

Procuraduría General de la Nación



Procuraduría General de la Nación

Dirección Administrativa Unidad de Servicios Generales

**Manual de Normas y Procedimientos de la
Unidad de Servicios Generales
Aprobado por el Procurador General de la Nación
Según Acuerdo 235-2018 de fecha
Guatemala, 24 de septiembre de 2018**

ÍNDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	3
2.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	3
4.	DEFINICIONES O CONCEPTOS	4
4.1	ACRÓNIMOS	4
5.	BASE LEGAL	5
6.	OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
7.	GENERALIDADES DEL MANUAL.....	5
8.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	6
9.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN.....	6
10.	POLÍTICAS Y/O NORMAS.....	6
11.	RESPONSABILIDADES.....	7
12.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	13
12.1	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍA, HERRERÍA, TABICACIÓN EN MADERA O TABLA YESO, PINTURA, FONTANERÍA, ELECTRICIDAD Y TRASLADO DE MOBILIARIO ...	13
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS Y MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍA, HERRERÍA, TABICACIÓN EN MADERA O TABLA YESO, PINTURA, FONTANERÍA, ELECTRICIDAD, TRASLADO DE MOBILIARIO.....	14
12.2	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO	15
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO	16
12.3	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES.....	17
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES	18
12.4	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN LOS DIFERENTES SALONES (SALÓN MAYOR Y SALÓN DE FAMILIA)	19
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SALONES (SALÓN MAYOR Y SALÓN DE FAMILIA).....	20
13.	ANEXOS.....	21
	ANEXO 1: SOLICITUD DE FOTOCOPIAS.....	21
	ANEXO 2: REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS.....	22



 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
--	--	-------------------

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales de la Procuraduría General de la Nación, ha sido distribuido de la siguiente manera:

Núm.	NOMBRE DEL ÁREA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador(a) General de la Nación	Copia certificada
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación	Director de Planificación	Copia certificada
4	Servicios Generales	Jefe de Servicios Generales	Copia certificada
5	Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia del original
6	Inspectoría General	Jefe de Inspectoría General	Copia del original

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y ha consignado un ejemplar original para su resguardo en la Secretaría General de esta Procuraduría, copia certificada y copia del original de acuerdo con la lista que antecede. Además, la Dirección de Planificación tendrá la versión electrónica en formato PDF y junto con el área interesada serán las únicas que tendrán la versión en formato Word para futuras modificaciones.

2. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

Núm.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PUESTO
1	TODAS	ORIGINAL	04/01/2018	Director Administrativo
2	TODAS	ACTUALIZACIÓN	17/09/2018	Jefe de Servicios Generales

3. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Servicios Generales vela porque las instalaciones de la Institución se mantengan en condiciones óptimas para lo cual, se encarga de brindar el servicio de mantenimiento consistente en: reparación de techo, ventanas puertas, trabajos de vidriería, aluminio, revisión y reparación de instalaciones eléctricas, fontanería, herrería, reparaciones por daños causados por filtraciones, elaboración de repisas, módulos o muebles a requerimiento de las áreas, mantenimiento de muebles y gradas de madera, en las instalaciones centrales y Delegaciones de la Procuraduría General de la Nación; asimismo, proporciona servicio de limpieza de las instalaciones, mantenimiento de jardines, servicio de fotocopiado, mantenimiento de las instalaciones eléctricas e hidráulicas, servicio de albañilería, carpintería, eventos, entre otros.

4. DEFINICIONES O CONCEPTOS

Cuando los términos indicados a continuación figuren en el contenido del presente Manual, tendrán el significado siguiente:

Carpintería: Trabajos de barnizado de tabiques, reparación y elaboración de muebles en madera, melamina, cartón piedra, etc., para las instalaciones de la Institución, divisiones de ambientes a base de materiales que se encuentran a su disposición.

Albañilería: Trabajos de reparación o ampliación de áreas para lo cual, se emplean ladrillos, piedra, cal, arena, yeso, cemento u otros materiales semejantes.

Tabla yeso: Material de construcción a base de yeso utilizado en la tabicación de oficinas en las instalaciones de la PGN y sus Delegaciones.

Pintura: Se utiliza para dar tonos a las instalaciones de las diferentes unidades de la PGN.

Fontanería: Trabajos de mantenimiento a las diferentes instalaciones para distribución del agua potable, así como el mantenimiento a las bombas hidroneumáticas.

Electricidad: Mantenimiento preventivo y correctivo del tendido eléctrico y lámparas de la PGN.

Limpieza: Actividades de limpieza como barrer, trapear, sacudir, lavar cristalería, limpiar hornos, cafeteras, extraer basura, regar las plantas, servir café, etc., con el objetivo de mantener limpias todas las áreas que les sean asignadas en la Institución.

Jardinería: Mantenimiento de áreas verdes, técnica de cultivar y podar plantas.

4.1 ACRÓNIMOS

1	PGN	Procuraduría General de la Nación
2	MNP	Manual de Normas y Procedimientos
3	SG	Servicios Generales
4	DA	Dirección Administrativa



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
--	---	----------------

5. BASE LEGAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none">Decreto 31-2002 Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.Decreto 89-2002, Ley de Probidad y Responsabilidad de Funcionarios y Empleados Públicos
Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none">Acuerdo 025-2017, Organigrama Funcional de la PGN.Acuerdo 026-2017 Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación.Cualquier disposición legal y normativa interna aplicable

6. OBJETIVO DEL MANUAL

6.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar en forma ordenada y sistemática las normas y los procedimientos de la Unidad de Servicios Generales, para formalizar y agilizar los trámites que frecuentemente se realizan en esta Unidad.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Formalizar los pasos, secuencias, distribución de actividades y la forma de llevarlas a cabo.
2. Sistematizar la experiencia y conocimiento de los procesos.
3. Servir de herramienta de consulta y capacitación al personal asignado a la Unidad de Servicios Generales.

