

ACUERDO No. 107-2025
Guatemala, 08 de agosto de 2025

EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, el Procurador General de la Nación ejerce la representación del Estado de Guatemala; asimismo, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parámetros y lineamientos de trabajo que sean idóneos para el correcto funcionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO

Que mediante Acuerdo número 303-2024 de fecha 22 de agosto de 2024, fue aprobada la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa"; y, en virtud que la sección del Centro de Fotocopiado pasó a formar parte de la Unidad de Informática, la Unidad de Servicios Generales de la Dirección Administrativa realizó la actualización del manual relacionado, en ese sentido, solicita su aprobación por medio de oficio PGN DA-928-2025 ETEL/yagg con fecha de recibido 23 de julio del presente año, el cual cumple con los lineamientos establecidos en la Guía para Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de esta Institución, siendo oportuno emitir la disposición legal respectiva.

POR TANTO:

Con fundamento en el Artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y en uso de las facultades que le confieren los artículos 1 y 2 del Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala; Acuerdo A-039-2023 del Contralor General de Cuentas, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa", el que consta de 61 páginas las que forman parte del presente Acuerdo, mismas que se numeran y sellan.

Artículo 2. Se instruye al Jefe de Servicios Generales de esta Institución, para que proceda a socializar la incorporación de la actualización del Manual de Normas y Procedimientos aquí aprobado, a todas las personas que integran la Unidad bajo su cargo, así como velar por su debida implementación y aplicación.

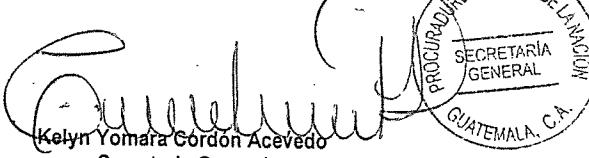
Artículo 3. Se instruye a la Unidad de Información Pública para que publique en el portal electrónico de la Institución la presente actualización de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública.

Artículo 4. Se deroga el Acuerdo número 303-2024, de fecha 22 de agosto de 2024, de la Procuraduría General de la Nación.

Artículo 5. El presente Acuerdo empieza a regir inmediatamente. Notifíquese.



Julio Roberto Saavedra Pinetta
Procurador General de la Nación



Kelyn Yomara Cerdón Acevedo
Secretaria General

15 avenida 9-69 zona 13, Ciudad de Guatemala PBX: 1584



www.pgn.gob.gt



@PGNguatemala



PGNguatemalaOficial



@PGNguatemala



pgnaguatemalaOficial



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
GUATEMALA, C.A.

DE USO
INTERNO

VIGENCIA: JULIO, 2025	CÓDIGO: PGN/USG-DA-MNP-27(01)-2025	VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN FECHA: 22/07/2025	PÁGINA: 1 de 61
--------------------------	---------------------------------------	---	--------------------

ALCANCE:
DEPENDENCIAS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
JEFATURA DE LA UNIDAD INTERESADA:	Alberto Eliú Zelón Gómez Jefe de Servicios Generales		22/07/2025
JEFATURA DE LA DIRECCIÓN INTERESADA:	MSc. Lcda. Evelyn Trinidad Elias López de Lux Directora Administrativa		22/07/2025
REVISIÓN TÉCNICA:	Lcda. M.A. Annygret Vásquez Montenegro Directora de Planificación		22/07/2025
APROBADO POR:	Julio Roberto Saavedra Pinetta Procurador General de la Nación		24/07/2025



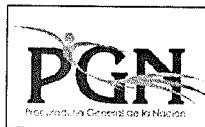


ÍNDICE

1. Lista de distribución del manual.....	5
2. Registro o control de revisiones.....	5
3. Introducción.....	6
4. Definiciones.....	6
4.1. Acrónimos.....	7
5. Base legal.....	7
6. Objetivo del manual	8
6.1. Objetivo general	8
6.2. Objetivos específicos.....	8
7. Generalidades del manual	9
8. Actualización del manual	9
9. Alcance o áreas de aplicación	9
10. Políticas y/o normas.....	10
11. Responsabilidades.....	11
12. Descripción de procedimientos	20
12.1. Matriz del procedimiento de control de materiales que ingresan y egresan a la bodega	20
A. Diagrama de flujo del procedimiento de control de materiales que ingresan y egresan a la bodega.....	20
12.2. Matriz del procedimiento de recepción de solicitudes y coordinación de trabajos operativos	21
A. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción de solicitudes y coordinación de trabajos operativos	22
12.3. Matriz del procedimiento para la provisión de suministros de limpieza, al personal designado para el aseo de las áreas de la PGN	23
A. Diagrama de flujo del procedimiento para la provisión de suministros de limpieza, al personal designado para el aseo de las áreas de la PGN	23
12.4. Matriz del procedimiento para designación de personal en áreas de la PGN para limpieza y aseo.....	24
A. Diagrama de flujo del procedimiento para designación de personal en áreas de la PGN para limpieza y aseo	25
12.5. Matriz del procedimiento de requerimiento de atención a eventos en salón mayor	26
A. Diagrama de flujo del procedimiento de requerimiento de atención a eventos en el salón mayor.....	27
12.6. Matriz del procedimiento de gestión para el pago de servicios básicos de la PGN (telefonía móvil, agua potable, energía eléctrica e internet).....	28



A. Diagrama de flujo del procedimiento de gestión para el pago de servicios básicos de la PGN (telefonía móvil, agua potable, energía eléctrica e internet).....	29
12.7. Matriz del procedimiento de gestión para pago de servicio de extracción de basura	30
A. Diagrama de flujo del procedimiento de gestión para pago de servicio de extracción de basura.....	31
12.8. Matriz del procedimiento de gestión para pago de suscripción a diarios nacionales.....	32
A. Diagrama de flujo del procedimiento de gestión para pago de suscripción a diarios nacionales.....	33
12.9. Matriz del procedimiento de gestión para el pago del servicio de mantenimiento a los equipos de aire acondicionado de la PGN.....	34
A. Diagrama de flujo del procedimiento de gestión para el pago del servicio de mantenimiento a los equipos de aire acondicionado de la PGN.....	35
12.10. Matriz del procedimiento para la gestión administrativa de la renovación de la póliza de seguros contra incendios	36
A. Diagrama de flujo del procedimiento para la gestión administrativa de la renovación de la póliza de seguros contra incendios.....	38
12.11. Matriz del procedimiento para envío de mensajería y paquetería al interior del país	40
A. Diagrama de flujo del procedimiento para envío de mensajería y paquetería al interior del país.....	41
12.12. Matriz del procedimiento de recepción y distribución de mensajería y paquetería en la sede central.....	42
A. Diagrama de flujo del procedimiento de recepción y distribución de mensajería y paquetería en la sede central.....	43
12.13. Matriz del procedimiento de entrega de la solicitud de adquisición de bienes, suministros y/o servicios a la unidad de compras	44
A. Diagrama de flujo del procedimiento de entrega de la solicitud de adquisición de bienes, suministros y/o servicios a la unidad de compras	45
13. Anexos	46
Anexo 1: Hoja de requerimiento y despacho de bodega	46
Anexo 2: Hoja de control de requerimiento de atención a eventos en salón mayor.....	47
Anexo 3: Constancia de conformidad de trabajo realizado.....	49
Anexo 4: Hoja de control de despachos de suministros de limpieza	51
Anexo 5: Hoja de control de entrega de suministros de limpieza al personal designado.....	52
Anexo 6: Instrucciones sobre envío de correspondencia	53
Anexo 7: Registro de la información de los sobres y/o paquetes en el portal de la empresa que presta el servicio de mensajería	54
Anexo 8: Registro de mantenimiento de equipo de aire acondicionado de la PGN	60



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

Anexo 9: Solicitud de adquisición de bienes, suministros y/o servicios..... 61



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

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

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

NÚM.	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador General de la Nación	Copia digitalizada del documento
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación	Directora de Planificación	Copia certificada
4	Dirección Administrativa	Directora Administrativa	Copia digitalizada del documento
5	Unidad de Servicios Generales	Jefe de Servicios Generales	Copia certificada
6	Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia digitalizada del documento
7	Inspectoría General	Jefe de la Unidad de Inspectoría General	Copia digitalizada del documento
8	Información Pública	Encargado de Información Pública	Copia digitalizada del documento

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y se ha resguardado el original 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 y la dependencia interesada poseen la versión electrónica en formato PDF y la versión en formato Word para futuras modificaciones.

2. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

NÚM.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	TODAS	ORIGINAL	04/01/2018	Director Administrativo
2	TODAS	ACTUALIZACIÓN	17/09/2018	Jefe de Servicios Generales
3	TODAS	ACTUALIZACIÓN	22/11/2022	Jefe de Servicios Generales
4	TODAS	ACTUALIZACIÓN	05/08/2024	Jefe de Servicios Generales
5	TODAS	ACTUALIZACIÓN	22/07/2025	Jefe de Servicios Generales



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

3. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, detalla los procedimientos derivados de las actividades recurrentes que se realizan en la dependencia y sirve de herramienta de consulta para el personal; describe la información estructurada, ordenada, sistemática e integral, asimismo, contiene lineamientos específicos, políticas y/o normas de trabajo, alcance y áreas de aplicación, muestra las responsabilidades de quienes intervienen en cada uno de los procesos que se realizan en la unidad.

