General (solo si fue quien resolvió el Conflicto)

Firma del representante del Comité de Resolución de Conflictos (solo si fueron quienes resolvieron el conflicto)

Otras observaciones:

Nota: si en alguna de las secciones anteriores no se logro describir con claridad y se necesita más espacio, utilizar la parte posterior de la hoja para ampliar.

Por otro lado, yo (nombre de la Coordinadora General) \_\_\_\_\_ (f) \_\_\_\_\_  
faculto a los miembros del Comité para ejercer las funciones que corresponda y tener acceso a



## INSTRUMENTO NO. 2

### Resolución de Conflictos Externos

El presente instrumento tiene como finalidad, documentar la resolución de un conflicto externo, cuya información pueda ser de utilidad para prevenir posibles conflictos futuros, cumplir acuerdos entre las partes y documentar la manera en que se resolvió.

\*Si a criterio de los integrantes de MTM que participaron en la resolución del conflicto, no es necesario documentarlo, se puede ejecutar de esa manera.

Nombre de la persona(s) que llena(n) el documento:

Cargo(s):

Fecha:

6. Análisis del conflicto. Indique las causas que originaron el conflicto (si utilizo un documento para el análisis del conflicto, indique qué método o herramienta y adjúntelo a este instrumento):

7. Descripción del conflicto (por favor detalle):

8. Partes involucradas en el conflicto:

9. Mecanismo que se usó para resolver el conflicto:

10. Compromiso y acuerdos a los que llegaron las partes involucradas:

Firmas de las partes involucradas para el cumplimiento de compromisos y acuerdos

Nombre y firma del árbitro (si en caso se implementó ese mecanismo):

Otras observaciones:

información confidencial y sensible de la Asociación, a fin de apoyarnos en la resolución de un conflicto determinado, solicitando el cumplimiento de todo lo establecido en el presente Protocolo.

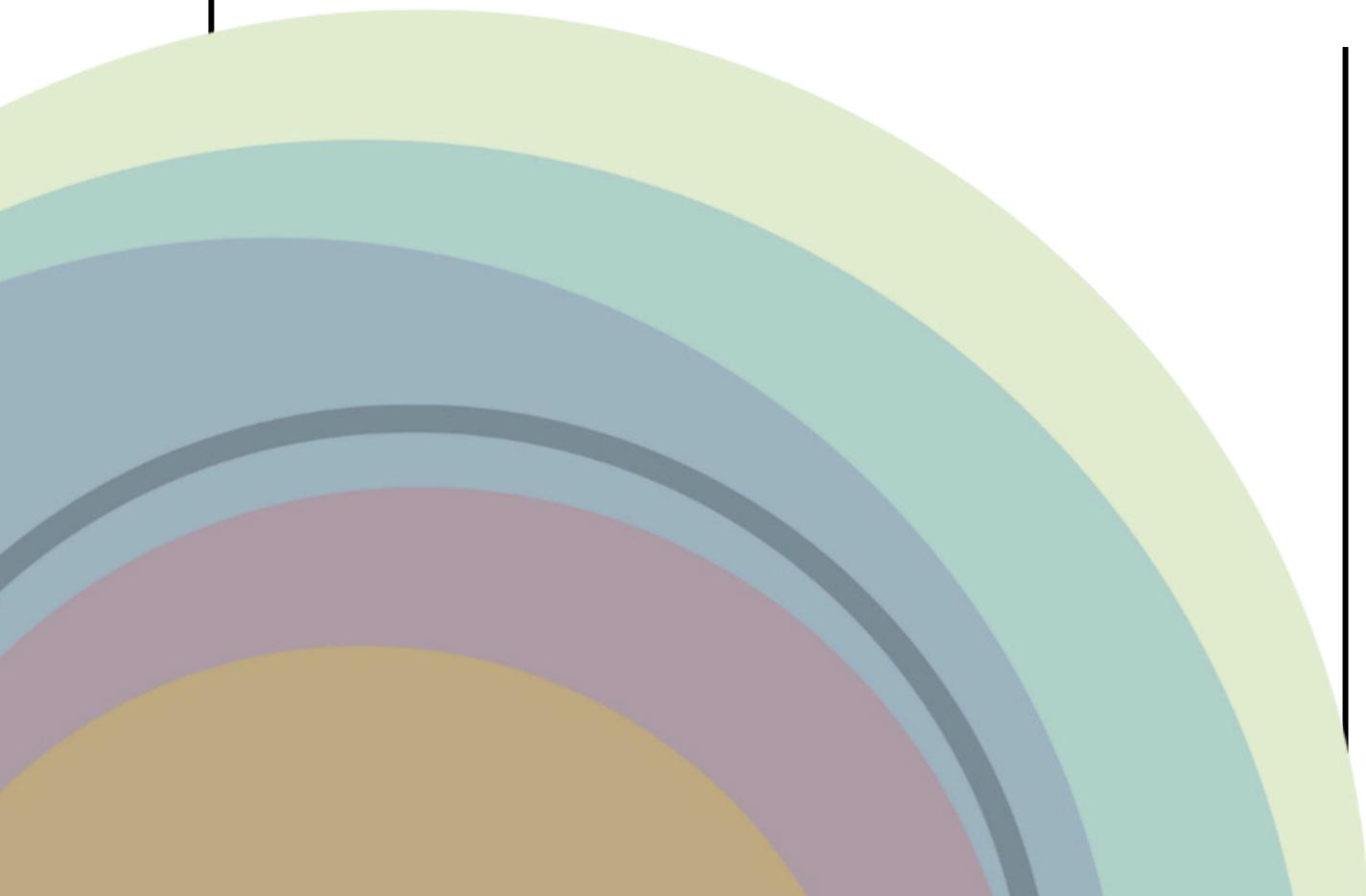


Nota: si en la resolución del conflicto se desea agregar algún otro documento, evidencias como fotografías u otros, adjuntarlo junto con esta herramienta y archivar en el lugar designado para ello.

# PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE CASOS DE COVID-19



mujeres  
transformando  
el mundo





# CONTENIDO

<b>Introducción</b> .....	3
<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	4
COVID-19 .....	4
SINTOMAS DEL COVID-19 .....	4
GRUPOS DEMOGRAFICOS MÁS VULNERABLES AL COVID-19 .....	5
EFECTOS CUANDO SE CONTRAE COVID-19 .....	5
EFECTOS POST COVID-19 .....	5
<b>PROTOCOLO</b> .....	6
<b>ORIENTACIONES GENERALES INTERNAS DE FUNCIONAMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19</b> .....	6
MEDIDAS PREVENTIVAS DENTRO DEL AMBIENTE LABORAL .....	8
MEDIDAS PREVENTIVAS RECOMENDABLES EN EL HOGAR .....	9
KIT PERSONAL DE PREVENCIÓN Y SANITIZACIÓN .....	9
<b>ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO CON USUARIAS</b> .....	11
<b>ORIENTACIONES PARA EL RELACIONAMIENTO CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	12
<b>ORIENTACIONES PARA LA LOGISTICA DE LOS DIFERENTES TIPOS DE ACTIVIDADES DE MTM</b> .....	15
<b>DEFINICIÓN DE LA RUTA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS</b> .....	18
<b>DEFINICIÓN DE LA RUTA ANTE ALERTAS EMITIDAS POR ENTES NACIONALES E INTERNACIONALES RESPECTO AL COVID-19</b> .....	19
<b>FORMATOS DE MONITOREO</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CÓMITE DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b> ..	23
<b>ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A COVID-19</b> .....	24
<b>ANEXOS</b> .....	26



## INTRODUCCIÓN

Mujeres Transformando el Mundo es una Organización guatemalteca con enfoque feminista, cuya labor social está orientada a brindar apoyo integral a niñas, adolescentes y mujeres que han sido víctimas de violencia en todas sus manifestaciones y que, a través de este apoyo, no solo buscan mejorar la calidad de vida de las víctimas y sobrevivientes que atiende, sino también, modificar y mejorar las leyes y la respuesta del aparato legal ante tales situaciones.