7. GENERALIDADES DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos, presenta una descripción de las normas, procesos y procedimientos de la Unidad de Servicios Generales de la Procuraduría General de la Nación.

Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican a las actividades, trabajos de mantenimiento de instalaciones, logística de eventos, entre otros, las cuales son responsabilidad de la Unidad de Servicios Generales

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
--	--	---------------------------

El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este Manual es de observancia obligatoria, en virtud de que fueron debidamente validados, como consta en las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización; la socialización del mismo se realizará cuando sea aprobado. Dicha socialización es responsabilidad del Jefe de Servicios Generales lo que permitirá al personal del área, enterarse de las responsabilidades a su cargo.

8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- a. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de la Unidad de Servicios Generales, revisado por el Jefe de Servicios Generales; entra en vigencia con la aprobación del Procurador (a) General de la Nación por medio de Acuerdo.
- b. El manual será revisado y actualizado cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen y para facilitar su actualización las páginas del mismo serán intercambiables.
- c. Las modificaciones y revisiones podrán realizarse por iniciativa del Jefe de la Unidad de Servicios Generales, razonando sus causas, o por instrucciones del Despacho Superior.


9. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

- a. El contenido del presente documento, es aplicable a todos los empleados y funcionarios de la PGN en su sede central y delegaciones, cuando sean requeridos los servicios que presta la Unidad de Servicios Generales, dentro y fuera de sus instalaciones en todo el territorio guatemalteco.
- b. Las políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente manual deben ser aplicadas por el personal de la Unidad de Servicios Generales en el desempeño de sus actividades.
- c. Cualquier disposición contraria a lo establecido en las leyes que rigen a la PGN, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

10. POLÍTICAS Y/O NORMAS

1. Observancia, respeto y promoción de los valores institucionales de la Procuraduría General de la Nación en la prestación del servicio.
2. Contribución permanente en la gestión que realizan, las áreas de la Procuraduría General de la Nación y sus Delegaciones, al desempeñar el trabajo de manera oportuna.
3. Aprovechamiento y buen uso de los recursos disponibles para realizar las actividades a su cargo.
4. Se deben realizar inspecciones semanales para determinar las necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo en las instalaciones del edificio, así como, para establecer casos de



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
---	---	----------------

emergencia y acciones encaminadas a la conservación tanto física como funcional de los edificios al servicio de la PGN. (Unidad Operativa de la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta Alba Keneth, denuncias Procuraduría de la Niñez y la Adolescencia zona 1 y casa de archivo muerto de la PGN en zona 1).

5. La programación anual de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones que ocupan las Delegaciones de la Procuraduría General de la Nación se realizará los primeros días de cada mes.
6. Los servicios de mantenimiento según el programa elaborado son de carácter preventivo, sin embargo, el servicio se brindará por necesidades derivadas de casos de emergencia bajo situaciones especiales.
7. Cada tres meses y/o cuando sea necesario, por causa justificada, el Jefe de Servicios Generales, rotará en las distintas áreas de trabajo al personal asignado a esta Unidad.
8. Los requerimientos de coordinación de trabajo de mantenimiento, carpintería, herrería, pintura, fontanería electricidad, traslado de mobiliario, etc. deben dirigirse por medio de solicitud a la Dirección Administrativa.
9. Para recibir el servicio de fotocopiado, cada área solicitante debe presentar el formulario de solicitud de fotocopias (Ver anexo 1), además, facilitar las hojas necesarias según la cantidad de copias requeridas.
10. El personal de limpieza realiza las tareas de: limpieza general, limpieza de servicio sanitario, barrer, trapear, sacudir, lavar cristalería, limpiar hornos, cafeteras, extraer basura, regar las plantas, servir café, etc., en las áreas institucionales asignadas.
11. Las solicitudes de trabajos de mantenimiento de carpintería, herrería, tabicación en madera o tabla yeso, pintura, fontanería, electricidad, traslado de mobiliario se reciben de Dirección Administrativa, con la debida autorización del Director Administrativo.
12. Atención eficiente en eventos.

11. RESPONSABILIDADES

JEFE:

1. Elaborar la distribución y programación de personal de limpieza en las distintas áreas de la Institución donde tiene cobertura.
2. Realizar inspecciones semanales para determinar las necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo que surjan en las instalaciones de los edificios al servicio de la PGN (Alba Keneth, Denuncias Niñez Zona 1 y casa de archivo muerto de PGN en zona 1), así como, para establecer casos de emergencia y programar y asignar el número de personas y la cantidad de material a utilizar para realizar el trabajo.
3. Realizar la programación anual de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones que ocupan las Delegaciones de la Procuraduría General de la Nación.

