

# MANUAL DE PROCECIMIENTOS

Versión: 001

Fecha de revisión: Febrero de 2020



## ÍNDICE GENERAL

	Página
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b>	<b>3</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>5</b>
<b>I. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	<b>8</b>
<b>II. PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>15</b>
<b>III. PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS</b>	<b>19</b>
<b>IV. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE SERVICIOS</b>	<b>22</b>
<b>V. PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>25</b>

## INTRODUCCIÓN

Mediante el presente Manual de Procedimientos de GOBERNANZA, ESTRATEGIA Y VALORES, S.C., también conocida como GEV ASESORES, se fortalece el marco normativo que rige las actuaciones del personal que integra esta Sociedad; toda vez que especifica las actividades y responsabilidades de cada puesto o área de trabajo y genera una visión integral de los procesos.

Los Procedimientos que se han desarrollado en GEV tienen el propósito de llevar acabo de manera ordenada y sistemática, la operación y buen manejo de la Sociedad, así como contar con una guía para el personal en el desempeño de sus actividades cotidianas, además de facilitar la capacitación y adiestramiento del capital humano

Por otra parte, el objetivo es que el presente Manual sirva como un mecanismo de control interno, a partir de la descripción de actividades que se deben desempeñar por los socios, por las áreas operativas y administrativas, que además permitan una evaluación del desempeño objetiva.

Junto con el Manual de Organización de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C., el presente Manual permite identificar de manera clara las responsabilidades de cada una de las unidades administrativas que la integran y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones. Es un documento oficial que describe claramente los procesos y procedimientos que llevan a cabo cada área, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo.

## MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

El presente Manual se ha desarrollado con base en la siguiente normatividad, tanto de orden legislativo como la que establece su creación y sus atribuciones:

### CONSTITUCIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

### LEYES

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley General de Responsabilidades Administrativas

Ley de Planeación

Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

### CÓDIGOS

Código Civil Federal

Código Civil de la Ciudad de México.

### REGLAMENTOS

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

### NORMAS



AÑO  
2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C.

NOM-035-STPS-2018

## **ESTATUTOS**

Estatutos de GOBERNANZA, ESTRATEGIA Y VALORES, S.C. de fecha 20 de diciembre de 2019.

## **PROCEDIMIENTOS**

Procedimiento para atender quejas y denuncias

Procedimiento para la selección y contratación de personal

Procedimiento para el desarrollo de proyectos

Procedimiento para el cobro de servicios

Procedimiento para la adquisición de bienes y servicios

## GLOSARIO

**Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

**Acoso sexual:** forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos. (Definición extraída de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia).

**Calendario de trabajo:** Documento que contiene los días y el horario de trabajo, las actividades a realizarse para el desarrollo de un proyecto específico, así como la distribución de éstas al equipo de trabajo.

**Cliente:** Persona física o moral que solicita algún servicio de los que ofrece la Asociación.

**Código de Ética:** Código de Ética, Conducta e Integridad Corporativa de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C.

**Comité de Ética:** Órgano de la Sociedad encargado de vigilar la conducta de la Asamblea General de Socios, socios, colaboradores, proveedores, clientes, servidores públicos y cualquier persona que tenga interacción con los miembros de GEV, recibir quejas, denuncias, resolver controversias, resolver dudas y comentarios relacionados con la aplicación del Código de Ética y, en su caso, imponer las sanciones y/o medidas correctivas que procedan, así como la implementación de mecanismos alternativos de solución de controversias.

**Conflicto de interés:** surge cuando, como resultado de otras actividades o relaciones, una organización/empresa/institución no puede prestar servicios imparciales, la objetividad de la organización/empresa/institución para realizar la labor correspondiente se ve o puede verse afectada, o la organización tiene una ventaja competitiva injusta.

**Conflicto de interés personal:** es una situación en que los intereses privados de una persona —como relaciones profesionales externas o activos financieros personales— interfieren o puede entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones institucionales o empresariales.