A raíz del surgimiento y propagación del coronavirus denominado COVID-19, en Wuhan (China) en el mes de diciembre del año 2019, las distintas organizaciones, grupos sociales, y en general, toda la sociedad civil de los países del mundo, han emprendido diversas acciones con el fin de erradicar o contener la propagación de este virus, así como preservar la salud física y mental de todas las personas.

El presente protocolo es creado como un instrumento institucional que pueda ser usado como guía en la implementación de acciones que sirvan para proteger la salud de los distintos profesionales que conforman a Mujeres Transformando el Mundo, siendo de vital importancia asegurar un ambiente de trabajo seguro y continuar con la labor por la cual fue creada la Asociación.



# MARCO CONCEPTUAL

A continuación se definen algunos conceptos y términos importantes a saber:

## COVID-19

Es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de “neumonía vírica” que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

Los coronavirus son conocidos por provocar un amplio rango de enfermedades, desde un resfriado hasta infecciones respiratorias. El nuevo coronavirus es una cepa no identificada en humanos previamente, hasta el día en que surgió el primer caso y se expandió por todo el mundo debido a su facilidad de contagio.

## SINTOMAS DEL COVID-19

Los síntomas más habituales del COVID-19 son:

- Fiebre
- Tos seca
- Estornudos
- Cansancio
- Malestar general

Otros síntomas menos frecuentes pero que pueden presentarse en algunos pacientes:

- Pérdida del gusto o el olfato
- Congestión nasal
- Conjuntivitis (enrojecimiento ocular)
- Dolor de garganta
- Dolor de cabeza
- Respiración rápida
- Dolores musculares o articulares
- Diferentes tipos de erupciones cutáneas
- Náuseas o vómitos
- Diarrea
- Escalofríos o vértigo

Entre los síntomas de un cuadro grave del COVID-19 se incluyen:

- Disnea (dificultad respiratoria)
- Pérdida de apetito
- Confusión
- Dolor u opresión persistente en el pecho
- Temperatura alta (por encima de los 38° C)

Otros síntomas menos frecuentes de un cuadro grave del COVID-19:

- Irritabilidad
- Merma de la conciencia (a veces asociada a convulsiones)
- Ansiedad
- Depresión



- Trastornos del sueño
- Complicaciones neurológicas más graves y raras, como accidentes cerebrovasculares, inflamación del cerebro, estado delirante y lesiones neurales.

Las personas de cualquier edad que tengan fiebre o tos y además respiren con dificultad, sientan dolor u opresión en el pecho o tengan dificultad para hablar o moverse deben solicitar atención médica inmediatamente.

Derivado de las distintas variantes del Covid-19 a lo largo del tiempo y posterior a su aparición, los síntomas varían levemente, así como de individuo a individuo, sin embargo, tomando en consideración de que se trata de una afección viral, siempre que una persona tenga síntomas de resfriado y haya estado en contacto con un caso confirmado o tenga la sospecha de que se trata de Covid-19 debe buscar atención médica.

### GRUPOS DEMOGRAFICOS MÁS VULNERABLES AL COVID-19

El virus puede ser mortal para cualquier persona, sin embargo, son más vulnerables los adultos mayores (personas de más de 60 años) y las que padecen afecciones médicas, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes, obesidad o cáncer.

### EFFECTOS CUANDO SE CONTRAE COVID-19

Entre las personas que desarrollan síntomas, la mayoría (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de recibir tratamiento hospitalario. Alrededor del 15% desarrollan una enfermedad grave y requieren oxígeno y el 5% llegan a un estado crítico y precisan cuidados intensivos.

Algunas de las complicaciones que pueden llevar a la muerte son: la insuficiencia respiratoria, el síndrome de dificultad respiratoria aguda, la septicemia y el choque septicémico, la tromboembolia y/o la insuficiencia multiorgánica, incluidas las lesiones cardíacas, hepáticas y renales. Rara vez, los niños pueden manifestar un síndrome inflamatorio grave unas semanas después de la infección.

### EFFECTOS POST COVID-19

Algunas personas que han padecido COVID-19, tanto si han necesitado atención hospitalaria como si no, posterior a la recuperación, siguen experimentando síntomas, entre ellos fatiga y diversas sintomatologías respiratorias y neurológicas.

La OMS continúa con investigaciones para fortalecer los niveles de prevención del riesgo a contraer el virus, así como para la gestión clínica post COVID-19, con el fin de determinar el porcentaje de pacientes que sufren efectos a largo plazo, el tiempo que persisten y la razón por la que se producen. Estos estudios se utilizarán para desarrollar nuevas orientaciones de cara a la atención posterior de contagio.

# PROTOCOLO

## ORIENTACIONES GENERALES INTERNAS DE FUNCIONAMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19

El principal objetivo del presente protocolo es instituir todas aquellas acciones y actividades que deben poner en práctica todos los integrantes de la Asociación, a fin de prevenir el virus Covid-19, ya sea de contraer el virus en los ambientes de trabajo o de esparcirlo. Estas acciones que se deben de observar de manera rigurosa abarcan medidas de higiene, limpieza y desinfección de las áreas de trabajo y medidas de higiene personal.