4. Programar, coordinar, dirigir y supervisar el trabajo que desempeñan los empleados que están a su cargo en actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo, limpieza del edificio central y jardines de la Procuraduría General de la Nación, así como, Delegaciones y otros edificios al servicio de la PGN.
5. Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de cafeteras al servicio del personal de la Institución, así como del equipo de limpieza y jardinería.
6. Elaborar el programa de limpieza profunda que ha de realizarse en las diferentes áreas de la Institución donde tiene cobertura.
7. Hacer cumplir el programa de limpieza y jardinería.
8. Asegurar que en el tema de jardinería se lleve a cabo el programa de trasplante, a fin de promover la auto sostenibilidad de los jardines.
9. Realizar sustituciones del personal de limpieza en las distintas áreas de la Institución por ausencia temporal o prolongada de alguno.
10. Realizar rondas de supervisión en las distintas áreas, para asegurar la calidad de limpieza y que el personal se encuentre en sus respectivas áreas de trabajo.
11. Sostener reuniones de seguimiento sobre el desempeño del personal de limpieza, con las personas que tienen a su cargo el servicio de limpieza.
12. Constatar el adecuado uso y aplicación de insumos y materiales utilizados en el mantenimiento, limpieza y jardinería a su cargo.
13. Diligenciar y coordinar acciones necesarias para realizar el mantenimiento oportuno al equipo y maquinaria con la que cuenta la Institución (equipos de aire acondicionado portón eléctrico, etc.).
14. Coordinar y llevar control del retiro del papel de reciclaje que se recopila en las diferentes áreas de la Institución.
15. Coordinar apoyo logístico para montaje de eventos en las diferentes áreas de la Institución.
16. Programar semanalmente la asignación de actividades que realiza el trabajador de mantenimiento y auxiliares de servicios, con base en las solicitudes de las áreas de la PGN.
17. Supervisar el buen funcionamiento y atención en el centro de copiado del edificio central.
18. Recibir instrucciones generales de trabajo del Director (a) Administrativo (a) y realizar las gestiones que corresponda.
19. Informar al Director Administrativo sobre las actividades realizadas, los primeros cinco días hábiles de cada mes.
20. Revisar reporte de estadística mensual e informe cuatrimestral de servicios prestados, verificar su registro en el sistema establecido u otro medio determinado y su envío a las áreas correspondientes.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
--	---	----------------

21. Elaborar la distribución y programación de personal de jardinería y limpieza en las distintas áreas verdes, tanto interiores como exteriores, de la Institución donde tiene cobertura.
22. Supervisar el mantenimiento de los jardines del edificio central de la Institución dos veces por semana.
23. Evaluar y emitir opinión sobre adquisiciones de café, insumos y materiales de limpieza y jardinería, que la Institución deba realizar.
24. Supervisar el registro y control de existencias de materiales, insumos, suministros y herramientas necesarios para el mantenimiento y limpieza de las diferentes áreas de la Institución.
25. Autorizar requerimientos de café, insumos y materiales de limpieza y/o jardinería para aplicación del personal en las áreas donde estuvieren asignadas.
26. Desarrollar términos de cotización para subcontrataciones de limpieza y mantenimiento de áreas, muebles, mobiliario y jardines solicitados por el jefe inmediato.
27. Constatar que los trabajos encomendados a proveedores externos, en su campo de acción, sean realizados de la manera ofrecida.
28. Apoyar a las distintas áreas que lo requieran, en los traslados de mobiliario, equipo y otros.
29. Resguardar las tarjetas de responsabilidad de activos, relativas al equipo de limpieza y jardinería.
30. Cumplir y velar que el personal a su cargo cumpla con medidas de salud y seguridad.
31. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con el cargo.

AUXILIAR DE SERVICIOS (LIMPIEZA)

1. Barrer y trapear los pisos y áreas internas de la PGN.
2. Sacudir muebles y escritorios del personal de la PGN.
3. Limpiar ventanales interiores y exteriores de la sede central y edificios al servicio de la PGN.
4. Lavar y secar artefactos sanitarios.
5. Lavar y secar platos, vasos tazas, cubiertos, cafeteras, y demás utensilios al servicio de la PGN; extraer basura, regar las plantas, etc.
6. Poner la cafetera para el servicio del personal.
7. Servir café o agua a los visitantes a la jefatura, según le sea requerido.
8. Servir alimentos y bebidas en el caso de celebrarse reuniones de trabajo y cuando le sea requerido.
9. Movilizar y ordenar mobiliario en el caso de celebrarse un evento según sea requerido.

10. Brindar asistencia requerida para la realización de eventos en salones o áreas de la Institución.
11. Colaborar en la movilización o traslado de mobiliario y equipo de las áreas, según se requiera.
12. Requerir al jefe inmediato, café e insumos para limpieza, así como, tener control del nivel de existencia adecuada para su uso.
13. Participar en limpiezas profundas en las áreas asignadas según la programación respectiva.
14. Realizar entrega de documentación urgente, en las áreas de la PGN (circulares etc.).
15. Velar por la adecuada utilización de insumos de limpieza que le sean proporcionados para el desarrollo de sus actividades.
16. Cumplir con medidas de salud y seguridad.
17. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con el cargo.

AUXILIAR DE SERVICIOS (REPRODUCCIÓN DE FOTOCOPIAS / INSUMOS Y MATERIALES)

1. Responsable de reproducir los documentos propios de las áreas y que hayan sido autorizados por las jefaturas.
2. Llevar el control actualizado de fotocopias requeridas y entregadas por área.
3. Entregar estadística mensual de copias requeridas por cada dependencia.
4. Solicitar y llevar registro de los servicios de mantenimiento de la fotocopidora e informar de manera inmediata a la Unidad de Informática y al jefe inmediato cuando las fotocopidoras necesiten servicio o presenten algún desperfecto.
5. Reportar al jefe inmediato sobre problemas mayores del funcionamiento de la fotocopidora.
6. Solicitar insumos de limpieza semanalmente a la Unidad de Almacén con la autorización del Jefe de Servicios Generales.
7. Distribuir los materiales e insumos (limpieza, mantenimiento, etc.) que solicite el personal de la Unidad de Servicios Generales de acuerdo con los siguientes criterios:
 - a. Vida útil del artículo (pala, escoba, trapeador, limpiador de tela, etc.).
 - b. Área asignada
 - c. Contra entrega de envases vacíos
 - d. Entrega semanal de: detergente, bolsas para basura tamaño mediana y extra grande.
 - e. Entrega quincenal de: cloro, desinfectante, ambiental en spray, limpia muebles, jabón para lavar trastos, esponjas verdes, guantes plásticos, pastillas para sanitarios.
8. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato relacionadas con el cargo.