Se detalla, además la base legal en que se fundamenta la Procuraduría General de la Nación y la normativa institucional que se vincula a la Unidad de Servicios Generales.

4. DEFINICIONES

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

- a. **Trabajos en el área de albañilería:** Actividades destinadas a la construcción, modificación, reparación o ampliación de edificaciones y estructuras civiles, mediante el uso de materiales pétreos como ladrillos, piedra, cal, arena, yeso, cemento y similares.
- b. **Trabajos en el área de carpintería:** Actividades orientadas a la fabricación, reparación, instalación y acabado de elementos en madera, melamina y materiales afines, destinados a las instalaciones de la Institución. Incluyen tareas como barnizado, ensamblaje de mobiliario, adecuación de tabiques y divisiones de ambientes, conforme a los recursos disponibles y los requerimientos técnicos establecidos.
- c. **Trabajos en el área de electricidad:** Actividades de mantenimiento aplicadas al sistema eléctrico de la PGN, incluyendo el tendido eléctrico, luminarias y demás componentes asociados. Estas tareas comprenden inspecciones periódicas, reparación de fallas, sustitución de elementos defectuosos y verificación del funcionamiento, con el fin de garantizar la seguridad, eficiencia energética y continuidad operativa de las instalaciones.
- d. **Trabajos en el área de fontanería:** Actividades de mantenimiento aplicadas a las instalaciones de distribución de agua potable de la Institución, incluyendo redes de tuberías, válvulas, grifos, cisternas y sistemas de bombeo. Además, el mantenimiento de bombas hidroneumáticas, mediante inspección, limpieza, reparación y verificación de sus componentes, con el fin de garantizar el suministro continuo, seguro y eficiente del agua.
- e. **Trabajos en el área de jardinería:** Actividades orientadas al mantenimiento, conservación y embellecimiento de áreas verdes de la Institución, mediante técnicas de cultivo, poda, riego, fertilización, control de plagas y diseño paisajístico.
- f. **Trabajos en el área de limpieza:** Actividades destinadas a mantener en condiciones óptimas de higiene las áreas asignadas dentro de la Institución. Incluyen barrido, trapeado, sacudido de superficies, limpieza de electrodomésticos (como microondas, cafeteras, etc.), y retiro de residuos sólidos, conforme a los procedimientos establecidos para la conservación del orden y salubridad.



- g. **Trabajos en el área de pintura:** Actividades orientadas a proteger, renovar y embellecer superficies de las instalaciones de la Institución, mediante la aplicación de recubrimientos adecuados. Incluyen el tratamiento de paredes, estructuras metálicas, mobiliario y otras áreas, conforme a los requerimientos técnicos de cada dependencia de la PGN.
- h. **Trabajos en el área de tabla yeso:** Actividades de instalación, modificación o reparación de tabiques y cielos falsos mediante el uso de paneles de yeso laminado.

4.1. ACRÓNIMOS

Núm.	Sigla / Acrónimo	Significado
1	CGC	Contraloría General de Cuentas
2	DA	Dirección Administrativa
3	MINTRAB	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
4	MNP	Manual de Normas y Procedimientos
5	PGN	Procuraduría General de la Nación
6	SG	Servicios Generales

5. BASE LEGAL

ENTIDAD	DOCUMENTO
Asamblea Nacional Constituyente	<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de la República de Guatemala
Congreso de la República de Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Número 512, Ley Orgánica del Ministerio Público Decreto Número 57-2008, Ley de Acceso a la Información Pública
CGC	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo Número A-039-2023, Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental (NGTCIG).
Procuraduría General de la Nación	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo 025-2017, Organigrama Funcional de la Procuraduría General de la Nación. Acuerdo 026-2017, Reglamento Orgánico Interno de la Procuraduría General de la Nación. Acuerdo 59-2019, Misión, Visión, Principios y Valores de la Procuraduría General de la Nación. Acuerdo 59-2020, Política de Actividades de Capacitación Acuerdo 61-2020, Política de Control Interno.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ENTIDAD	DOCUMENTO
	<ul style="list-style-type: none">• Acuerdo 108-2020, Reglamento de Personal de la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 45-2021, Reglamento para uso de la telefonía e Internet móvil de la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 20-2022, Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 45-2022, Política Anticorrupción de la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 64-2022, Reglamento del Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 31-2023. Sistemas Informáticos utilizados por la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 107-2023. Política de Comunicación, manejo y salvaguarda de información.• Acuerdo 110-2023. Política para la Administración y Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).• Acuerdo 194-2024 Política para la Reducción del Consumo de Papel en la Procuraduría General de la Nación.• Acuerdo 220-2024, Manual de Higiene y Seguridad en el Trabajo.• Acuerdo 262-2024, Reglamento para la administración operativa y logística de los vehículos al servicio de la Procuraduría General de la Nación.

6. OBJETIVO DEL MANUAL

6.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar, estandarizar y optimizar las normas y los procedimientos aplicables para el desarrollo de funciones a cargo de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación, con la finalidad de formalizar y agilizar las actividades recurrentes.

6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir roles, asegurar la consistencia en la ejecución de tareas para ratificar los conocimientos del personal de la PGN en los diferentes cargos en lo relativo a la elaboración de los Manuales de Normas y Procedimientos.
- Apoyar a la realización efectiva de los procesos en la Unidad de Servicios Generales.



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

- c. Servir de herramienta de consulta y capacitación.
- d. Control interno y mejora continua.

7. GENERALIDADES DEL MANUAL

- a. El presente MNP, describe las normas, procesos y procedimientos de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación.
- b. Las políticas, normas, procedimientos y demás aspectos referidos en el presente manual, es responsabilidad de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación.
- c. El cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual es obligatorio para el personal de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación, en virtud de la validación que consta en las firmas de los responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- d. Una vez esté aprobado el MNP por el Procurador General de la Nación, por medio de Acuerdo, es responsabilidad del jefe realizar la socialización con el personal de la dependencia. De conformidad con el Artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República, se realiza la publicación en el sitio web oficial de la PGN.

8. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

- a. Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación, revisado por el jefe de Servicios Generales; entra en vigencia con la aprobación del Procurador General de la Nación por medio de Acuerdo.
- b. El MNP 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 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 todo el personal de la PGN en su Sede Central y Delegaciones Regionales en todo el territorio nacional, 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, Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación, 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 aplicada.

10. POLÍTICAS Y/O NORMAS

- a. Observancia, respeto y promoción de la misión, la visión, los principios y los valores institucionales de la Procuraduría General de la Nación, en la prestación del servicio.
- b. Las solicitudes de compras de bienes y servicios menores de carácter urgente o imprevistos serán gestionadas por medio de caja chica conforme el instrumento de la Dirección Financiera.
- c. El personal de la unidad, deberá estar disponible para atender de manera oportuna a las dependencias y Delegaciones Regionales de la PGN.
- d. El personal de la unidad, debe hacer buen uso de los recursos disponibles para realizar las actividades a su cargo.
- e. Cada tres meses y/o cuando sea necesario, por causa justificada, el jefe de Servicios Generales, puede rotar en las distintas dependencias al personal de servicio asignado a la unidad.
- f. Los requerimientos para la coordinación de trabajos operativos, deben dirigirse por medio de solicitud a la Dirección Administrativa para autorización.
- g. El personal de servicio designado, en cada una de las dependencias de la PGN, debe realizar actividades de limpieza que incluya el aseo completo de las instalaciones de la oficina que, tiene a su cargo.
- h. Los servicios de mantenimiento, según el programa elaborado, son de carácter preventivo, sin embargo, el servicio puede brindarse en casos de emergencia, bajo situaciones especiales que requieran atención.
- i. La solicitud para utilizar el Salón Mayor de la PGN debe realizarse mediante la hoja de control correspondiente (Anexo 2), a fin de coordinar previamente la logística del evento conforme a los procedimientos establecidos.

Los requerimientos para las dependencias institucionales y/o Delegaciones Regionales que necesitan hacer uso del servicio de mensajería:

- a. Los sobres y/o paquetes se recibirán todos los días de 8:00 a 9:00 am, para enviarlos en la tarde.
- b. Los sobres y/o paquetes que se entreguen fuera del horario, se recibirán y se enviarán al día siguiente.



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

Requisitos que debe cumplir el paquete:

- a. Identificar nombre y dirección remitente y del destinatario.
- b. La caja debe estar empacada y sellada.
- c. Adjuntar un oficio dirigido al Jefe de Seguridad con el Visto Bueno del Director Administrativo, el cual debe de indicar: el contenido del mismo y la dirección de entrega.
- d. Los paquetes que no cumplan con las rotulaciones y detalles de documento adjuntos no se recibirán y se devolverán a la persona que corresponda, sin responsabilidad alguna (Anexo 6: Instrucciones sobre envío de correspondencia).

Requisitos que deben cumplir los sobres:

- a. Identificar nombre y dirección del remitente y destinatario.
- b. Los sobres deben entregarse abiertos a la Dirección Administrativa con el objetivo de poder verificar su contenido.
- c. Los sobres que no cumplan con las rotulaciones y detalles de documento adjuntos no se recibirán y se devolverán a la persona solicitante del servicio (Anexo 6: Instrucciones sobre envío de correspondencia).
- d. La entrega de correspondencia a las dependencias de la sede central, es de 12:00 a 4:00 pm.