### MEDIDAS DE HIGIENE, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS ÁREAS DE TRABAJO

Insumo	Medida de prevención
Termómetro para toma de temperatura digital	En la entrada principal deberá colocarse un termómetro digital instalado en la pared o en una base firme que lo sostenga, a una altura aproximada a 1.40 mts. a fin de que toda persona que ingrese a las instalaciones (integrantes de MTM o externos) se tomen la temperatura.
Estaciones digitales de gel antibacterial	El gel debe ser usado como sustituto del agua y jabón solo si se requiere de forma inmediata, la medida higiénica es siempre lavarse las manos. En los lugares transitados por las personas deberá colocarse estaciones digitales de gel antibacterial, ya sea instaladas en la pared o en una base que las sostenga, en ambos casos deberá estar la parte más alta del dispensador a una altura no mayor a 1.40 mts.; estos lugares pueden ser: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrada(s) a la institución.</li> <li>2. Entrada de cada oficina ocupada por dos o más personas.</li> <li>3. Pasillos.</li> <li>4. Áreas comunes.</li> </ol>
Barrera plástica en el área de recepción	Ubicar una base o pared de vinil en el escritorio de recepción, dejando un espacio apropiado para el intercambio de documentos.
Distanciamiento en los lugares de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El distanciamiento debe ser de por lo menos 1 mt. entre cada trabajador en sus lugares de trabajo.</li> <li>2. Si los espacios de trabajo son reducidos, se puede contemplar días planificados de trabajo en modalidad híbrida.</li> </ol>
Instalaciones sanitarias equipadas	Las instalaciones sanitarias deberán contar con agua y todos los implementos de limpieza: jabón, secador de manos de aire o de papel (sustituir las toallas de tela) y papel higiénico. Se debe disponer de una pila para el lavado de paños de limpieza.
Limpieza diaria de mobiliario de oficina	Se debe limpiar diariamente las mesas, escritorios, muebles, útiles y enseres de oficina, por lo cual la Organización debe dotar de suficientes paños y químicos de limpieza para tal actividad. La persona encargada para tales tareas debe limpiar los lugares de trabajo y muebles de uso común, o bien, cada integrante puede ser el encargado de asear diariamente su espacio.

Estructura/insumo	Detalles
Cronograma de limpieza de sillas de oficina	<p>Las sillas de con revestimiento de cuero y sillas plásticas pueden limpiarse con paños húmedos y se recomienda ejecutar una limpieza por lo menos semestral.</p> <p>Para la limpieza de las sillas tapizadas de tela y esponja se recomienda contratar los servicios profesionales de algún proveedor certificado, esta limpieza deberá ser como mínimo dos veces al año.</p>
Limpieza de sillas de visitantes/ sillas de espera	<p>Las sillas de visitantes deberán tener una limpieza continua, atendiendo a los siguientes detalles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si se cuenta con sillas/sillones de tapicería que no es de cuero, deberá contemplarse el cambio a sillas/sillones de cuero o plásticos, esto por la facilidad de limpieza.</li> <li>2. Si se cuenta con asientos de cuero o plástico y el movimiento de visitantes es leve a moderado, se debe limpiar por lo menos una vez por semana aplicando desinfectante. Si las visitas son frecuentes, entonces se deberá limpiar por lo menos dos veces por semana.</li> </ol>
Limpieza de equipo de cómputo y otros aparatos similares	<p>Debido a lo delicado en la manipulación de aparatos electrónicos, incluyendo computadoras, se deberá contratar los servicios de una empresa capacitada para este fin, para que realice una limpieza por lo menos bimensual.</p>
Desinfección de instalaciones y vehículos de la Asociación	<p>Actividad que deberá ser realizada de forma mensual por una empresa certificada, que asegure el uso de vapor sanitizante a base de soluciones clorhídricas y amonio cuaternario (o las soluciones químicas que recomienden y que aseguren la aniquilación de microorganismos, virus y bacterias).</p> <p>Si por motivo de presupuesto no se puede contratar los servicios externos, la desinfección del o los vehículos se puede realizar con paños y amonio cuaternario u otros productos comerciales (cloro en aerosol u otro sanitizante), en la tapicería u otros lugares en donde sea posible. Si los asientos son de tela, la limpieza deberá realizarla un profesional.</p>
Dispensador digital de Jabón líquido antibacterial	<p>Uso exclusivo para el lavado profundo de manos con agua.</p> <p>Recomendado utilizarlo antes y después de consumir alimentos, después de ir al sanitario y después de la manipulación de superficies manipuladas por otras personas.</p> <p>Es importante mencionar que la medida principal de prevención es el constante lavado de manos, el gel antibacterial se debe usar en ausencia de este.</p> <p>Lo ideal es tener dispensadores digitales de jabón, para evitar contacto.</p>
Secador de manos de aire o toallas de papel	<p>El lavado continuo de manos es una de las principales medidas de prevención de COVID-19, por lo que idealmente se debe proveer de secadores individuales tales como toallas de papel o secamanos automático.</p>
Otros implementos sanitizadores	<p>La Organización debe contar y proveer de todos los implementos de desinfección necesarios, adicionales al gel y jabón antibacterial, tales como: cloro, alcohol en spray o aerosol para desinfección local, toallitas sanitizadoras, paños en cantidad suficiente para la limpieza de superficies (si son paños de tela deben lavarse diariamente), barredora y recogedora, entre otros.</p>

## MEDIDAS PREVENTIVAS DENTRO DEL AMBIENTE LABORAL

	<p>Si se moviliza a pie o transporte público, procure mantener distanciamiento y utilice gel antibacterial después de haber tocado alguna superficie.</p>
	<p>Al ingreso a las instalaciones, los integrantes de la Asociación, deben medirse la temperatura con termómetro digital, lavarse las manos con agua y jabón o en ausencia de este, aplicarse gel antibacterial.</p>
	<p>En lugares donde se encuentre concentrado un número alto de personas y haya poco espacio, se debe usar mascarilla. También se solicita el uso de mascarilla al realizar trabajo de campo, especialmente si se tendrá contacto con varias personas.</p>
	<p>Evitar saludos con estrechón de manos, besos y abrazos entre compañeros, usuarios y/o cualquier persona o grupos de interés. En su lugar, se puede realizar un saludo de puño rápido o de codos.</p>
	<p>Lavarse las manos frecuentemente y con abundante agua y jabón antibacterial (tomar en consideración que el gel no sustituye al agua y jabón, en ausencia de este se debe usar gel).</p>
	<p>En ausencia de agua y jabón, aplicarse gel antibacterial (preferiblemente con alcohol al 70%), luego de tocar cualquier superficie o artículo intercambiado con compañeros, usuarias y cualquier otra persona de los grupos de interés.</p>
	<p>En la medida de lo posible, mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre compañeros de trabajo, usuarias de MTM y en general con cualquier otra persona o grupos de interés de la Asociación.</p>
	<p>Al momento de toser o estornudar, cubrirse la nariz y boca con el ángulo abierto del brazo (codo), para evitar esparcir las partículas.</p>
	<p>En interiores, procurar mantener puertas y ventanas abiertas para obtener ventilación natural. Evitar, en la medida de lo posible, el uso de ventilación artificial (como aire acondicionado o ventiladores).</p>

	<p>Limpiar diariamente el lugar de trabajo.</p>
	<p>Procurar no compartir equipo y herramientas de trabajo y no usar los de los demás.</p>

### MEDIDAS PREVENTIVAS RECOMENDABLES EN EL HOGAR

	<p>Al salir de la casa lavarse las manos, si usa transporte público (bus, taxi o uber) colocarse mascarilla o careta.</p>
	<p>Al llegar a la casa, retirarse el calzado, colocar la ropa en el recipiente destinado o una bolsa plástica. Esto con la finalidad de no mezclar ropa que haya usado con ropa limpia.</p>
	<p>Se recomienda la limpieza diaria en su hogar, o en todo caso, de superficies que sean manipuladas constantemente.</p>
	<p>Por último, se recomienda desinfectar cualquier artículo que haya sido traído de afuera y se necesite usar dentro de casa.</p>
	<p>NOTA: tomar en cuenta que aún se esta en época de pandemia, por lo cual, lo ideal es evitar ir a lugares conglomerados. Si va a salir, guarde todas las medidas preventivas que han sido citadas hasta el momento y este atento a la información de las autoridades locales en cuanto a nuevas medidas de prevención.</p>