**Denuncia:** Manifestación de una persona mediante la cual hace del conocimiento del Comité de Ética los actos u omisiones contrarios a los principios, valores y conductas establecidas en el Código de Ética, Conducta e Integridad Empresarial de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C. y que repercuten en la adecuada marcha de la administración, pero en este supuesto no le significan afectación directa a sus intereses.

**GEV:** Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C.

**Hostigamiento sexual:** ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. (Definición extraída de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida libre de Violencia).

**Manual de Procedimientos:** Es el documento que señala en forma metódica los pasos y operaciones que deben seguir las unidades administrativas que integran la Asociación para la realización de sus funciones

**Mecanismos alternativos de solución de controversias.** Procedimientos voluntarios como la conciliación, negociación, mediación o arbitraje, basados en la satisfacción de las partes y la buena fe, a cargo de un tercero imparcial, mediante los cuales los adheridos pueden resolver las controversias que se susciten con los titulares y terceras personas sin la necesidad de una intervención jurisdiccional.

**Procedimiento:** Guía que señala la secuencia cronológica más eficiente para obtener mejores resultados en una acción concreta.

**Queja:** Manifestación de una persona mediante la cual hace del conocimiento del Comité de Ética los actos u omisiones contrarios a los principios, valores y conductas establecidas en el Código de Ética, Conducta e Integridad Empresarial de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C. y que le significan una afectación directa.

**Violencia laboral:** aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos (consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente, es decir, más de una vez y/o en diferentes ocasiones), que pueden dañar su integridad o salud.



## **I. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y DENUNCIAS**

**Versión: 001**

**Revisión: Febrero de 2020**

**Autorizaciones:**

<b>Propuso</b>	<b>Carlos de Jesús Ponce Beltrán Director General y Presidente del Comité de Ética</b>	
<b>Autorizó</b>	<b>María Lidia García Márquez Socia y Directora Ejecutiva</b>	
<b>Autorizó</b>	<b>Tonantzin del Carmen Karina Hernández Ortega Socia y Directora de Investigación y Desarrollo de Proyectos</b>	

## I. Procedimiento para atender quejas y denuncias

**A. OBJETIVO**

Establecer el mecanismo para la recepción y atención de denuncias que puedan generarse en contra del capital humano que integra GEV, así como socios y terceros que lleguen a tener alguna interacción con los colaboradores.

Con el presente procedimiento se garantiza que dentro de la Sociedad exista un proceso confidencial, por el cual las personas puedan informar o denunciar cualquier inquietud o irregularidad en relación con asuntos internos y que sean contrarios a las buenas prácticas anticorrupción, los derechos laborales, la equidad de género, controles de riesgo y vigilancia, prevención de conflictos de interés, y general, contra las políticas de integridad empresarial y ética corporativa.

**B. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de la Sociedad: Asamblea General de Socios, socios, colaboradores, proveedores, clientes, servidores públicos y cualquier persona que tenga interacción los miembros de GEV.

**C. CONSIDERACIONES**

1. A través del Comité de Ética se establecerá el formulario de registro de queja o denuncia, así como el mecanismo para el registro de información y la protección de datos personales y confidenciales que sean obtenidos.
2. El formato para presentar una queja o denuncia por incumplimiento al Código de Ética, Conducta e Integridad Corporativa de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C., será difundido a los miembros de la Sociedad y se encontrará disponible en el sitio web <https://www.gevasesores.com>.
3. La presentación de una queja o denuncia no será motivo de discriminación, amenaza, o despido injustificado.
4. Las quejas o denuncias se atenderán siempre bajo criterios de veracidad, claridad y exactitud, no debiendo ser utilizadas para la obtención de objetivos distintos.
5. La tramitación de las quejas o denuncias será de acceso restringido y confidencial al grado máximo y hasta su última fase.
6. Cualquier persona que presente una queja o denuncia debe actuar de buena fe y en la honesta creencia que la queja es fundada, incluyendo la fuente de información.