11. RESPONSABILIDADES

Jefe de Servicios Generales

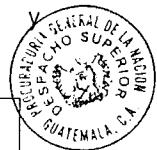
- a. Elaborar la programación semanal de distribución de áreas al personal de limpieza, jardinería y mantenimiento en las distintas áreas de la Institución donde tiene cobertura.
- b. Coordinar, dirigir y supervisar el trabajo que desempeñan los empleados que están bajo su cargo, en actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo, limpieza del edificio central y jardines de la Procuraduría General de la Nación, así como, delegaciones regionales y otros edificios al servicio de la Institución.
- c. Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de cafeteras al servicio del personal de la Institución, así como el equipo de limpieza y jardinería.
- d. Realizar la programación anual de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones que ocupan, las delegaciones regionales de la Procuraduría General de la Nación y otros edificios al



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

servicio de la Institución.

- e. Elaborar el programa de limpieza profunda que debe realizarse en las diferentes áreas de la Institución donde tiene cobertura.
- f. Hacer cumplir el programa de limpieza y jardinería.
- g. 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.
- h. Realizar sustituciones del personal de limpieza, en las distintas dependencias de la Institución, por ausencia temporal o prolongada de alguien.
- i. 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.
- j. Sostener reuniones de seguimiento sobre el desempeño del personal de limpieza, con las personas que reciben el servicio de limpieza.
- k. Constatar el adecuado uso y aplicación de insumos y materiales utilizados en el mantenimiento, limpieza y jardinería a su cargo.
- l. Diligenciar y coordinar acciones necesarias para realizar el mantenimiento oportuno al equipo y maquinaria con la que cuenta la Institución.
- m. Coordinar y llevar control del retiro del papel de reciclaje que se recopila en las diferentes áreas de la Institución.
- n. Coordinar apoyo logístico para el montaje de eventos en las diferentes áreas de la Institución.
- o. Recibir instrucciones generales de trabajo del Director Administrativo y realizar las gestiones que corresponda.
- p. Informar al Director Administrativo sobre las actividades realizadas, los primeros cinco días hábiles de cada mes.
- q. Revisar reporte de estadística mensual e informe cuatrimestral de servicios prestados, verificar su registro en el medio establecido y su envío a las áreas correspondientes.
- r. Supervisar el mantenimiento de los jardines del edificio central de la Institución, dos veces por semana.
- s. Evaluar y sugerir sobre adquisiciones de café, insumos y materiales de limpieza y jardinería, que la Institución deba realizar.
- t. Solicitar, supervisar y controlar la existencia de materiales, insumos, suministros y herramientas necesarias para el mantenimiento y limpieza de las áreas de la Institución.



- u. Realizar solicitudes de compra y autorización de requerimientos de café, insumos y materiales de limpieza y jardinería para uso del personal de la Institución.
- v. Desarrollar términos de cotización para subcontrataciones de limpieza y mantenimiento de áreas, muebles, mobiliario y jardines, solicitados por el jefe inmediato.
- w. Constatar que los trabajos encomendados a proveedores externos, en su campo de acción se realicen según lo acordado.
- x. Apoyar a las distintas áreas que lo requieran, en los traslados de mobiliario, equipo y otros.
- y. Resguardar las tarjetas de responsabilidad de activos, relativas al equipo de limpieza y jardinería.
- z. Cumplir con las reglamentaciones de salud y seguridad establecidas.
- aa. Denunciar ante el Jefe Inmediato, cualquier acto que no esté de acuerdo a la moral y honestidad cometidos por personas que integran la Institución.
- bb. Cumplir y velar por que el personal a su cargo cumpla las reglamentaciones disciplinarias y de administración de recursos humanos de la Institución.
- cc. Cumplir y velar porque el personal a su cargo cumpla con la jornada de trabajo de tal manera que se garantice el funcionamiento de la Dependencia a la que se encuentre asignado.
- dd. Realizar otras tareas afines y complementarias, que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Técnico (Asistente de Jefatura)

- a. Atender al público interno y externo de la Procuraduría General de la Nación, quienes visitan la Dirección Administrativa (personal de la Institución, usuarios de los servicios, proveedores, etc.).
- b. Participar en reuniones de trabajo internas o externas que le sean designadas, de las cuales deberá elaborar minuta, de los temas abordados y la conclusión de los acuerdos.
- c. Elaborar documentos oficiales y redactar proyectos de oficio, de acuerdo con las instrucciones recibidas y gestionar la firma correspondiente para su envío (oficios, providencias, circulares, memorándums, reportes, informes, programaciones, proyecciones, etc.)
- d. Elaborar el reporte estadístico, de la producción de trabajo, de acuerdo con su competencia.
- e. Brindar la asistencia administrativa para solicitar el soporte técnico a la Unidad de Informática.
- f. Colaborar en la realización del Plan Operativo Anual, Programación de Acciones y temas de planificación relacionados con la Unidad de Servicios Generales.



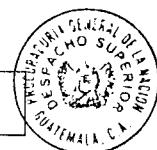
- g. Llevar el control de las solicitudes para el uso del Salón Mayor por parte de las dependencias institucionales y calendarizar las reuniones que se realizan y asignar personal para la coordinación logística de recurso humano, mobiliario, mantelería, cubiertos y bebidas.
- h. Llevar el control de calendario de actividades del personal.
- i. Apoyar en la elaboración y control de la programación del personal de limpieza.
- j. Apoyar en la elaboración de liquidaciones de viáticos e informes de trabajos realizados por el personal de la Unidad de Servicios Generales en las distintas Delegaciones Regionales.
- k. Realizar la gestión administrativa para las solicitudes de vehículo para el traslado del personal.
- l. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
- m. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico (Gestión de Compras de Servicios Generales)

- a. Elaboración de Requerimientos de Almacén.
- b. Elaboración de Solicitudes de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios.
- c. Elaboración de solicitud de vales de caja chica.
- d. Elaboración de cartas de conformidad de caja chica.
- e. Elaboración de requerimientos de traslado a la Unidad de Transportes y Logística.
- f. Realizar solicitudes de autorización a la Unidad de Seguridad, para ingreso y egreso de material, equipo, vehículo y personal de las instalaciones de PGN.
- g. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
- h. Todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio.

Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)

- a. Realizar la gestión, control y seguimiento del pago de gastos de servicios básicos de energía eléctrica.



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

- b. Realizar la gestión, control, seguimiento y distribución de los garrafones de agua pura para dotar a las dependencias de la Procuraduría General de la Nación.
- c. Realizar la gestión, control y seguimiento del pago de gastos de servicios básicos de agua potable.
- d. Realizar la gestión, control y seguimiento del pago de gastos de servicios básicos de extracción de basura.
- e. Realizar la gestión, control y seguimiento del pago de gastos de servicios básicos de telefonía fija y móvil, internet y cable.
- f. Realizar la gestión, control y seguimiento para las renovaciones de las pólizas de seguros contra incendios y líneas aliadas de cada inmueble de la Procuraduría General de la Nación.
- g. Realizar la gestión, control y seguimiento en la conformación del expediente y enviarlo a la Superintendencia de Telecomunicaciones -SIT-, para cumplir con la obligatoriedad para el ingreso de la solicitud de actualización anual correspondiente con respecto al número 1584 y su inscripción en el Registro de Telecomunicaciones.
- h. Realizar la gestión, control y seguimiento del pago de gastos de servicios básicos de alimentación.
- i. Realizar el trámite para contratación de servicio de mantenimiento de aire acondicionado.
- j. Brindar información de los montos por gasto de servicios básicos, para su programación correspondiente, para colaborar en el anteproyecto de los servicios básicos.
- k. Brindar el seguimiento a las solicitudes realizadas por las Delegaciones Regionales.
- l. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
- m. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el jefe.

Técnico (Gestión de Servicios Generales)

- a. Realizar seguimiento a las solicitudes de transporte, compras y servicios básicos a cargo de la Unidad de Servicios Generales.
- b. Brindar apoyo en la redacción de cartas de conformidad de las adquisiciones de la Unidad de Servicios Generales.





- c. Trasladar insumos y personal de la Unidad de Servicios Generales derivado de las comisiones a las diferentes Delegaciones Regionales, Sedes y demás unidades de la institución, dentro y fuera del departamento de Guatemala.
- d. Elaborar nombramientos, requerimientos de traslados, anticipos, liquidaciones y facturas de viáticos del personal de la Unidad de Servicios Generales.
- e. Recepción, organización, distribución y control de inventarios de los insumos para realizar trabajos de mantenimiento a cargo de la Unidad de Servicios Generales.
- f. Enlace con las Delegaciones Regionales, Sedes y demás unidades de la Institución para atender la necesidad de trabajos mantenimientos preventivos y correctivos.
- g. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
- h. Todas aquellas actividades que surjan por la necesidad del servicio.

Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)

- a. Recibir, rotular y generar el reporte de paquetes y sobres que se enviarán a los destinatarios correspondientes.
- b. Colocar el reporte de los paquetes y/o sobres enviados y recibidos, en el cartapacio y archivador correspondiente.
- c. Recibir y rotular los sobres con las guías generadas en el portal de la empresa proveedora del servicio de mensajería.
- d. Llamar a la empresa proveedora del servicio de mensajería, reportar recolección de sobres o paquetes y apuntar el código.
- e. Recibir sobres y/o paquetes provenientes de las Delegaciones Regionales de la Institución.
- f. Consignar la información del documento a trasladar en el libro de conocimientos de paquetería de la Dirección Administrativa.
- g. Realizar la entrega de correspondencia, enviada por las Delegaciones Regionales de la Procuraduría General de la Nación.
- h. Gestionar el pago a la empresa que presta el servicio de mensajería.
- i. Elaborar el reporte estadístico, de la producción de trabajo, de acuerdo con su competencia.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

- j. Solicitar insumos de limpieza semanalmente a la Unidad de Almacén con la autorización del Jefe de Servicios Generales.
- k. Distribuir los materiales e insumos (limpieza, mantenimiento, etc.) que solicite el personal de la Unidad de Servicios Generales de acuerdo con los siguientes criterios:
 - Vida útil del artículo (pala, escoba, trapeador, limpiador de tela, etc.).
 - Dependencia asignada.
 - Contra entrega de envases vacíos.
 - Entrega semanal de: detergente, bolsas para basura tamaño mediana y extra grande.
 - Entrega quincenal de: cloro, desinfectante, ambiental en spray, limpia muebles, jabón para lavar trastos, esponjas verdes, guantes plásticos, pastillas para sanitarios.
- m. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
- n. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Auxiliar de Servicios (Limpieza)

- a. Barrer y trapear los pisos y áreas internas de la Institución.
- b. Sacudir muebles y escritorios del personal de la Institución.
- c. Limpiar ventanales interiores y exteriores de la sede central y edificios al servicio de la PGN.
- d. Lavar y secar platos, vasos, tazas, cubiertos, cafeteras y demás utensilios al servicio de la PGN.
- e. Extraer basura y regar las plantas.
- f. Limpieza de los servicios sanitarios de la PGN.
- g. Colocar los utensilios de limpieza (jabón y papel higiénico) en los servicios sanitarios del edificio central, edificios al servicio de la PGN o de las delegaciones a la que fuere asignado.
- h. Colocar la cafetera para el servicio del personal, retirarla y limpiarla luego de ser utilizada por el personal.
- i. Servir café o agua a los visitantes a la jefatura, según le sea requerido.
- j. Servir alimentos y bebidas en el caso de celebrarse reuniones de trabajo y cuando le sea requerido.
- k. Movilizar y ordenar mobiliario en el caso de celebrarse algún evento según sea requerido.





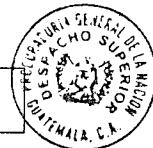
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

- I. Colaborar en la movilización o traslado de mobiliario de las áreas, según se requiera.
- m. Requerir al jefe inmediato, café e insumos para limpieza, así como tener control de un nivel de existencia adecuada para su uso.
- n. Participar en limpiezas profundas en las áreas asignadas según la programación respectiva.
- o. Velar por la adecuada utilización de insumos de limpieza que le sean proporcionados para el desarrollo de sus actividades.
- p. Contribuir con el ornato de la ciudad, barriendo banquetas o pasillos del frente de las instalaciones de sede central y delegaciones donde estuviere asignado.
- q. Denunciar ante el Jefe Inmediato, cualquier acto que no esté de acuerdo a la moral y honestidad que sea cometido por personas que integran la Institución.
- r. Cumplir con la jornada de trabajo de tal manera que se garantice el funcionamiento operativo de la Institución.
- s. Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por el jefe inmediato.
- t. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
- u. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

Personal de Mantenimiento

- a. Brindar mantenimiento, efectuar reparaciones y conexiones eléctricas.
- b. Levantar paredes, repellar, aplicar cernido, construir muros, drenajes, barreras, preparar mezclas, retirar y colocar pisos, fundiciones y otras actividades necesarias en la construcción.
- c. Instalar y reparar artefactos sanitarios.
- d. 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.
- e. Pulir y lustrar pisos, utilizando maquinaria especializada para ello.
- f. Acudir a realizar labores relativas a su puesto a las distintas Delegaciones y edificios al servicio de la PGN, según se requiera.
- g. Mantener limpio y en buen estado, las áreas de parqueo, áreas verdes, jardines y banquetas de la Institución.



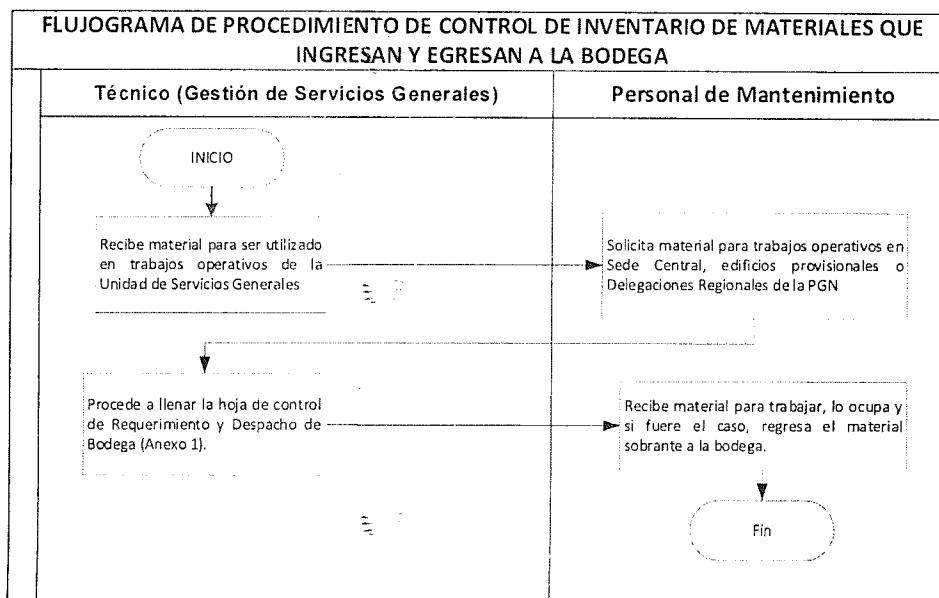
- h. Ejecutar proyectos de remodelación que sean programados por la Unidad de Servicios Generales y la Dirección Administrativa.
- i. Atender cualquier emergencia relativa al mantenimiento de instalaciones de la Institución, que le sean asignadas.
- j. Velar por el buen uso y cuidado de las herramientas y materiales asignados.
- k. Brindar apoyo en los traslados de las áreas de la institución a nuevas sedes.
- l. Limpiar, lavar y pintar paredes, zócalos y otras superficies.
- m. Realizar reparaciones menores de muebles, escritorios, puertas, zócalos de madera y de metal.
- n. Reportar al jefe inmediato cualquier incidente o accidente que afecte el buen desarrollo de la tarea asignada.
- o. Reportar al jefe de servicios generales, 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.
- p. Denunciar ante el jefe inmediato, cualquier acto que no esté de acuerdo a la moral y honestidad, que sea cometido por personas que integran la Institución.
- q. Cumplir las reglamentaciones disciplinarias y de administración de recursos humanos de la Institución.
- r. Cumplir con la jornada de trabajo y si fuere requerido fuera del horario laboral, de tal manera que se garantice el funcionamiento de la Institución.
- s. Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.
- t. Cumplir con lo que se establece en el Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.
- u. Todas aquellas actividades relacionadas con el cargo que le sean asignadas por el Jefe.

12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

12.1. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE MATERIALES QUE INGRESAN Y EGRESAN A LA BODEGA

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Técnico (Gestión de Servicios Generales)	Recibe material para ser utilizado en trabajos operativos de la Unidad de Servicios Generales.
2	Personal de mantenimiento	Solicita material para trabajos operativos en Sede Central, edificios provisionales o Delegaciones Regionales de la PGN.
3	Técnico (Gestión de Servicios Generales)	Procede a llenar la hoja de control de Requerimiento y Despacho de Bodega (Anexo 1).
4	Personal de mantenimiento	Recibe material para trabajar, lo ocupa y si fuere el caso, regresa el material sobrante a la bodega.
		Fin del procedimiento