### KIT PERSONAL DE PREVENCIÓN Y SANITIZACIÓN

Insumo	Imagen referencia de	Detalles
Mascarilla		<p>Recomendable el uso en lugares en donde aglomeración (transporte público, lugares de trabajo compartidos con varias personas); así mismo, como medida de prevención, se debe usar si se tiene síntomas virales o si en un ambiente compartido hay alguna persona(s) que tengan dichos síntomas. (Ver Anexo Tipos de Mascarillas).</p>

Insumo	Imagen de referencia	Detalles
Caretas		<p>Aunque en época actual, su uso ya es poco frecuente, es recomendable usarla cuando se esta en un ambiente conglomerado y en contacto cercano con varias personas.</p>
Gel antibacterial		<p>Uso para la desinfección de manos constante. Es recomendable portar una presentación de bolsillo cuando se vaya a realizar trabajo de campo o se asiste a lugares fuera de la oficina. Así mismo cuando la oficina es frecuentada por personas que son atendidas dentro de un espacio físico aislado.</p>
Alcohol al 70% en spray		<p>Como sustituto del gel, se puede usar alcohol en spray, el cual también puede servir para sanitizar superficies, objetos, prendas o calzado.</p>
Toallitas individuales sanitizadas		<p>Las toallitas pueden sustituir al gel o al alcohol, de preferencia portar en presentación de bolsillo.</p>
Alcohol al 70% en aerosol		<p>Aunque el aerosol no forma parte de un kit personal de sanitización, pueden ser útil tener uno en los vehículos propiedad de la Asociación para desinfectarlos constantemente, sobre todo si son usados con frecuencia y por todos los integrantes de MTM.</p>
Alcohol al 70%		<p>Al no disponer en presentación de spray o aerosol, el alcohol en su envase cotidiano puede ser utilizado para la esterilización de manos, superficies, objetos, prendas, calzado, etc.</p>
Guantes impermeables		<p>Se recomienda su uso cuando se manipula constantemente superficies u objetos que han sido manipulados por varias personas. Para el caso de personal de limpieza, su uso es obligatorio en labores de sanitización, especialmente de instalaciones sanitarias (Ver Anexo Tipos de Guantes).</p>

## ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO CON USUARIAS

Acciones recomendadas:	
	<p>En el ingreso de los usuarios (y sus acompañantes si ese fuera el caso), tomar temperatura y facilitar gel antibacterial o bien agua y jabón para el lavado de manos. A las personas (y acompañantes) que muestren temperatura mayor a 36.8° C se les deberá indicar que esperen 10 minutos en recepción para reconfirmar temperatura, pasado el lapso de tiempo, si ya disminuyó permitir el ingreso y si no ha disminuido se le deberá pedir al usuario (y acompañante) que regresen a su casa.</p>
	<p>Evitar saludos como estrechón de manos, besos y abrazos, en su lugar, se puede realizar un saludo de puños rápido o de codos.</p>
	<p>Mantener una distancia mínima de un metro entre usuarios (y acompañantes o compañeros de trabajo si estuvieran presentes).</p>
	<p>Si el trabajo a realizar con la usuaria(s) requiere proximidad, utilizar mascarilla en todo momento; dependiendo del aforo de personas y espacio, utilizar careta.</p> <p>Informar a los usuarios que deben llegar con mascarilla y la deben usar en todo momento.</p>
	<p>Si se compartirá cantidad de objetos con varios usuarios (y acompañantes de usuarios si ese fuera el caso), utilizar guantes. Dependiendo de la frecuencia de intercambio de artículos, es necesario el descarte de guantes y la utilización de nuevos.</p>
	<p>Si se trata de una reunión con varias usuarias, las instalaciones deben ser de tamaño suficiente según el aforo de personas y distanciamiento social y deberá tener ventilación suficiente (ventanas abiertas); se debe evitar el uso de aire acondicionado o ventiladores.</p> <p>Si se realizará al aire libre, se debe asegurar la disposición de todos los insumos de bioseguridad, así como de instalaciones sanitarias, esto según el aforo y tiempo que durará la reunión.</p>

	<p>Previamente, preparar los insumos de bioseguridad necesarios para el desarrollo de la actividad (dispensador/es de alcohol en gel, toallitas sanitizantes, termómetro digital si la actividad se realiza fuera de las instalaciones, etc.); instalaciones de oficina y sanitarias limpias y desinfectadas (si la actividad se realizará en oficina o en el lugar de que se trate).</p>
<p><b>Acciones recomendadas:</b></p>	
	<p>Disponer de gel antibacterial y toallitas sanitizadoras para desinfectarse al momento de tocar cualquier superficie o artículo que se intercambie con las usuarias y para limpiar superficies.</p> <p>Disponer de gel antibacterial en cantidad y presentaciones suficientes para proporcionar a las usuarias de MTM.</p>
	<p>Realizar y fomentar en las usuarias, el lavado de manos con jabón líquido desinfectante y con abundante agua, antes y después de la manipulación constante de materiales, herramientas o artículos que se intercambien.</p>

## ORIENTACIONES PARA EL RELACIONAMIENTO CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS

<p><b>VISITAS DE LOS INTEGRANTES DE MTM ENTRE LAS DOS SEDES DE TRABAJO (O LAS QUE EXISTAN):</b></p>	
	<p>El integrante que se traslade de Guatemala a Quetzaltenango y viceversa, deberá ingresar a las instalaciones portando mascarilla o careta en TODO momento. Si va a intercambiar materiales, deberá utilizar los guantes, los cuales deben ser descartados al finalizar la actividad.</p>
	<p>Al ingreso a las instalaciones deberá tomarse la temperatura y aplicarse gel.</p>
	<p>Portar siempre su kit de limpieza personal (alcohol en gel o atomizador).</p>
	<p>Realizar el lavado de manos con jabón líquido desinfectante y con abundante agua, antes y después de la manipulación constante de materiales, herramientas o artículos que se intercambien entre varias personas.</p>
	<p>En lo posible, mantener una distancia mínima de 1.5 metros del resto de las personas.</p>



Evitar saludos como estrechón de manos, besos y abrazos. En su lugar, se puede realizar un saludo de puños rápido o de codos.