I. Procedimiento para atender quejas y denuncias

7. El Comité de Ética, contará con un *Compliance Officer* quien vigilará que los archivos o registros físicos o digitales del procedimiento sean resguardados conforme a la normatividad sobre archivos y protección de datos personales.
8. El Comité de Ética revisará y evaluará este procedimiento anualmente.
9. Toda persona podrá solicitar aclaración de dudas sobre la forma de cumplir este procedimiento en un caso particular a través del correo [denuncias@gevasesores.com](mailto:denuncias@gevasesores.com).

D. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Cualquier persona puede presentar una denuncia o queja por incumplimiento al Código de Ética, Conducta e Integridad Corporativa de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C., a través del formato correspondiente (ver apartado E. Formatos), a fin de asegurar una comprensión clara de los asuntos planteados. Deberá estar basada en hechos y contener tanta información específica como sea posible para permitir la apropiada evaluación e investigación de lo planteado.
2. El escrito de denuncia o queja se presentará en las oficinas de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C. sita en Avenida Eugenia 831, interior 604A, Col del Valle, Benito Juárez, 03100, Ciudad de México; a través del correo electrónico [denuncias@gevasesores.com](mailto:denuncias@gevasesores.com), o bien a través del WhatsApp con número 5540494428.
3. Se podrá admitir la presentación de denuncias anónimas, siempre que en éstas se identifique al menos a una persona que le consten los hechos.
4. Ingresado el escrito de queja o denuncia vía física o digital, se turna al *Compliance Officer* para su revisión y análisis dentro de los **tres días hábiles** siguientes a su recepción. A toda queja o denuncia se le deberá asignar un número de expediente, fecha y hora de recepción.
5. Hecho lo anterior, el *Compliance Officer* verificará que la queja o denuncia contenga:
  - I. Nombre de la persona que la presenta y correo electrónico, domicilio o número telefónico de contacto,

I. Procedimiento para atender quejas y denuncias

- II. Relato de los hechos,
  - III. Datos de la (las) persona(s) involucrada(s), y
  - IV. En su caso, medios probatorios de la conducta.
6. En caso de que no se reúnan los elementos señalados en el punto anterior, el *Compliance Officer* lo hará del conocimiento de la persona interesada para que en un plazo de cinco días hábiles proporcione los elementos faltantes o precise elementos que puedan llegar a ser confusos.
  7. Transcurrido el plazo concedido y de no contarse con los elementos solicitados, se archivará el expediente como concluido.
  8. De hallarse elementos para su admisión, el *Compliance Officer* informa a los miembros del Comité de Ética para que se cree la comisión de investigación. Dicha comisión deberá estar integrada con mínimo tres miembros del Comité de Ética.
  9. El Comité de Ética podrá determinar la implementación de una medida cautelar para la protección de presuntas víctimas de hostigamiento y/o acoso sexual y violencia laboral, sin que ello signifique tener por ciertos los hechos. En todo caso procederá el desarrollo de la investigación correspondiente.
  10. El Comité de Ética, a través del *Compliance Officer* notifica a la o las personas involucradas de los motivos de la investigación para que aleguen lo que a su derecho corresponda, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.
  11. Concluida la investigación el *Compliance Officer* elabora el informe y lo presenta ante el Comité de Ética, en un plazo no mayor de 10 días hábiles siguientes al cierre del plazo para que la persona o personas involucradas se manifiesten; para que el Comité de Ética emite por mayoría de votos la resolución:
    - I. Improcedencia de la queja o denuncia por no haber contado con elementos suficientes que acrediten conductas contrarias al Código de Ética, Conducta e Integridad Corporativa.
    - II. Implementación de mecanismos alternativos de solución de controversias, con la finalidad de lograr una conciliación entre las partes involucradas. Lo anterior no resulta aplicable en los casos de hostigamiento y/o acoso sexual y violencia laboral.