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE MATERIALES QUE INGRESAN Y EGRESAN A LA BODEGA



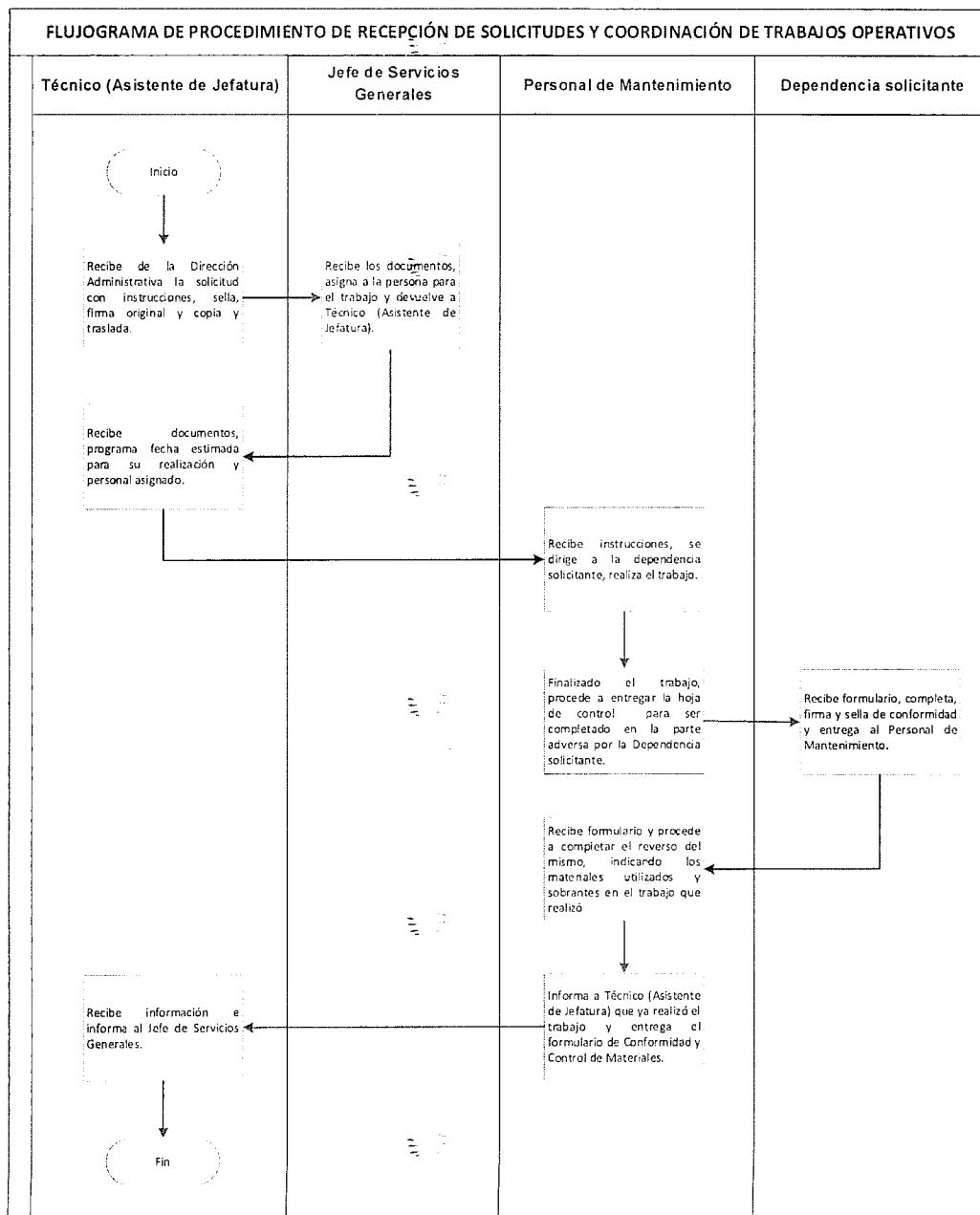
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DE USO INTERNO
---	---	-------------------

12.2. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Técnico (Asistente de Jefatura)	Recibe de la Dirección Administrativa la solicitud con instrucciones, sella, firma original y copia y traslada.
2	Jefe de Servicios Generales	Recibe los documentos, verifica las solicitudes, margina los documentos, asigna a la persona para el trabajo y devuelve a Técnico (Asistente de Jefatura).
3	Técnico (Asistente de Jefatura)	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 Personal de Mantenimiento.
4	Personal de Mantenimiento	Recibe instrucciones, se dirige a la dependencia solicitante, realiza el trabajo.
5	Personal de Mantenimiento	Finalizado el trabajo, procede a entregar la hoja de control "Constancia de Conformidad de Trabajo Realizado" (Anexo 3) para ser completado en la parte adversa por la Dependencia solicitante.
6	Dependencia solicitante	Recibe formulario, completa la parte adversa del mismo, firma y sella de conformidad y entrega al Personal de Mantenimiento.
7	Personal de Mantenimiento	Recibe formulario y procede a completar el reverso del mismo, indicando los materiales utilizados y sobrantes en el trabajo que realizó.
8	Personal de Mantenimiento	Informa a Técnico (Asistente de Jefatura), que ya realizó el trabajo y entrega el formulario de conformidad y control de materiales.
9	Técnico (Asistente de Jefatura)	Recibe información e informa al Jefe de Servicios Generales.
		Fin del Procedimiento.



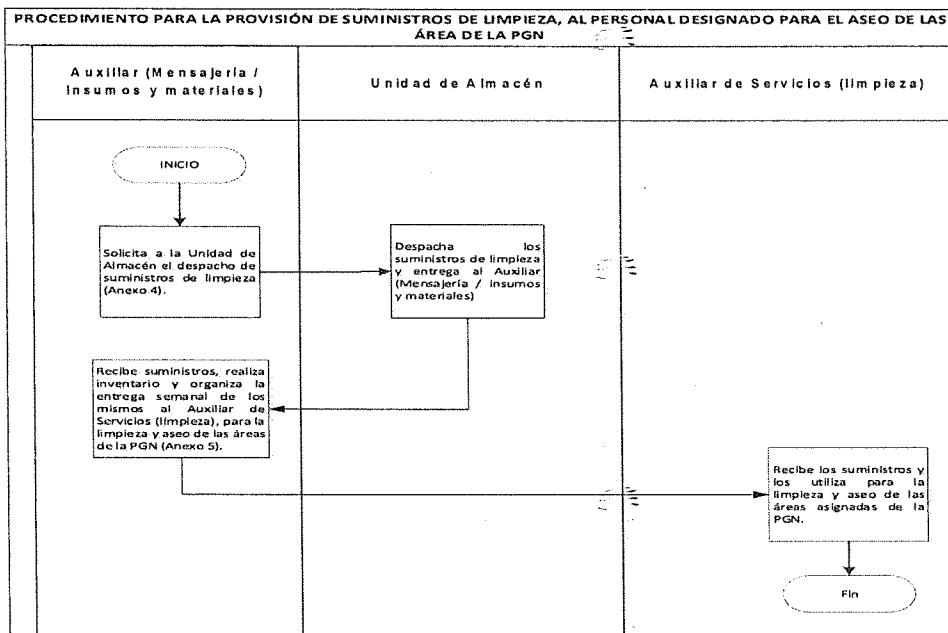
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS



12.3. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA, AL PERSONAL DESIGNADO PARA EL ASEO DE LAS ÁREAS DE LA PGN

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Solicita a la Unidad de Almacén el despacho de suministros de limpieza (Anexo 4).
2	Unidad de Almacén	Despacha los suministros de limpieza y entrega al Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)
3	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Recibe suministros, realiza inventario y organiza la entrega semanal de los mismos al Auxiliar de Servicios (limpieza), para la limpieza y aseo de las áreas de la PGN (Anexo 5).
4	Auxiliar de Servicios (limpieza)	Recibe los suministros y los utiliza para la limpieza y aseo de las áreas asignadas de la PGN.
		Fin del procedimiento

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA, AL PERSONAL DESIGNADO PARA EL ASEO DE LAS ÁREAS DE LA PGN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