	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
--	---	----------------


TRABAJADOR DE MANTENIMIENTO

1. Realizar el trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones de la Procuraduría General de la Nación, Delegaciones y otros edificios al servicio de la PGN.
2. Realizar reparaciones menores requeridas en los oficios de electricidad, fontanería, plomería, etc.
3. Brindar mantenimiento y efectuar reparaciones y conexiones eléctricas.
4. Quitar y colocar tabiques, modulares, molduras, puertas y ventanas, de acuerdo con los diseños requeridos.
5. Levantar paredes, repellar, aplicar cernido, construir muros, drenajes, barreras, preparar mezclas, retirar y colocar pisos y fundiciones y otras actividades necesarias en la construcción.
6. Instalar y reparar artefactos sanitarios.
7. Realizar labores de fontanería que le sean requeridos, incluyendo cortes y habilitación de pasos de agua, mantenimiento a drenajes, control de fugas de agua, entre otros.
8. Pulir y lustrar pisos, utilizando maquinaria especializada para ello.
9. Acudir a realizar labores relativas a su puesto, a las distintas Delegaciones y edificios al servicio de la PGN según se requiera.
10. Mantener limpio y en buen estado, las áreas de parqueo, áreas verdes, jardines y banquetas del edificio de la Institución.
11. Realizar instalaciones de extensiones telefónicas en las áreas de la PGN, según sea requerido y verificar su adecuado funcionamiento.
12. Realizar proyectos de remodelación que sean programados por la Unidad de Servicios Generales y la Dirección Administrativa.
13. Atender cualquier emergencia relativa al mantenimiento de instalaciones de la Institución, que le sean asignadas.
14. Velar por el buen uso y cuidado de las herramientas y materiales asignados.
15. Brindar apoyo en los traslados de las áreas de la Institución a nuevas sedes.
16. Limpiar, lavar y pintar paredes, zócalos y otras superficies.
17. Realizar reparaciones menores de muebles, escritorios, puertas, zócalos de madera y de metal.
18. Reportar al jefe inmediato, cualquier incidente o accidente que afecte el buen desarrollo de la comisión asignada.
19. Reportar al jefe inmediato las condiciones de los edificios que ocupa la PGN, así como, daños detectados, desperfectos y necesidades de mantenimiento mayor en las tuberías de agua, conexiones eléctricas, etc.

20. Cumplir con medidas de salud y seguridad.
21. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato relacionadas con el cargo.

SECRETARIA

1. Asistir al Jefe de Servicios Generales, en la ejecución de actividades secretariales o específicas de la Unidad de Servicios Generales.
2. Llevar registro y control actualizado de la correspondencia y documentos a cargo de la Unidad de Servicios Generales.
3. Elaboración de oficios, providencias, circulares, memorándums, requerimientos de almacén, cartas de conformidad, solicitudes de compra, reportes, informes y programaciones, proyecciones, dictamen técnico etc.
4. Elaborar y gestionar solicitudes de compra para insumos y materiales que sean necesarios para el funcionamiento de la Unidad de Servicios Generales.
5. Atender a personas que acuden a esta Unidad y orientarles sobre los trámites relacionados con las funciones de la Unidad de Servicios Generales.
6. Atención telefónica de solicitudes de mantenimiento y limpieza para el edificio de la Institución.
7. Realizar convocatorias para la celebración de reuniones y eventos requeridos, participar en dichas reuniones y llevar la minuta respectiva.
8. Calendarizar las reuniones del salón mayor y asignar personal para que distribuya café, servilletas, cristalería y realice limpieza.
9. Realizar solicitud de compra del agua pura y detalle del mismo, así como, el seguimiento para que se realice el mantenimiento de los oasis que la empresa proveedora proporciona.
10. Contactar y requerir cotizaciones a empresas que prestan servicios de mantenimiento de aire acondicionado entre otras reparaciones que requieren conocimiento técnico especializado a solicitud del jefe inmediato.
11. Llevar registro y control del personal que no se presente a laborar, informar al Jefe de Servicios Generales y reportar al Departamento de Recursos Humanos.
12. Elaborar informe cuatrimestral de servicios prestados, registrar la misma en el sistema establecido u otro medio determinado y entregar a las áreas correspondientes; siendo corresponsable de la entrega del mismo conjuntamente con el titular de la Unidad de Servicios Generales.
13. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato relacionadas con el cargo.