I. Procedimiento para atender quejas y denuncias

- III. Imposición de una sanción o medida disciplinaria. Las cuales pueden ser:
- a) Amonestación Escrita
  - b) Suspensión temporal que no deberá exceder de 3 meses;
  - c) Inicio del proceso de despido
12. En el supuesto de que el Comité de Ética determine la improcedencia de la queja o denuncia, se deberá emitir resolución de cierre del procedimiento.
13. En caso de que el Comité de Ética se pronuncie por la imposición de una sanción, ésta deberá considerar las circunstancias y gravedad del hecho, y la calidad del autor de la infracción.
14. Tratándose de la resolución de procedencia o de improcedencia, el Comité de Ética notifica, a través del *Compliance Officer*, a la persona que presentó la queja o denuncia respecto del resultado de la investigación y de las medidas que se adoptaron.
15. Los archivos de la investigación serán resguardados por el *Compliance Officer* en términos de la Ley General de Archivos y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**Fin del procedimiento**

I. Procedimiento para atender quejas y denuncias

E. FORMATOS

<b>FORMULARIO DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS Y DENUNCIAS</b>		
Fecha:	Fecha de recepción: _____	N° de expediente: _____
<b>Datos del denunciante</b>		
Nombre: _____		
Empresa: _____		
Domicilio: _____		
Teléfono: _____		
Correo electrónico: _____		
Nombre completo de la o las personas denunciadas: _____		
Valor, principio o conducta del Código de Ética, Conducta e Integridad Corporativa de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C. que se incumple (Marcar con una "X"):		
<input type="checkbox"/> Integridad <input type="checkbox"/> Ética <input type="checkbox"/> Honestidad <input type="checkbox"/> Igualdad <input type="checkbox"/> Conflicto de intereses personal	<input type="checkbox"/> Respeto <input type="checkbox"/> Responsabilidad <input type="checkbox"/> Lealtad <input type="checkbox"/> Justicia	
Descripción de hechos:		
Documentación soporte en la que se basa la queja o denuncia		
Manifiesto de que la presente queja o denuncia la realizo de buena fe y que, salvo error u omisión involuntaria, los datos consignados son ciertos, así como que:		
Manifiesto conocer el tratamiento que podrá darse a los datos consignados en la presente comunicación y el contenido del "Procedimiento para atender quejas o denuncias".		
Firma (voluntario)		

## **II. PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

**Versión: 001**

**Revisión: Febrero de 2020**

**Autorizaciones:**

<b>Propuso</b>	<b>Carlos de Jesús Ponce Beltrán Director General</b>	
<b>Autorizó</b>	<b>María Lidia García Márquez Socia y Directora Ejecutiva</b>	

II. Procedimiento para la selección y contratación de personal

**A. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que se deberá aplicar para la selección y contratación del capital humano de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C, con base en una política de recursos humanos enfocada en identificar y combatir el conflicto de intereses y la corrupción al interior de la Asociación.

**B. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas involucradas en la contratación de personal de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C, como son: la Dirección General, la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Investigación y Desarrollo de Personal, y el Departamento de Administración.

**C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

1. Alguno de los titulares de las diversas áreas de GEV detectan la necesidad de contratar a nuevo personal.
2. El titular del área comunica la necesidad a la Dirección General y/o a la Dirección Ejecutiva.
3. La Dirección General y la Dirección Ejecutiva revisan la necesidad para su aprobación.

No se aprueba

4. La Dirección Ejecutiva notifica al personal solicitante.

**Fin del procedimiento.**

Sí se aprueba

5. El Departamento de Administración revisa que el puesto exista.

No existe el puesto

6. El Departamento de Administración crea el puesto y define el perfil para el mismo, actualiza organigrama.

*Conecta con actividad 7.*



II. Procedimiento para la selección y contratación de personal

**Sí existe el puesto**

7. El Departamento de Administración comunica al personal interno la existencia de la vacante de un puesto, para una posible postulación.