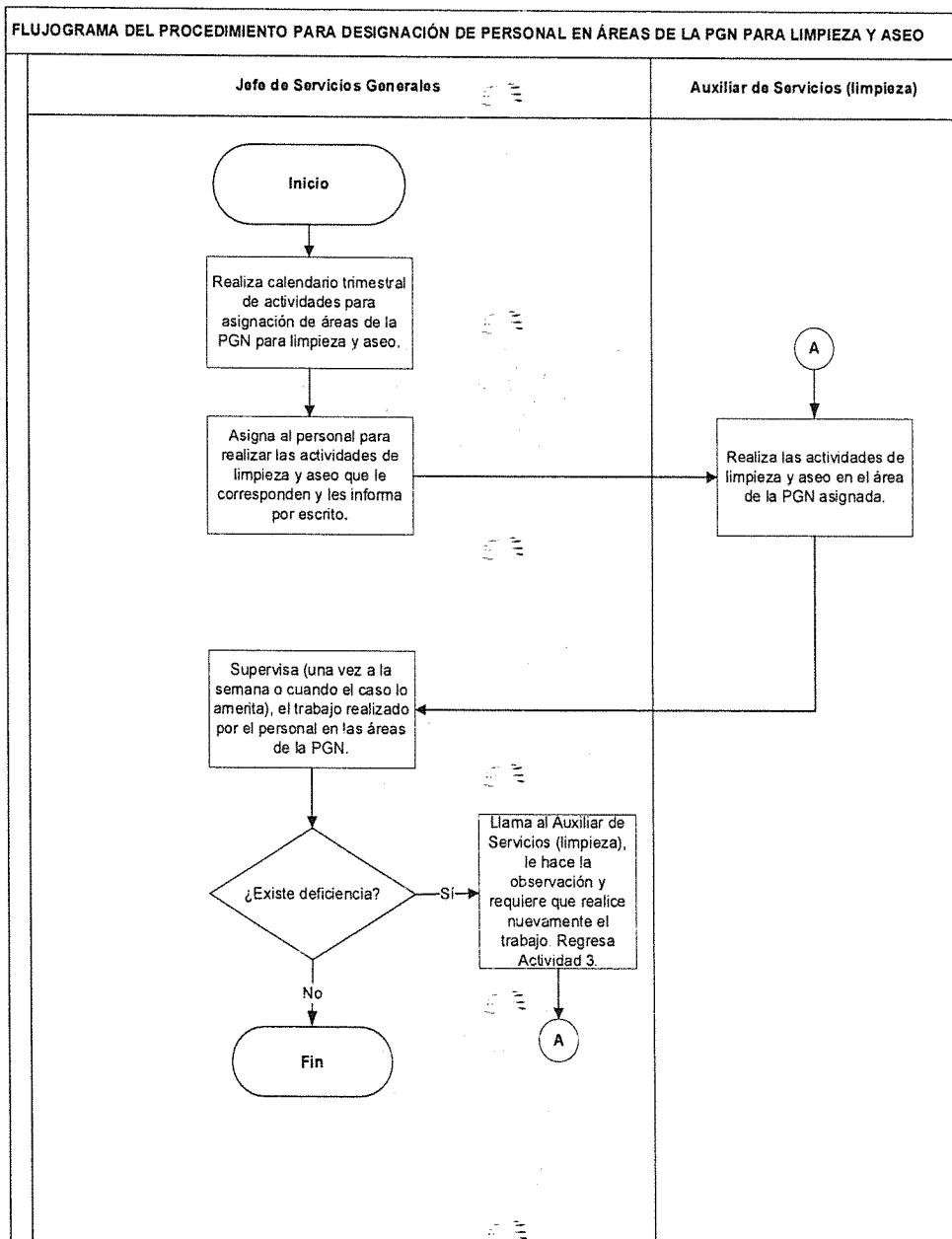
DE USO
INTERNO

12.4. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA DESIGNACIÓN DE PERSONAL EN ÁREAS DE LA PGN PARA LIMPIEZA Y ASEO

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Jefe de Servicios Generales	Realiza calendario trimestral de actividades para asignación de áreas de la PGN para limpieza y aseo.
2	Jefe de Servicios Generales	Asigna al personal para realizar las actividades de limpieza y aseo que le corresponden y les informa por escrito.
3	Auxiliar de Servicios (limpieza)	Realiza las actividades de limpieza y aseo en el área de la PGN asignada.
4	Jefe de Servicios Generales	Supervisa (una vez a la semana o cuando el caso lo amerita), el trabajo realizado por el personal en las áreas de la PGN. ¿Existe deficiencia? a. Sí: Llama al Auxiliar de Servicios (limpieza), le hace la observación y requiere que realice nuevamente el trabajo. Regresa Actividad 3. b. No: Finaliza el procedimiento.
		Fin del Procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA DESIGNACIÓN DE PERSONAL EN ÁREAS DE LA PGN PARA LIMPIEZA Y ASEO



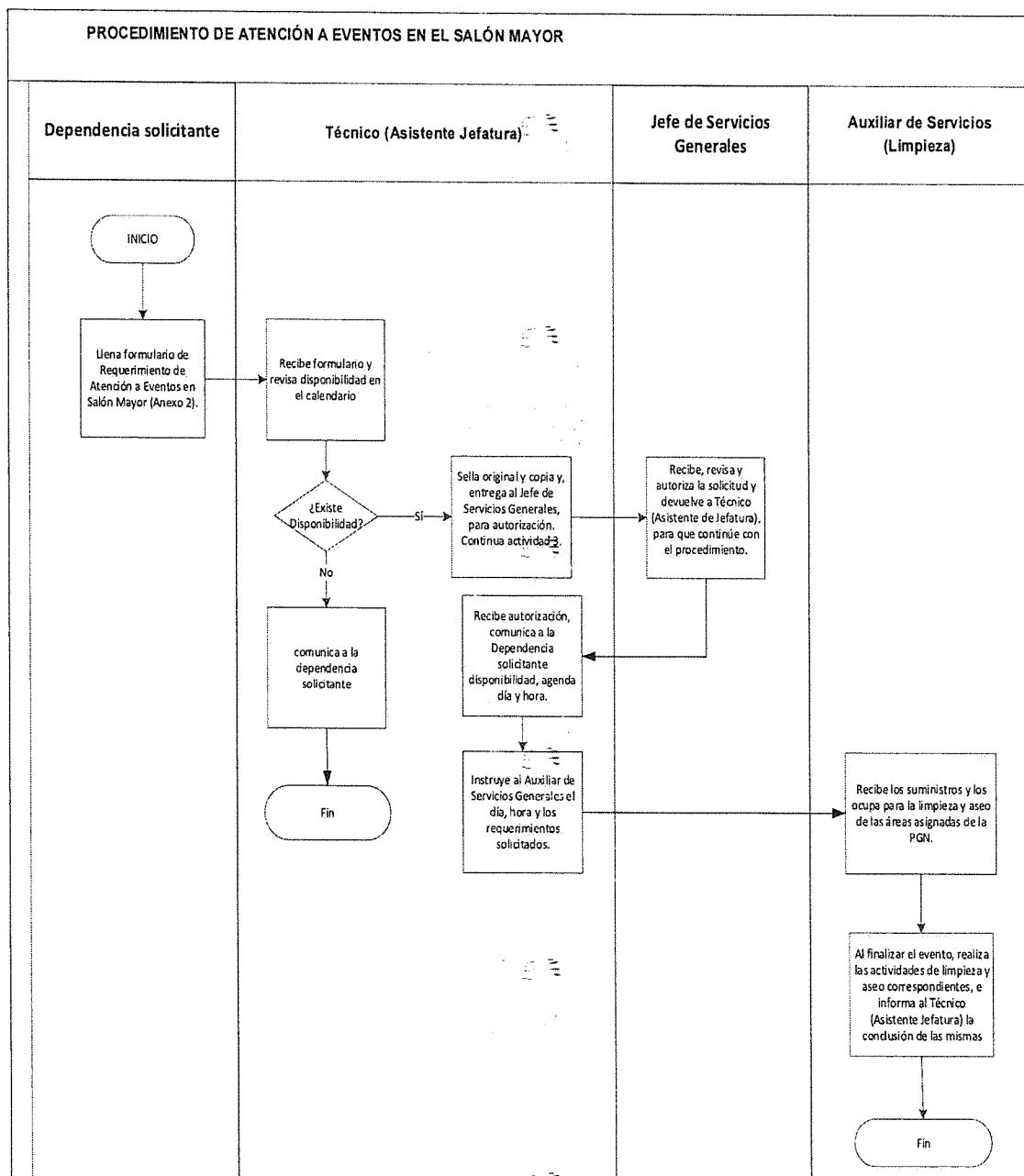


**12.5. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS
EN SALÓN MAYOR**

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Dependencia solicitante	Llena formulario de Requerimiento de Atención a Eventos en Salón Mayor (Anexo 2).
2	Técnico (Asistente de Jefatura)	Recibe formulario y revisa disponibilidad en el calendario. ¿Existe disponibilidad? a. Sí , sella original y copia y, entrega a Jefe de Servicios Generales, para autorización. Continúa actividad 3. b. No , comunica a la dependencia solicitante. Fin del procedimiento.
3	Jefe de Servicios Generales	Recibe, revisa y autoriza la solicitud y devuelve a Técnico (Asistente de Jefatura), para que continúe con el procedimiento.
4	Técnico (Asistente de Jefatura)	Recibe autorización, comunica a la Dependencia solicitante disponibilidad, agenda día y hora.
5	Técnico (Asistente de Jefatura)	Instruye al Auxiliar de Servicios (limpieza) Generales el día, hora y los requerimientos solicitados.
6	Auxiliar de Servicios (limpieza)	Recibe instrucciones, procede a realizar los requerimientos e informa al Técnico (Asistente Jefatura) que el trabajo ha sido realizado.
7	Auxiliar de Servicios (limpieza)	Al finalizar el evento, realiza las actividades de limpieza y aseo correspondientes, e informa a Técnico (Asistente de Jefatura) la conclusión de las mismas.
		Fin del Procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN EL SALÓN MAYOR