#### GESTIONES EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS:

	<p>Al ingresar a las instalaciones tómesese la temperatura y acto seguido realice lavado profundo de manos, o en su ausencia busque un dispensador de gel y aplíquese en cantidad suficiente. Es recomendable llevar su propio gel antibacterial.</p>
	<p>Utilizar mascarilla o careta (dependiendo del aforo de personas).</p>
	<p>Evite saludos como estrechón de manos, besos y abrazos; en su lugar, se puede realizar un saludo de puños rápido o de codos.</p>
	<p>Portar siempre su kit de desinfección personal para usarlo al momento de tocar cualquier superficie o artículo que se intercambie con otras personas.</p>
	<p>Si la actividad va a requerir el uso de equipo de oficina (computadora, lapicero, papel, etc.) en la medida de lo posible lleve sus propios instrumentos de trabajo para evitar pedir prestado.</p>
	<p>Mantener una distancia mínima de un metro.</p>
	<p>Si se moviliza a pie o transporte público, procure mantener distanciamiento y utilice gel antibacterial después de haber tocado alguna superficie.</p>
	<p>Si se moviliza en vehículo institucional, realizar la esterilización de prendas con alcohol en atomizador y desinfección de manos con alcohol en gel, antes de subirse al vehículo, portar la mascarilla dentro del vehículo en todo momento. Es recomendable llevar ventanas abiertas cuando se movilice en el vehículo y evitar sobrecargarlo de acompañantes.</p>

### RECORRIDO COMUNITARIO:

	<p>Utilizar mascarilla y careta, según aforo. Utilizar guantes si se va a intercambiar materiales, herramientas, objetos o artículos con otras personas.</p>
	<p>Portar siempre su kit de desinfección personal (gel, alcohol en spray o aerosol, toallitas sanitizantes) para desinfectarse al momento de tocar cualquier superficie o artículo que se intercambie con terceras personas.</p>
	<p>Mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre compañeros, usuarias y en general, personas de la comunidad.</p>
	<p>Evitar saludos como estrechón de manos, besos y abrazos entre compañeros y terceras personas. En su lugar, se puede realizar un saludo de puños rápido o de codos.</p>
	<p>Si se va a manipular artículos, objetos, herramientas, etc., es recomendable usar guantes.</p>
	<p>Portar una bolsa plástica para depositar los guantes y mascarillas que se descarten durante el recorrido.</p>
	<p>Si se moviliza a pie o transporte público, evitar el contacto directo con superficies metálicas y plásticas. En caso de tener contacto con ellas, desinfectar con alcohol en gel.</p>
	<p>Si se moviliza en transporte privado o institucional (bicicleta, moto o automóvil), realizar la esterilización de prendas con alcohol en atomizador y desinfección de manos con alcohol en gel, antes de subirse al vehículo. Realizar desinfección interior del vehículo una vez al día, preferiblemente al finalizar su uso. Se recomienda que el vehículo institucional pueda lavarse, al menos, una vez a la semana. Es recomendable utilizar la ventilación natural del exterior cuando se movilice en el vehículo y evitar sobrecargarlo de acompañantes.</p>

### RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

	<p>Utilizar mascarilla O careta al relacionarse con proveedores o sus representantes. Utilizar los guantes al momento de realizar intercambio de materiales, herramientas o artículos con los proveedores. Solicitar al personal del proveedor que porte en TODO momento su equipo de bioseguridad durante la entrega de los artículos. Evitar atender a proveedores que no atiendan a estas recomendaciones.</p>
---	---

	<p>Portar siempre su kit de limpieza personal (alcohol en gel portátil y alcohol al 70% en atomizador) para desinfectarse al momento de tocar cualquier superficie o artículo que se intercambie con los beneficiarios. Dependiendo el caso, proporcionar alcohol en gel al personal del proveedor para realizar su debida desinfección finalizada la entrega de los artículos.</p>
	<p>Realizar el lavado de manos con jabón líquido desinfectante y con abundante agua, antes y después de la manipulación constante de materiales, herramientas o artículos que se intercambien entre varias personas.</p>
	<p>Mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre compañeros del staff y personal del proveedor.</p>
	<p>Evitar saludos como estrechón de manos, besos y abrazos entre compañeros y personal del proveedor. En su lugar, se puede realizar un saludo de puños rápido o de codos.</p>
	<p>Si la recepción de materiales es en algún lugar externo a la oficina: portar una bolsa plástica para depositar los guantes y mascarillas que se descarten, portar el Kit de limpieza personal, utilizar mascarilla en todo momento.</p>
	<p>Si es necesario movilizarse en el vehículo del proveedor, evitar el contacto directo con superficies metálicas y plásticas. En caso de tener contacto con ellas, desinfectar con alcohol en gel. Así también, realizar la esterilización de prendas con alcohol en atomizador y desinfección de manos con alcohol en gel, antes de subirse al vehículo. En la medida de lo posible, <u>evitar movilizarse en el vehículo del proveedor.</u></p>

## ORIENTACIONES PARA LA LOGISTICA DE LOS DIFERENTES TIPOS DE ACTIVIDADES DE MTM

REUNIONES EN OFICINA (ENTRE INTEGRANTES DE MTM Y CON PERSONAS EXTERNAS)	
	<p>Al ingresar a las instalaciones tómesese la temperatura y acto seguido realice lavado de manos.</p>
	<p>Utilice el equipo de protección personal (mascarilla) en todo momento, si lo considera necesario porte también careta.</p>
	<p>Evite saludos como estrechón de manos, besos y abrazos entre compañeros. En su lugar, se puede realizar un saludo de puños rápido o de codos.</p>

	<p>El lugar de la reunión debe estar previamente desinfectado por la persona de limpieza y se debe tener a la mano gel antibacterial y/o toallitas sanitizadoras.</p>
	<p>Procure no compartir su equipo y herramientas de trabajo y no use los de los demás.</p>
	<p>Priorice la realización de reuniones virtuales, pero si esto no fuera posible y se debe realizar la reunión presencial, trate de mantener una distancia mínima de un metro o en su defecto, mantenga las ventanas y puertas abiertas, evite el uso de ventiladores artificiales.</p>

### POSIBLE REUNIÓN EN ESPACIOS PÚBLICOS

	<p>Utilizar mascarilla o careta, de preferencia en TODO momento. Utilizar los guantes si se va a manipular algún objeto que se comparta con otra u otras personas, dependiendo de la frecuencia de intercambio de artículos, es necesario el descarte de guantes y la utilización de nuevos.</p>
	<p>Portar el kit de desinfección personal (alcohol en gel o atomizador) para desinfectarse al momento de tocar cualquier superficie o artículo que se intercambie con terceras personas.  Portar, al menos, un dispensador de alcohol en gel y repuesto por si alguna otra persona que este en la reunión, lo requiera.</p>
	<p>Previamente, preparar los insumos de bioseguridad necesarios para el desarrollo de la actividad (dispensador/es de alcohol en gel y termómetro digital). Al momento de desarrollar la actividad, tomar la temperatura a los asistentes y aplicarles alcohol en gel o ubicar una base en donde puedan tomarse directamente la temperatura y aplicarse gel en las manos de cada beneficiario y, dependiendo de la situación, su acompañante. Si algún asistente presente un nivel de temperatura igual o mayor a 38°, esperar 10 minutos para tomar nuevamente la temperatura y si esta no ha disminuido, indicarle que no podrá permanecer en la reunión</p>
	<p>Si el espacio en donde se realizará la reunión dispone de un lugar con agua potable y jabón, realizar el lavado de manos, antes y después de la manipulación constante de materiales, herramientas o artículos que se intercambien entre varias personas. Si el lugar dispone solamente de agua, llevar jabón desinfectante.</p>
	<p>Aún si es espacio abierto, procurar mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre los asistentes.</p>