**Sí hay postulación interna**

*Conecta con actividad 14*

**No hay una postulación interna**

8. Se realiza la búsqueda de candidatos, a través de una publicación en el portal web de GEV
9. Se contacta al candidato para informar sobre la propuesta laboral.
10. Proporciona información del puesto al candidato.

**El candidato NO se interesa por la propuesta laboral**

11. Agradece la atención y se da por terminada la comunicación.

**Fin del procedimiento**

**El candidato Sí se interesa por la propuesta laboral**

12. El Departamento de Administración recaba del candidato interesado su firma de conformidad con el Aviso de Privacidad de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C.
13. Se acuerda entrevista en las oficinas de GEV.
14. El Departamento de Administración y/o la Dirección Ejecutiva y/o la Dirección General y/o la Dirección de Investigación y Desarrollo de Proyectos realizan una entrevista al candidato.
15. Revisar que el perfil del postulante cumpla con el perfil del puesto y elementos considerados en la Política de Integridad de Recursos Humanos de GEV.

**El candidato NO cumple con el perfil**

16. El Departamento de Administración notifica el resultado de la entrevista y agradece su asistencia.

**Fin del procedimiento**

**El candidato Sí cumple con el perfil**

17. El Departamento de Administración contacta al candidato para que se presente a las oficinas de GEV para la aplicación de pruebas.

II. Procedimiento para la selección y contratación de personal

Las pruebas de evaluación de candidatos dependerán de las responsabilidades que demande el puesto.

La evaluación NO es satisfactoria

*Conecta con actividad 11*

La evaluación SÍ es satisfactoria

18. El Departamento de Administración notifica al área solicitante que se ha cubierto la vacante y que se iniciará el proceso de contratación.
19. El Departamento de Administración notifica al candidato la aceptación y solicita documentos para la contratación.
20. Recibida la documentación, el Departamento de Administración genera el contrato de acuerdo con las condiciones laborales acordadas.
21. Se lleva a cabo la firma del contrato y se archiva en los expedientes del personal.

Fin del procedimiento.

#### D. FORMATOS

Formato de alta de empleado (aviso de privacidad y listado de documentos requeridos)

Prueba de conocimiento

Prueba psicológica

Test de Integridad y Conflictos de interés

II. Procedimiento para la selección y contratación de personal

TEST DE INTEGRIDAD Y CONFLICTOS DE INTERÉS



Instrucciones: Responde Sí o No

1. Te encuentras trabajando en un proyecto junto con otras empresas, con el tiempo descubres que una de ellas está utilizando materiales de baja calidad. Si revelas la situación puede fracasar todo el proyecto y reducir enormemente tus ingresos. ¿Revelas la verdad?
2. En una comisión de trabajo, en el restaurante donde comiste, la mesera te solicita los datos para facturar y te ofrece la opción de que tú llenes el importe de consumo ¿Escribes la cantidad de dinero verdadera?
3. Eres uno de los más famosos artistas del país, razón por la cual se te ofrecen \$500.000 por promocionar un producto cosmético que no te gusta y que además no usas, la pregunta es ¿accederías a la solicitud?
4. Te encuentras jugando al golf con uno de tus clientes más importantes, quien considera que las habilidades para dicho deporte son muy importantes y hablan de tu carácter. Al momento de jugar, tú bola no está en buena posición, pero sin que nadie lo vea puedes acomodarla para un mejor golpe. ¿Lo haces?
5. Cuando te estas estacionando, sin intención rozas el auto del costado. ¿Le dejas una nota asumiendo la responsabilidad?
6. Un gran amigo, que está buscando trabajo hace tiempo, te pide que escribas una referencia para un trabajo que consideras no está preparado. ¿Le escribes la carta de referencia?
7. Una presentación tiene derechos protegidos, ¿la usarías para tu propia presentación?
8. ¿Has celebrado contratos con el Estado, personalmente o a través de terceros?
9. ¿Ha pasado un año o más desde que trabajaste en el sector público?
10. En tu conocimiento, ¿existe un conflicto de intereses\* aparente, potencial o real?
11. ¿Existen circunstancias que pudieran llevarte a una situación de conflicto de intereses\* aparente, potencial o real en un futuro próximo?
12. ¿Te comprometes a declarar inmediatamente cualquier potencial conflicto de intereses\* en el caso de que alguna circunstancia pueda llevar a dicha conclusión?