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

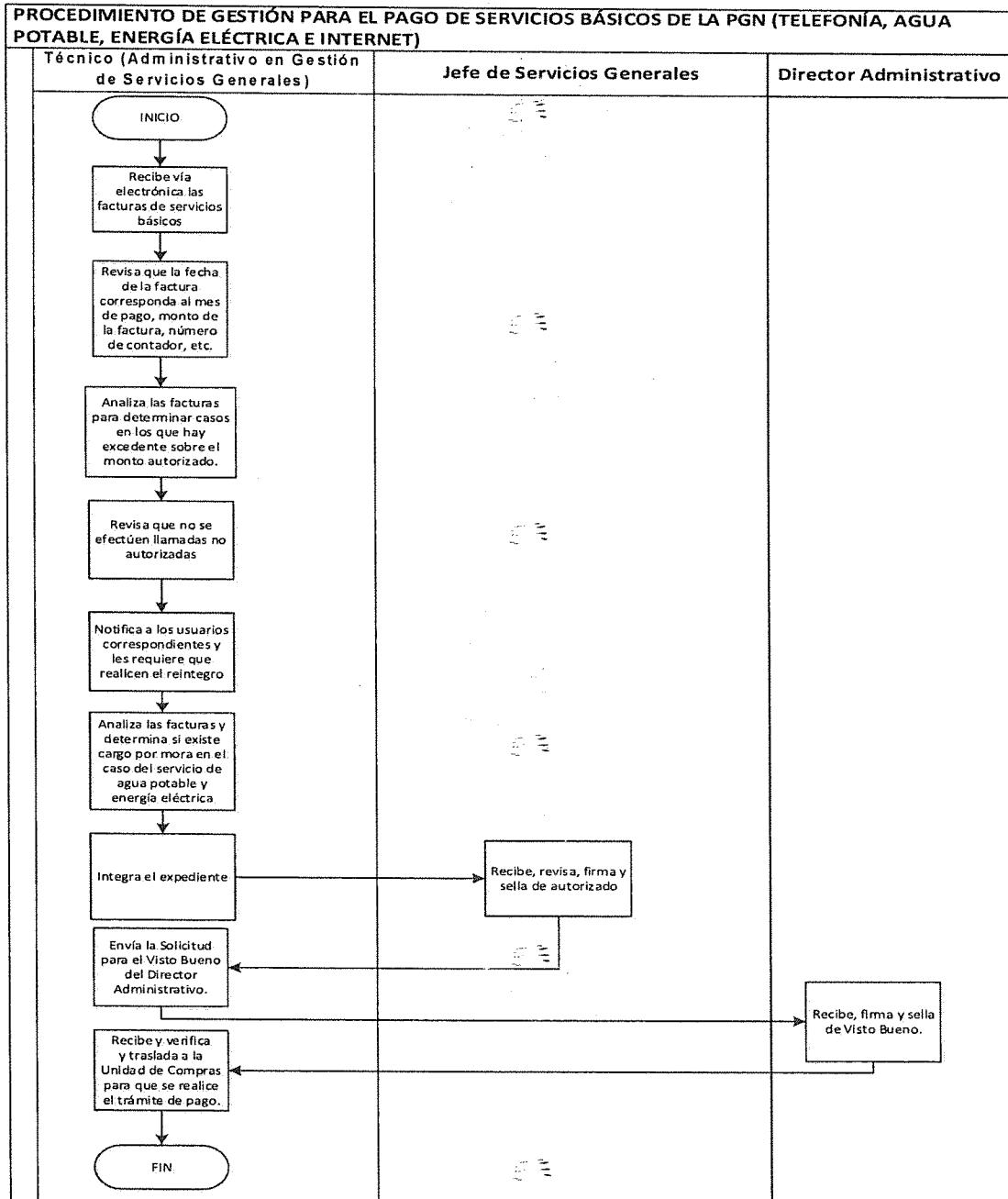
DE USO
INTERNO

12.6. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA PGN (TELEFONÍA MÓVIL, AGUA POTABLE, ENERGÍA ELÉCTRICA E INTERNET)

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe vía electrónica, las facturas de servicios básicos en la PGN. (Telefonía fija o móvil y energía eléctrica, agua potable, internet).
2	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Revisa que la fecha corresponda al mes de pago, monto de la factura para determinar si es el que corresponde.
3	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Analiza las facturas para determinar casos en los que hay excedente sobre el monto autorizado.
4	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Revisa que no se efectúen llamadas no autorizadas (números de 4 dígitos, Telemarketing, etc.).
5	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Notifica a los usuarios correspondientes y les requiere que realicen el reintegro de la cantidad que corresponde al exceso.
6	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Analiza las facturas y determina si existe cargo por mora en el caso del servicio de agua potable y energía eléctrica, y solicita la exoneración de dichos cargos, cuando así corresponda.
7	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Integra el expediente con los siguientes documentos como mínimo: Solicitud de Adquisición de Bienes Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras, factura, copia de comprobantes de pago o reintegro, cuando proceda; elabora la integración del gasto para establecer la cantidad a pagar; traslada la integración del gasto para revisión, autorización.
8	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Recibe, revisa, firma y sella de autorizado.
9	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Envía la Solicitud de Adquisición de Bienes Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras para el Visto Bueno del Director Administrativo.
10	Director Administrativo	Recibe, firma y sella de Visto Bueno.
11	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe y verifica que la fecha consignada en la Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras sea anterior o igual a la fecha de emisión de la factura y que coincida con las fechas de cobro, da visto bueno y traslada a la Unidad de Compras para que se realice el trámite de pago.
		Fin del procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA EL PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA PGN (TELEFONÍA MÓVIL, AGUA POTABLE, ENERGÍA ELÉCTRICA E INTERNET)



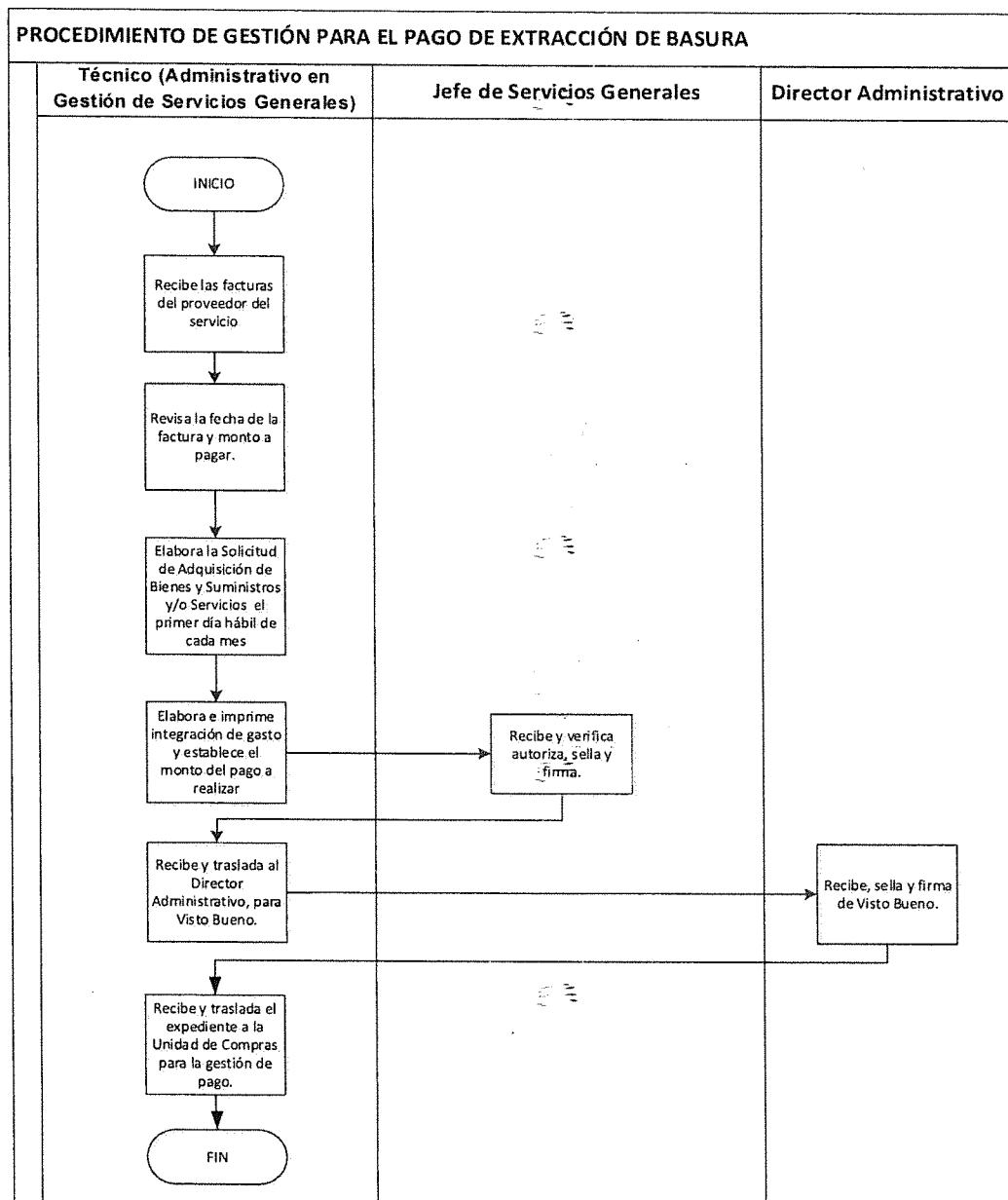


12.7. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA PAGO DE SERVICIO DE EXTRACCIÓN DE BASURA

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe las facturas del proveedor del servicio.
2	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Revisa la fecha de la factura y monto a pagar.
3	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Elabora la Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras el primer día hábil de cada mes.
4	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Elabora e imprime integración de gasto estableciendo el monto del pago y conforma el expediente con los siguientes documentos: Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras, factura, integración del gasto y traslada al Jefe para su revisión, autorización.
5	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Recibe y verifica que la fecha consignada en la Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras sea anterior a la emisión de la factura y que coincida con las fechas de cobro; autoriza, sella y firma.
6	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe y traslada al Director Administrativo, para Visto Bueno.
7	Director Administrativo	Recibe, sella y firma de Visto Bueno.
8	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe y traslada el expediente a la Unidad de Compras para la gestión de pago.
		Fin del procedimiento