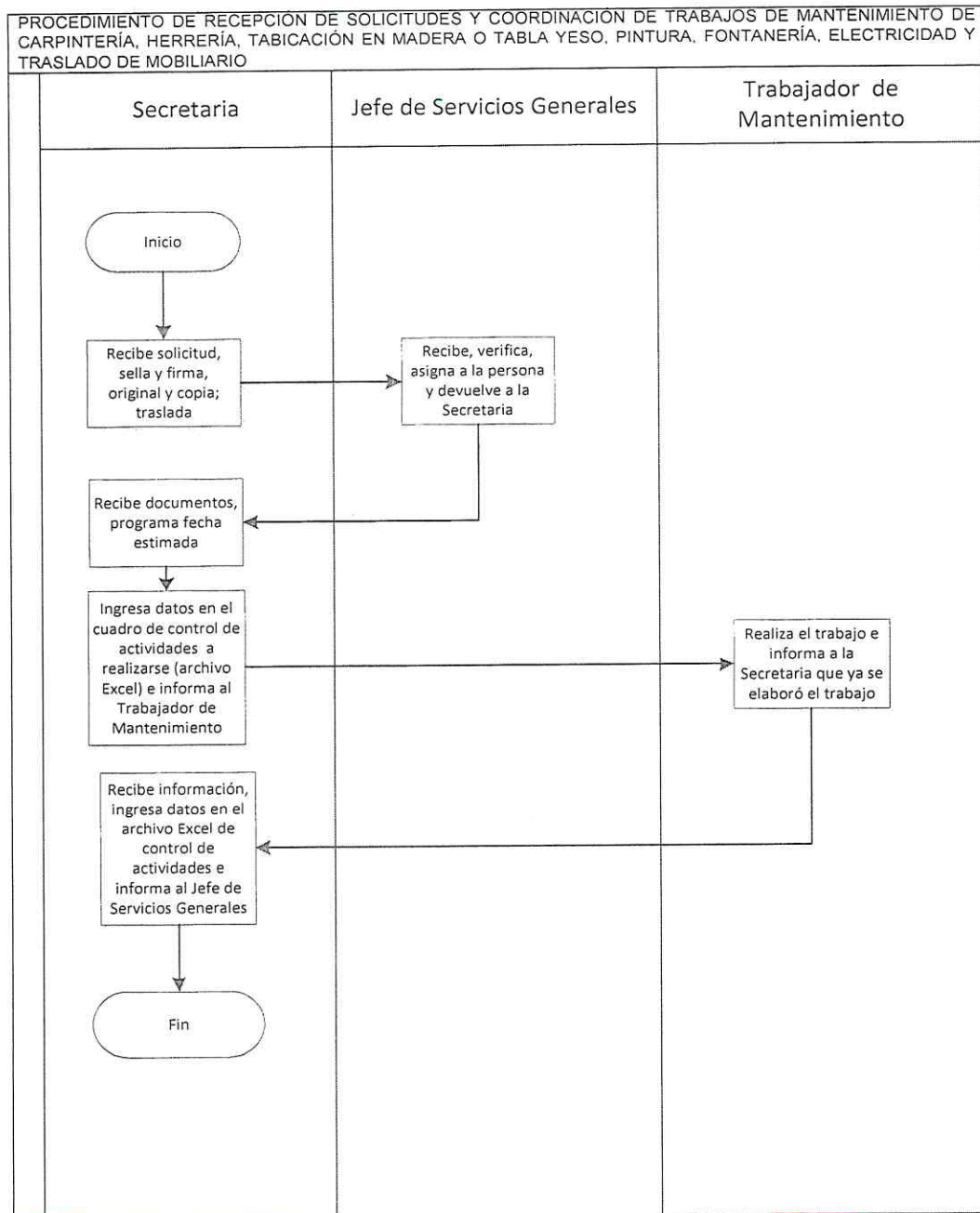
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
---	--	-------------------

12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS


12.1 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍA, HERRERÍA, TABICACIÓN EN MADERA O TABLA YESO, PINTURA, FONTANERÍA, ELECTRICIDAD Y TRASLADO DE MOBILIARIO

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Secretaria	Recibe de la Dirección Administrativa, la solicitud con instrucciones, sella y firma original y copia; traslada.
2	Jefe de Servicios Generales	Recibe los documentos, verifica las solicitudes, margina los documentos, asigna a la persona que realizará el trabajo y devuelve a la secretaria.
3	Secretaria	Recibe documentos, ingresa los datos en el cuadro de control de actividades a realizarse (documento de Excel), programa fecha estimada para su realización y personal asignado, e informa al Trabajador de Mantenimiento.
4	Trabajador de Mantenimiento	Recibe instrucciones, se dirige al área solicitante, realiza el trabajo e informa a la Secretaría que ya realizó el trabajo.
5	Secretaria	Recibe información, alimenta el archivo Excel de control de actividades e informa al Jefe de Servicios Generales.
6		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS Y MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍA, HERRERÍA, TABICACIÓN EN MADERA O TABLA YESO, PINTURA, FONTANERÍA, ELECTRICIDAD, TRASLADO DE MOBILIARIO.