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

\*Conflicto de Intereses personal: situación en que los intereses privados de una persona (como relaciones profesionales externas o activos financieros personales) interfieren o puede entenderse que interfieren con el cumplimiento de sus funciones institucionales o empresariales.



**AÑO  
2020**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**III. Procedimiento para el desarrollo de proyectos**

## **III. PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE PROYECTOS**

**Versión: 001**

**Revisión: Febrero de 2020**

**Autorizaciones:**

<b>Propuso</b>	<b>Carlos de Jesús Ponce Beltrán Director General</b>	
<b>Autorizó</b>	<b>Tonantzin del Carmen Karina Hernández Ortega Socia y Directora de Investigación y Desarrollo de Proyectos</b>	

III. Procedimiento para el desarrollo de proyectos

**A. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que se deberá aplicar para ejecutar proyectos, su administración y resguardo.

**B. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas involucradas en el desarrollo de proyectos: Dirección General, Dirección Ejecutiva, así como Dirección de Investigación y Desarrollo de Proyectos.

**C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

1. Las diversas áreas de GEV buscan posibles clientes y/o el interés de algún cliente en alguno de los servicios que se brindan.
2. Una vez que se ha acordado con el cliente el objetivo y alcances del proyecto, el responsable informa al Director General.
3. El Director General elabora el contrato a celebrarse con el cliente y lo gestiona hasta su firma.
4. El líder del proyecto elabora el calendario de trabajo acorde con el contenido del contrato y los tiempos de entrega establecidos, y lo distribuye al equipo que participará en el proyecto.
5. El líder del proyecto designa actividades específicas a los involucrados, base en el calendario de trabajo.
6. En caso de requerir la adquisición de algún bien o servicio para el desarrollo del proyecto, deberá hacerlo del conocimiento del Departamento Administrativo.

*Conecta con el Procedimiento para la adquisición de bienes y servicios*

7. El líder del proyecto da seguimiento a las actividades del calendario de trabajo y elabora, según el caso, el o los entregables parciales del proyecto, mismos que deben contar con la firma o sello de recepción del cliente y ser archivado en el

III. Procedimiento para el desarrollo de proyectos

expediente correspondiente.

8. Una vez concluido el proyecto, el líder del proyecto informa al Departamento de Administración.

*Conecta con el Procedimiento para el cobro de servicios*

9. El líder del proyecto envía al cliente la encuesta de satisfacción y una vez recibida la respuesta la entrega al Director General.

**Fin del procedimiento**

## IV. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE SERVICIOS

**Versión: 001**

**Revisión: Febrero de 2020**

**Autorizaciones:**

<b>Propuso</b>	<b>Carlos de Jesús Ponce Beltrán Director General</b>	
<b>Autorizó</b>	<b>María Lidia García Márquez Socia y Directora Ejecutiva</b>	

## IV. Procedimiento para el cobro de servicios

### A. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que se deberá seguir una vez que se concluya la entrega de servicios proporcionados, con la finalidad de llevar a cabo el cobro correspondiente.