	<p>Evitar saludos como estrechón de manos, besos o abrazos. En su lugar, se puede realizar un saludo de puños rápido o de codos.</p>
	<p>Portar una bolsa plástica para depositar los guantes y mascarillas que se descarten durante la actividad (si ese fuera el caso).</p>

### MEDIDAS PREVENTIVAS AL REALIZAR TRABAJO DE CAMPO

	<p>Salga de casa/oficina con su Kit personal básico (mascarilla y como mínimo un frasco de bolsillo de gel antibacterial o alcohol al 70% y/o toallitas individuales sanitizadas).</p>
	<p>Si asistirá a un lugar muy conglomerado o sabe que atenderá a varias personas o estará en reunión con grupos de interés, idealmente debe portar además de la mascarilla también su careta.</p>
	<p>Porte su equipo de trabajo y/o todas las herramientas que sepa que va a necesitar y que puedan ser transportadas (lapiceros, libretas, engrapadora, fasteners, etc.) para evitar el intercambio de estas, con otras personas.</p>
	<p>Si la actividad es un lugar cerrado, al ingreso tomarse la temperatura en termómetro digital.</p>
	<p>Al llegar al lugar, evitar saludos con estrechón de manos, besos y abrazos, el saludo (en caso se dé) podría ser de puño rápido o de codos.</p>
	<p>Lavarse las manos frecuentemente y con abundante agua y jabón antibacterial, en ausencia de esto, usar gel antibacterial, especialmente después de haber tocado una superficie o haber intercambiado un artículo con otra persona.</p>
	<p>Mantener una distancia mínima de 1.5 metros, si esto no fuera posible, se debe portar en todo momento la mascarilla o careta.</p>



Evite las conglomeraciones, si debe atender a varios usuarios de MTM, organice horarios. En interiores, procurar mantener puertas y ventanas abiertas para obtener ventilación natural (evite la ventilación artificial como aire acondicionado o ventiladores).

## DEFINICIÓN DE LA RUTA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS

### PROCEDIMIENTO

1	Si algún miembro de la Asociación tuvo contacto directo con una persona confirmada de tener COVID-19 (ya sea miembro de su familia, amistad, usuaria de MTM, compañero de trabajo, etc.), deberá informarlo a su jefe inmediato.
2	Estará bajo observación durante una semana (5 días hábiles), asistiendo a labores presenciales, guardando el debido distanciamiento (de ser posible ubicarse en un lugar apartado del resto de compañeros), portando su mascarilla en todo momento, sin compartir objetos con el resto, realizando lavado de manos continuo y aplicándose gel antibacterial.
3	Todos los días, a su ingreso a las instalaciones deberá tomarse la temperatura. Si la temperatura es mayor a los 38°, deberá esperar 10 minutos para verificar nuevamente y si persiste, deberá regresar a su casa y laborar Home Office ese día. Si al día siguiente presenta temperatura normal, puede presentarse a la oficina.
4	Deber esta alerta ante la presencia de algún síntoma y si este se presentará, deberá notificarlo al jefe inmediatamente.
5	Se le deberá proveer de los paños de limpieza y otros insumos necesarios para limpiar diariamente su lugar de trabajo. La persona de limpieza también deberá intensificar la higiene del lugar en donde se encuentre laborando el integrante.
6	Ante la presencia de algún síntoma, el integrante deberá acudir al médico para evaluarse.
7	De acuerdo a la evaluación por parte del médico, si el integrante debe esperar para realizarse una prueba de Covid-19, según su estado de salud, puede laborar presencialmente. Si el malestar es severo, se debe considerar que labore desde casa.
8	Si el médico indica la realización de una prueba de Covid-19, el integrante deberá realizarla inmediatamente.
9	Si el integrante presenta síntomas severos y decide realizarse una prueba de Covid-19, puede hacerlo, informando al jefe inmediato
10	Si el integrante presenta síntomas severos o empeora su situación de salud estando en el ambiente de trabajo, deberá avisarlo inmediatamente y retirarse del lugar, asistiendo al doctor o Centro de Salud más cercano.

10.1	Al haberse retirado, se debe higienizar el lugar de trabajo.
11	Al realizarse una prueba de Covid-19 (por voluntad propia o por indicación del médico) el trabajador deberá avisar del resultado inmediatamente al jefe inmediato
12	Si el resultado de la prueba es positivo, el trabajador deberá guardar la cuarentena respectiva, quedando a discreción del jefe inmediato si durante este lapso de tiempo el integrante va a laborar desde casa o no. El resultado de la prueba deberá ponerlo a la vista del jefe inmediato.
12.1	Una vez confirmado que el colaborador es portador del virus, se debe higienizar todo el lugar de trabajo y activar la alerta para el resto de integrantes de MTM y notificar a las Usuaris que hayan tenido contacto con el integrante(s).
12.2	Si el resultado de la prueba es negativo, el trabajador deberá incorporarse a sus labores, siempre estando atento a la presencia de algún síntoma (hay falsos negativos) durante una semana adicional al tiempo de observación.
13	Activada la alerta para el resto de colaboradores ante un caso confirmado de uno de los integrantes, se deberá aplicar los pasos establecidos desde el punto 1. Se deberá intensificar las actividades de limpieza e higienización de los lugares de trabajo.
14	El integrante(s) que haya salido confirmado deberá guardar las debidas recomendaciones del médico y notificar diariamente a su jefe inmediato, sobre su estado de salud.
15	Una vez pasado el tiempo de recuperación, el integrante(s) deberá realizarse una segunda prueba de Covid-19 para confirmar que ya este libre del virus.
16	El registro y documentación de casos sospechosos y confirmados de COVID-19 se realizará por medio del formato "Instrumento No. 1 <b>CONTROL DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE COVID-19</b> "

## DEFINICIÓN DE LA RUTA ANTE ALERTAS EMITIDAS POR ENTES NACIONALES E INTERNACIONALES RESPECTO AL COVID-19

PROCEDIMIENTO	
1	Por medio del formato "Instrumento No. 2 <b>MONITOREO DEL MAPA EPIDEMIOLÓGICO Y ALERTAS EMITIDAS POR EL MINISTERIO DE SALUD</b> " se determinará si existe alguna alerta o aviso significativo acerca del COVID-19 y que afecte el buen funcionamiento de la Asociación.
2	Si existiera una alerta sobre el incremento de riesgos a la salud por intensificación o nuevas variantes del COVID-19 y que requiera reforzar las medidas de bioseguridad, se deberá realizar el llenado del Instrumento No. 2 e informar a la Coordinación General todos los detalles
2.1	El Instrumento No. 2 se deberá enviar por correo a la Coordinación General, a todos los miembros del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional y a todos los miembros de la Asociación, a estos últimos se les deberá indicar que estén alertas sobre las indicaciones que dé el Comité en conjunto con la Coordinación General.

2.2	El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional deberá reunirse y definir la ruta de acción a seguir según lo que indique el Ministerio de Salud o la Organización Mundial de la Salud e informarla a la Coordinación General, a Junta Directiva y al resto de los integrantes de la Asociación.
3	Si no existe una alerta relacionada al COVID-19, el Instrumento No. 2, solamente deberá llenarse de forma semanal y guardarse en la PC para registro interno.