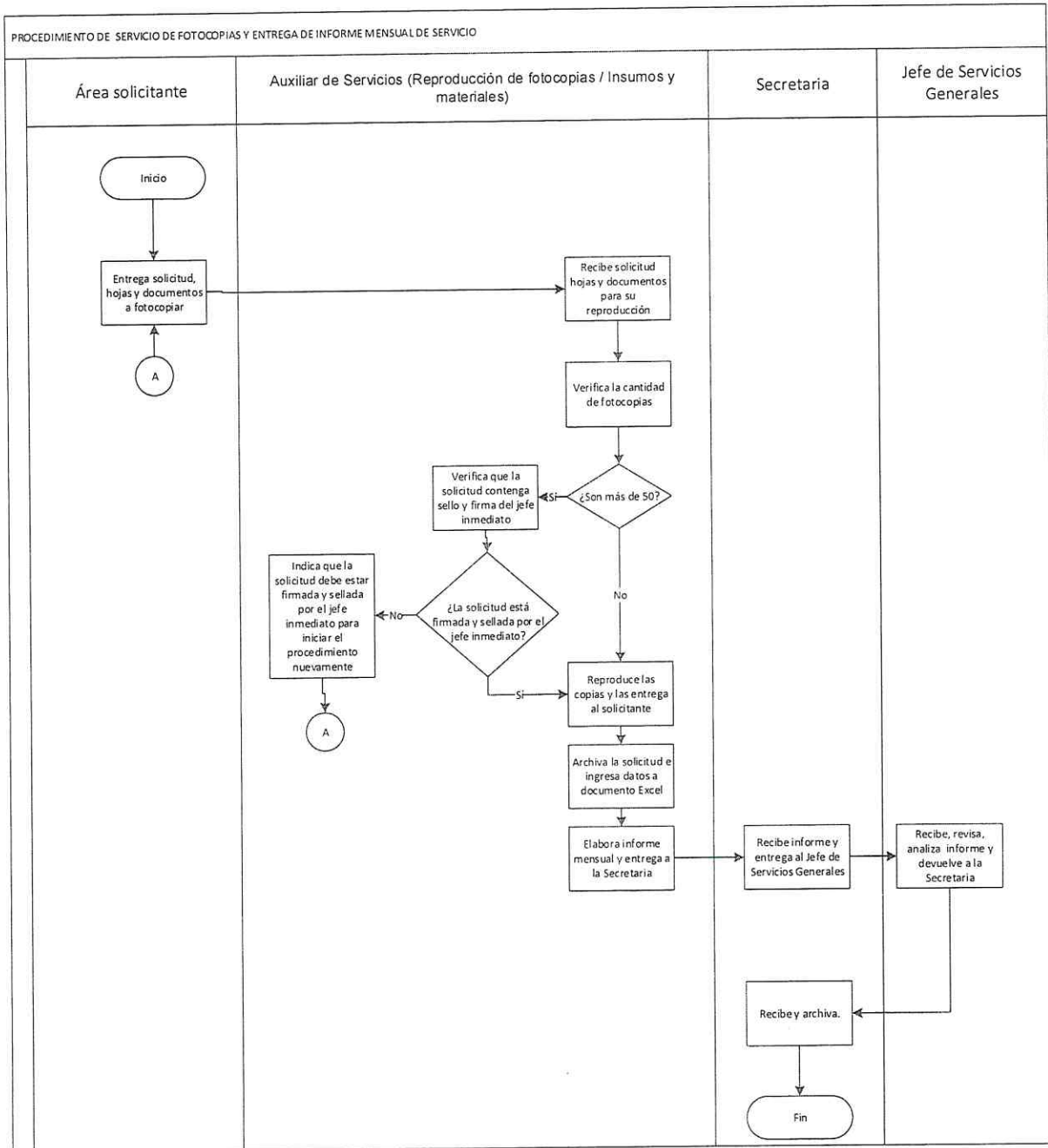


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
---	--	---------------------------


12.2 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Área solicitante	Entrega solicitud de fotocopias (Anexo 1), documentos a fotocopiar y las hojas a utilizar según la cantidad de copias requeridas.
2.	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Recibe solicitud, hojas y documentos para su reproducción.
3.	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Verifica la cantidad de fotocopias. ¿Son más de 50 copias? a) Sí, son más de 50 copias, continúa actividad cuatro. b) No son más de 50 copias, continúa actividad cinco.
4.	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Verifica que la solicitud contenga sello y firma del jefe inmediato. a) La solicitud sí está firmada y sellada, continúa actividad cinco. b) La solicitud no está firmada y sellada, indica que la solicitud debe estar firmada y sellada para iniciar el procedimiento nuevamente.
5.	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Reproduce las copias y las entrega al solicitante junto con los originales.
6.	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Archiva la solicitud e ingresa datos en un documento de Excel (anota el nombre del área solicitante, fecha y cantidad de copias realizadas).
7.	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Elabora informe mensual de fotocopias requeridas y entregadas por área y entrega a la Secretaría.
8.	Secretaria	Recibe informe mensual y entrega al Jefe de Servicios Generales.
9.	Jefe de Servicios Generales	Recibe, analiza y devuelve a la Secretaria para su archivo.
10.	Secretaria	Recibe y archiva.
11.		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO



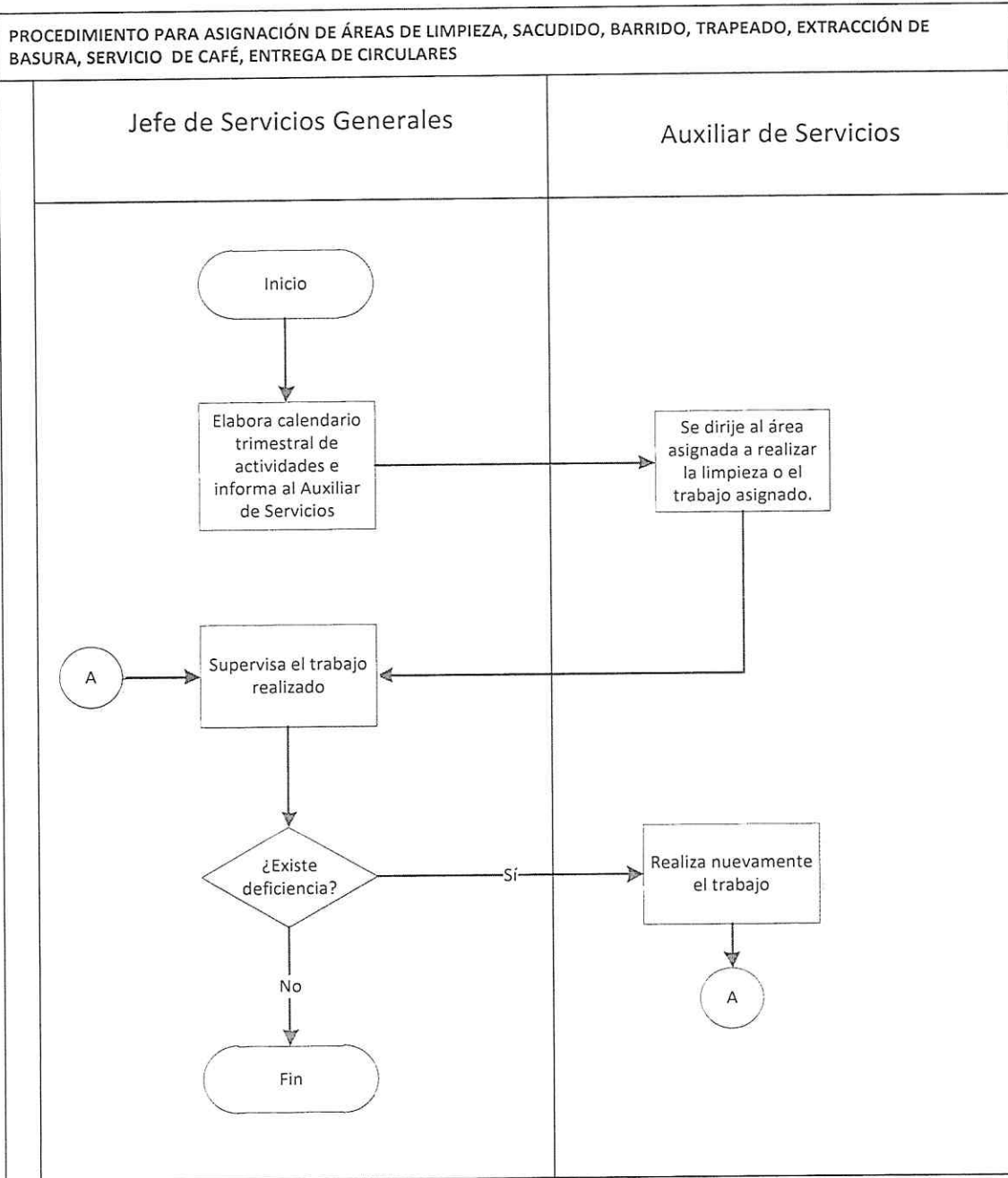


 Procuraduría General de la Nación	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
--	--	-------------------


12.3 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1	Jefe de Servicios Generales	Elabora calendario trimestral de actividades y asignación de personal para realizar las tareas que le corresponden como Auxiliar de Servicios y les informa por escrito.
2	Auxiliar de Servicios	Realiza el trabajo de limpieza, sacudido, barrido, trapeado, extracción de basura, servicio de café, entrega de circulares, etc., de acuerdo con el área asignada.
3.	Jefe de Servicios Generales	Supervisa (una vez a la semana o cuando el caso lo amerita), el trabajo realizado por el personal en cada una de las áreas asignadas. En caso de detectar deficiencias, llama al Auxiliar de Servicios, le hace la observación y requiere que realice nuevamente el trabajo. En caso de no detectar deficiencias finaliza el procedimiento.
4.	Auxiliar de Servicios	De ser necesario, realiza nuevamente la labor asignada asegurándose que reúna la calidad necesaria. Regresa a la actividad 3.
5		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES



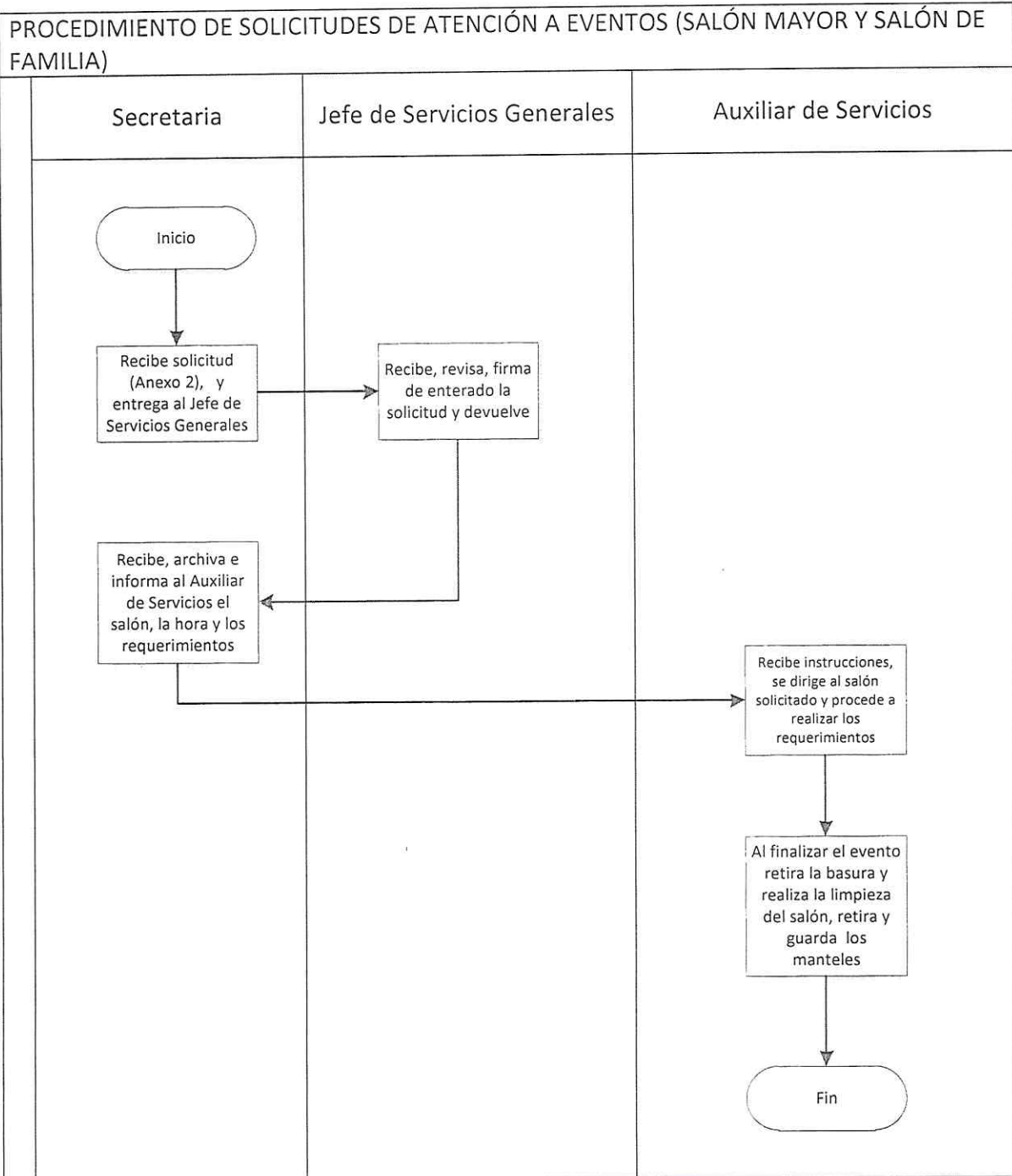


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	DE USO INTERNO
---	--	-------------------


12.4 MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN LOS DIFERENTES SALONES (SALÓN MAYOR Y SALÓN DE FAMILIA)

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Secretaria	Recibe solicitud (Anexo 2: Requerimiento de atención a eventos) para atención a los diferentes salones, sella original y copia y entrega al Jefe de Servicios Generales.
2.	Jefe de Servicios Generales	Recibe, revisa, firma de enterado la solicitud y devuelve a la Secretaria para que continúe con el procedimiento.
3.	Secretaria	Recibe, archiva solicitud e informa al Auxiliar de Servicios: el salón, la hora, y los requerimientos solicitados para que provea lo requerido.
4.	Auxiliar de Servicios	Recibe instrucciones y se dirige al salón solicitado y procede a realizar los requerimientos, informa a la Secretaria que el trabajo ha sido realizado.
5.	Auxiliar de Servicios	Al finalizar el evento retira la basura y realiza la limpieza del salón, retira y guarda los manteles.
6.		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SALONES (SALÓN MAYOR Y SALÓN DE FAMILIA)






	<p>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES</p>	<p>DE USO INTERNO</p>
---	--	-----------------------

13. ANEXOS

ANEXO 1: SOLICITUD DE FOTOCOPIAS

	<p>SOLICITUD DE FOTOCOPIAS CENTRO DE COPIADO</p>		<p>FECHA:</p>
<p>NOMBRE DEL SOLICITANTE:</p>			
<p>UNIDAD SOLICITANTE:</p>			
<p>TIPO DE DOCUMENTO:</p>			
<p>Nº. DE ORIGINALES:</p>	<p>CANTIDAD DE JUEGOS:</p>	<p>TOTAL:</p>	<p>FIRMA Y SELLO DE UNIDAD SOLICITANTE:</p>
<p>TAMAÑO DE HOJA:</p>	<p>OFICIO:</p>	<p>CARTA:</p>	
<p>TIPO DE FOTOCOPIA:</p>	<p>SIMPLE:</p>	<p>DUPLEX:</p>	
<p>NOTA: De 50 copias en adelante, se solicita firma y sello del jefe de la Unidad Solicitante.</p>			<p>FIRMA-OPERADOR:</p>
<p>Vo.Bo. JEFE DE UNIDAD SOLICITANTE:</p>			



ANEXO 2: REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES
SOLICITUD DE SALÓN MAYOR FAMILIA

FECHA DE SOLICITUD
UNIDAD QUE SOLICITA
ACTIVIDAD A REALIZAR
FECHA A REALIZAR LA ACTIVIDAD
HORA DE LA ACTIVIDAD
RESPONSABLE

REQUERIMIENTOS

Table with 4 columns: Item, SÍ, NO, CANT. REQUERIDA, CANT. ENTREGADA. Rows include SILLAS, MESA PRINCIPAL, SILLAS MESA PRINCIPAL, PODIUM, CAFÉ, MANTELERÍA/MESA PARA COMIDA, VASOS DESECHABLES, CUCHARAS/TENEDORES, SERVILLETAS.

F) _____ (solicitante)

AUTORIZACIÓN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

DIBUJE AQUÍ EL CROQUIS DE LA UBICACIÓN DEL MOBILIARIO EN CASO DE SALÓN MAYOR