### B. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Dirección Ejecutiva y al Departamento de Administración.

### C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Una vez que el servicio o proyecto fue entregado al cliente, el área responsable informa al Departamento de Administración la conclusión del proyecto y envía correo electrónico con la siguiente información:
  - I. Nombre del proyecto o servicio
  - II. Fecha de inicio
  - III. Fecha de conclusión
  - IV. Nombre del responsable del proyecto o servicio
  - V. Nombre del cliente
  - VI. Correo electrónico del cliente
  - VII. Monto del cobro a realizarse, el cual conste en el contrato respectivo

El cliente ya se encuentra dado de alta

2. El Departamento de Administración procede a la generación de la factura en el sistema electrónico de facturación con que se cuenta.
3. Envía la factura al cliente por medio de correo electrónico y archiva una copia en el expediente correspondiente.
4. Una vez que se confirme que se realizó el pago, el Departamento de Administración genera el complemento de pago en el sistema electrónico de facturación con que se cuenta y archiva el comprobante en el expediente correspondiente.

**Fin del procedimiento**



#### IV. Procedimiento para el cobro de servicios

El cliente es nuevo

5. El Departamento de Administración solicita al cliente la siguiente documentación y la archiva en el expediente correspondiente:
  - I. Cédula de Identificación Fiscal,
  - II. Clabe interbancaria a nombre del cliente, y
  - III. Correo electrónico para envío de factura.
  
6. El Departamento de Administración da de alta al cliente en el sistema electrónico de facturación con que se cuente.

*Conecta con actividad 2.*



AÑO  
2020

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

V. Procedimiento para la adquisición de bienes y servicios

## V. PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

**Versión: 001**

**Revisión: Febrero de 2020**

**Autorizaciones:**

<b>Propuso</b>	<b>Carlos de Jesús Ponce Beltrán Director General</b>	
<b>Autorizó</b>	<b>María Lidia García Márquez Socia y Directora Ejecutiva</b>	

V. Procedimiento para la adquisición de bienes y servicios

**A. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento que se deberá seguir para la compra de bienes y servicios requeridos para el desarrollo de las funciones, objetivos y metas de GEV, así como evitar actos de corrupción o que vayan en contra del Código de Ética, Conducta e Integridad de Gobernanza, Estrategia y Valores, S.C.

**B. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a la Dirección Ejecutiva y al Departamento de Administración.

**C. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

1. El solicitante identifica la necesidad de adquirir productos o servicios específicos.
2. El solicitante comunica a la Dirección Ejecutiva, a través de correo electrónico, el requerimiento, el cual deberá contener por lo menos:
  - I. Características del bien o servicio
  - II. Justificación de la solicitud
  - III. Fecha estimada para cubrir el requerimiento
3. Se analiza la necesidad de adquisición.

No es necesario

**Fin del procedimiento**

Sí es necesario

4. El Departamento de Administración revisa si se cuenta con los fondos.

Sí se cuenta con los fondos

5. El Departamento de Administración realiza la cotización.
6. El Departamento de Administración elige al proveedor considerando las mejores condiciones compra y calidad.

V. Procedimiento para la adquisición de bienes y servicios

No se cuenta con los fondos

7. Se pone en espera el requerimiento hasta que se cuente con los fondos.

*Conecta con la actividad 5.*

8. El Departamento de Administración elabora la orden de compra.

9. Envía la orden de compra al proveedor.

10. Espera la confirmación de la recepción de la orden de compra.

11. Programa la fecha de pago.

12. Envía la autorización de pago a la Dirección Ejecutiva.

13. Notifica al proveedor la fecha de pago y solicitud de factura.

El proveedor es nuevo

14. El Departamento de Administración solicita la siguiente información al proveedor:

I. Razón social,

II. Cédula de identificación fiscal,

III. Domicilio,

IV. Datos de contacto,

V. Correo electrónico del contacto,

VI. Método de pago, y

VII. Clave interbancaria a nombre del proveedor.

15. El Departamento de Administración realiza el pago.

16. El Departamento de Administración envía al cliente la encuesta de satisfacción y una vez recibida la respuesta la entrega al Director General.

**Fin del procedimiento**

El proveedor no es nuevo

17. *Conecta con la actividad 15.*