## FORMATOS DE MONITOREO

INSTRUMENTO NO. 1	
CONTROL DE CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS DE COVID-19	
Nombre del empleado:	
Cargo:	Fecha:
<b>Caso sospechoso</b>	<b>Caso Confirmado</b>
Tuvo contacto con persona positiva a COVID-19:	Fecha de confirmación de COVID-19:
Presenta síntomas de COVID-19:	Fecha de inicio de cuarentena:
Tiempo estipulado que estará en observación:	Fechas de monitoreo (por lo menos 3 días durante la cuarentena):
Se otorga permiso para laborar Home Office:	Responsable del monitoreo:
Persona responsable del monitoreo:	Fecha tentativa en que puede incorporarse a labores (verificar documento emitido por médico):
Presento síntomas graves que requirieron atención médica:	Se le solicitará prueba para reingreso a labores:
Se confirma COVID-19	Fecha de incorporación a labores:
Observaciones:	Observaciones:
Cierre de cierre del caso:	Fecha de cierre del caso:
Firma de la persona que monitoreo:	Firma de la persona que monitoreo:
<i>Archívese el presente documento, de preferencia, de manera digital, colocando con el nombre <b>CONTROL CASOS SOSPECHOSOS Y CONFIRMADOS COVID-19 DD_MM_AA</b>. Link donde se lleva el archivo digital:</i>	



## INSTRUMENTO NO. 2

### MONITOREO DEL MAPA EPIDEMIOLÓGICO Y ALERTAS EMITIDAS POR EL MINISTERIO DE SALUD

Instrucciones: De forma semanal, cada lunes, se debe designar a una persona para que verifique en la página del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, la información sobre Alertas, Semáforo Epidemiológico y demás contenido actualizado sobre el COVID-19. Se deberá rotar al responsable cada semana, quien deberá llenar la presente ficha.

Fecha: Lunes	Día	Mes	Año	Responsable monitoreo:
--------------	-----	-----	-----	------------------------

Revisión del semáforo epidemiológico emitido por el Ministerio de Salud:

<https://covid19.gob.gt/semaforo.html>

Observaciones generales (indique en qué color se encuentra el semáforo para el departamento de Guatemala o para los departamentos en los que tenga incidencia MTM):

Revisión de alertas emitidas por el Ministerio de Salud:

<https://www.mspas.gob.gt/covid-19/alertas/download/155-alertas/3259-tlgg-030-2022>

Observaciones generales (indique cualquier información relevante que aparezca en la página del Ministerio de Salud y que sea de aplicación para Guatemala o los departamentos en los que tenga incidencia MTM o bien si es una alerta a nivel nacional o mundial):

Observaciones generales que se deseen agregar:

Notifíquese a:

Como responsable del llenado del presente documento para la siguiente semana

Archívese el presente documento, de preferencia, de manera digital, colocando con el nombre **MONITOREO DEL MAPA EPIDEMIOLÓGICO Y ALERTAS DD\_MM\_AA**. Link donde se lleva el archivo digital:



## CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CÓMITE DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

**¿Qué es el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?:** Se refiere a un grupo de personas integrantes de la Asociación, que se encargarán de gestionar todo lo relacionado a las acciones para la prevención de la salud física y mental de los miembros de MTM, incluyendo el presente protocolo.

**¿Cuál es el objetivo del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional?:** Promover e implementar acciones y programas de prevención de riesgos laborales (enfermedades y accidentes ocupacionales), mejorar y mantener las condiciones de Salud y Seguridad Ocupacional dentro de la Asociación.

### **Conformación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional:**

Se debe elegir a los integrantes de la Asociación que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ideal que tenga más de un año de antigüedad en la Asociación
- De preferencia que tenga conocimientos en el área de salud y seguridad ocupacional (no es indispensable)
- Anuente a pertenecer al Comité y realizar las funciones que le corresponda dentro del mismo
- Se debe elegir tres integrantes de la Asociación para ocupar los puestos de:
  - Presidente del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
  - Vocal 1 del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
  - Vocal 2 del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

Una vez elegidas a las personas, se deberá realizar:

- Un acta simple en donde quede registrado la elección de las tres personas que conformarán el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, detallando nombres, número de DPI, puestos que ocupan dentro de la Asociación y puestos que ocuparán dentro del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional
- Definir en el acta las atribuciones siguientes:
  - Presidente del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional: Encargada/o de convocar a reunión al resto de miembros del Comité, proponer y/o informar a la Coordinación General las acciones que, como Comité hayan decidido con relación a la preservación de la salud física y emocional de los integrantes de la Asociación (por ejemplo, capacitaciones, compra de insumos para botiquín de primeros auxilios, actividades de recreación, etc.), aportar ideas y sugerencias, velar por la aplicación del presente protocolo y los que surjan en materia de salud y seguridad ocupacional.
  - Vocal 1 del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional: Encargada/o de convocar a reunión cuando lo considere necesario, aportar ideas que contribuyan al objetivo del comité, realizar el acta cuando haya reuniones y trasladar la misma al Presidente del Comité.
  - Vocal 2 del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional: Encargada/o de convocar a reunión cuando lo considere necesario, aportar ideas que contribuyan al objetivo del comité, alterna con el Vocal 1 en la redacción del acta cuando haya reuniones y trasladar la misma al Presidente del Comité.



### **Funciones del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional:**

1. El Comité de Salud y Seguridad Ocupacional deberá renovarse anualmente, o bien, si alguno de sus miembros ya no continúa laborando dentro de la institución o indica que ya no desea pertenecer al Comité, o por decisión de la Coordinación General o Junta Directiva.
2. El Comité deberá reunirse de forma bimensual como mínimo y en cada reunión deberá levantar un acta simple sobre los temas que se abordaron; el Comité también podrá reunirse cuando haya ocurrido algún incidente leve, medio o grave que haya puesto en riesgo la salud de los integrantes de la Asociación, con el fin de identificar y poner en práctica las acciones que mitiguen o eliminen dichos riesgos, debiendo dejar detallada toda la cronología de estos eventos en el acta correspondiente.
3. El objetivo del Comité es identificar las acciones que contribuyan a preservar la salud física y mental de los trabajadores, por lo que, deben establecer propuestas para promover un buen ambiente de trabajo y clima laboral, propuestas de actividades para reducir los niveles de estrés propios de las labores de trabajo, propuestas para la eliminación o disminución de riesgos a accidentes y enfermedades ocupacionales, propuestas para realizar actividades formativas o de capacitación en estos temas, etc. También deberán recabar y analizar sugerencias por parte del resto de integrantes que contribuyan a los fines antes mencionados.
4. Velar por el cumplimiento del presente Protocolo. El llenado de los instrumentos 1 y 2 anteriormente descritos, queda a criterio de la Asociación, elegir un responsable definitivo (que pueda renovarse a los seis o doce meses) o intercalar la responsabilidad de forma por ejemplo mensual (el llenado de los instrumentos no necesariamente debe ser por parte de los miembros del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional).
5. Transmitir a la Coordinación General, toda la información relacionada a sus actividades, propuestas, decisiones y todo lo referente a la salud y seguridad ocupacional, dar seguimiento a dichas acciones, documentar y archivar.
6. Las actas que redacte el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, de preferencia deberán manejarse por escrito en un Libro de Actas, con las respectivas firmas de los tres integrantes o de todos los asistentes a las reuniones.

### **ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A COVID-19**

Una vez aprobado el presente documento, deberá ser socializado a todo el personal y ubicarse de forma digital con acceso a todos los integrantes de la Asociación de las sedes que corresponda. Se sugiere actualizar el documento cuando:

- Exista una alerta por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social o la Organización Mundial de la Salud y que sea de acatamiento obligatorio con el fin de erradicar o disminuir el riesgo de contagio.
- Revisar el documento por lo menos una vez al año y actualizarlo si fuera necesario, actividad que quedaría a cargo del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional.



Cualquier cambio realizado en el presente protocolo deberá ser socializado a todo el personal.



# ANEXOS

## ANEXO 1: CORRECTO LAVADO DE MANOS

# PREVENCIÓN DEL CORONAVIRUS COVID-19

## 1. LAVO MIS MANOS

Lavo mis manos varias veces al día con agua y jabón o alcohol en gel



## 2. EVITO EL CONTAGIO

Si toso o estornudo lo hago de esta forma



## 3. MANTENGO AMBIENTES LIMPIOS

Mantengo limpia mi casa y escuela



## 4. PROTÉGEME

Permanezco en casa si tengo fiebre y tos



¡Llévame al puesto de salud más cercano!



## ANEXO 2: TIPOS DE MASCARILLAS

Tipo	Protección de contagio	Barrera para no contagiar	Imagen
<p><b>N95, KN95, FFP2, FFP3 sin válvula.</b> Mascarillas certificadas que presentan similares características, la diferencia radica en la norma que especifica las pruebas científicas a las cuales han sido sometidas, de tal manera que la mascarilla N95 tiene certificado estadounidense, la KN95 certificado chino y la FFP2 y FFP3 certificado europeo. Son ampliamente usadas por personal médico.</p>	<p>Protegen del contagio hasta un 95% o más</p>	<p>Limitan la emisión de partículas de adentro hacia afuera hasta un 95% o más</p>	
<p><b>FFP1, FFP2, FFP3 con válvula.</b> Las personas sanas pueden usarlas, más no las portadoras de COVID-19, debido al riesgo de esparcir partículas.</p>	<p>Protege de entrada de partículas hasta un 92% o más</p>	<p>No limita la emisión de partículas hacia afuera</p>	
<p><b>FFP1 sin válvula.</b> Limitan la emisión de partículas del virus, pero no protegen de él; son aptas para portadores de COVID-19.</p>	<p>No ofrece alta protección a la entrada de partículas</p>	<p>Limita la emisión de partículas a lo externo</p>	
<p><b>Mascarilla quirúrgica I II y IIR desechable.</b> Personas que estén confirmadas de ser portadoras pueden usar estas mascarillas que aseguran el no esparcimiento del virus. No son recomendables para personas sanas.</p>	<p>No ofrece alta protección a la entrada de partículas</p>	<p>Limita la emisión de partículas de adentro hacia afuera hasta en un 95%</p>	
<p><b>Mascarillas higiénicas NO EPIS NI PS.</b> (EPIS: Equipo de Protección Individual a diferentes riesgos. PS: Producto Sanitario) Responden a un nivel de eficacia en escenarios de bajo nivel de contagio como lo es la sociedad en general, exceptuando los ámbitos sanitarios, por esta razón son las más usadas comercialmente por todas las personas sin importar su edad (desde niños hasta ancianos).</p>	<p>No ofrece alta protección a la entrada de partículas</p>	<p>Limita la emisión de partículas de adentro hacia afuera</p>	
<p><b>Mascarilla de tela, de esponja o artesanal.</b> No han sido sometidas a pruebas científicas y no se sabe a ciencia cierta su protección al virus o contención de él. Al igual que cualquier prenda de vestir, deber cambiarse y lavarse diariamente</p>	<p>No ofrece alta protección a la entrada de partículas</p>	<p>Se desconoce su limitación a la emisión de partículas, dependerá del tipo de tela con que este elaborada</p>	

## USO CORRECTO DE LA MASCARILLA

1



Desinfectate las manos antes de ponértela.

2



Cúbrete la boca y la nariz, asegúrate de que no quede ningún espacio descubierto.

3



Evita tocarla mientras la usas; si lo haces, desinfectate las manos.

4



Cámbiala tan pronto como esté húmeda y **NO REUTILICES** las mascarilla de un solo uso.

5



Para quitártela, tómalala por detrás (**no toques la parte delantera**) y deséchala en un recipiente cerrado.

**¡Recuerda siempre el uso obligatorio de la mascarilla!**

#JUNTOS  
SALDREMOS  
ADELANTE  
#UnidosContraElCoronavirus

quédate  
en casa  
HAZLO POR TI. POR LOS TUYOS.  
POR TODOS NOSOTROS.

Síguenos en:     como Gobierno de Guatemala

#### ANEXO 4: TIPOS DE GUANTES

Tipo	Descripción	Imagen
Guantes de látex	Hechos de material natural biodegradable, es de material elástico, resistente y fácilmente adaptable, pueden causar alergias si se usa en tiempo prolongado; son ampliamente usados en entornos médicos, alimenticios y en mantenimiento mecánico.	
Guantes de nitrilo	Hechos de caucho sintético, más resistentes que el látex y menos alérgeno, igualmente adaptable a la mano humana; resistentes a productos químicos y abrasivos.	
Guantes de vinilo	Opción más económica y de un tiempo de vida útil menor al de látex y nitrilo, ideal para pieles sensibles, protegen de líquidos o fluidos corporales no abrasivos (sangre, saliva, etc.), también se usan en ambientes alimenticios.	



# REGLAMENTO PARA USO DEL GAFETE Y CHALECO

## GAFETE

- 1** Es obligatorio su uso en cualquier actividad fuera de las instalaciones de MTM. En la oficina, para recibir usuarias y para reuniones con personal ajeno.


- 2** Está prohibida la alteración de la información contemplada en el carné


- 3** Se recomienda guardarlo al concluir las actividades correspondientes a la organización


- 4** Ante un extravío, se deberá notificar inmediatamente al personal de RRHH


- 5** Al retirarse de la organización, el gafete deberá ser entregado al personal de RRHH



# CHALECO

6

Es obligatorio su uso en actividades externas, visitas domiciliarias, talleres y reuniones en representación de MTM



7

No es necesario su uso dentro de las instalaciones de la organización



8

Se prohíbe la alteración de los bordados que identifican a la organización. En caso de daños intencionales, se deberá reponer



9

En el caso del personal administrativo, podrá prestar un chaleco para actividades externas



10

No usar detergente con blanqueador o cloro al momento de lavar



11

Ante un extravío, se deberá notificar inmediatamente al personal de RRHH



12

Al retirarse de la organización, el chaleco deberá ser entregado al personal de RRHH