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA PAGO DE SERVICIO DE EXTRACCIÓN DE BASURA



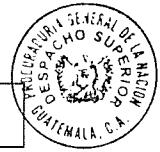


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

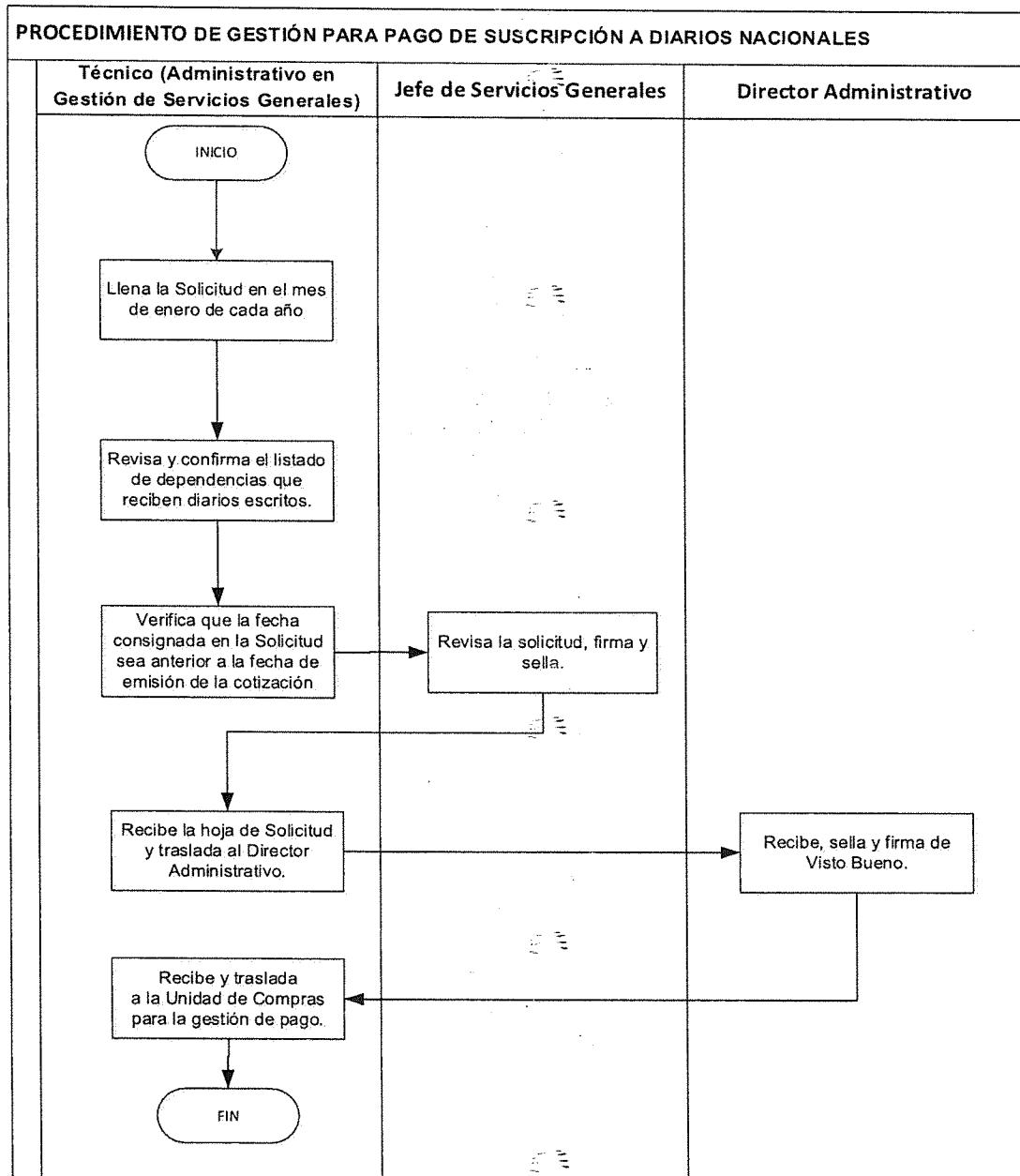
DE USO
INTERNO

12.8. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA PAGO DE SUSCRIPCIÓN A DIARIOS NACIONALES

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Llena la Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras en el mes de enero de cada año, para la adquisición de las suscripciones anuales de los diferentes diarios que circulan en el país.
2	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Revisa y confirma el listado de dependencias que reciben diarios escritos.
3	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Verifica que la fecha consignada en la Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras sea anterior a la fecha de emisión de la cotización y traslada al Jefe.
4	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Revisa la solicitud, firma y sella.
5	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe la hoja de Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras y traslada al Director Administrativo.
6	Director Administrativo	Recibe, sella y firma de Visto Bueno.
7	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe y traslada la hoja Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios emitida por la Unidad de Compras, a la misma Unidad para la gestión de pago.
		Fin del Procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA PAGO DE SUSCRIPCIÓN A DIARIOS NACIONALES





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

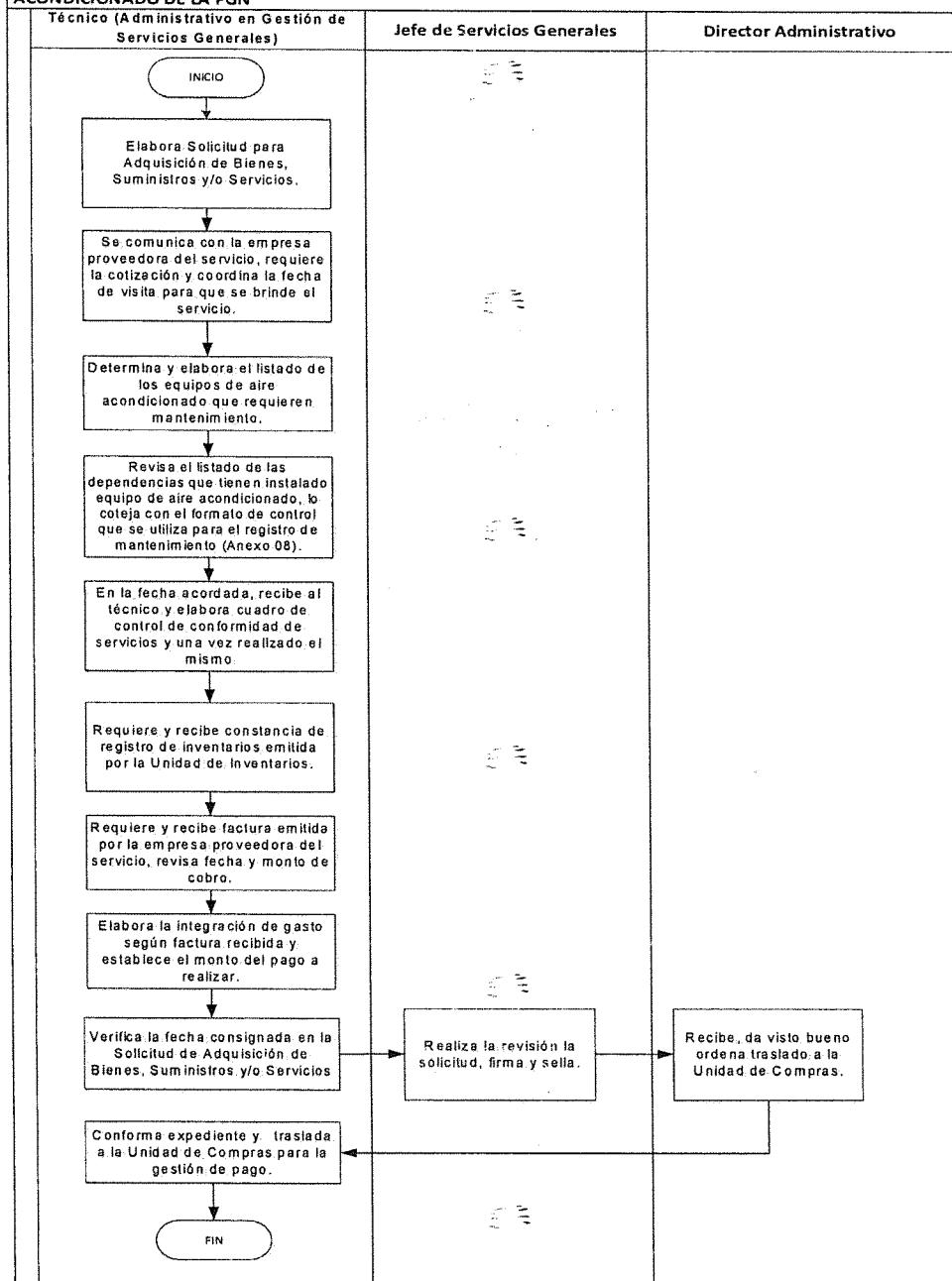
12.9. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA EL PAGO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO DE LA PGN

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Elabora Solicitud para Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios (ver anexo 9) de la Unidad de Compras.
2	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Se comunica con la empresa proveedora del servicio, requiere la cotización y coordina la fecha de visita para que se brinde el servicio.
3	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Determina y elabora el listado de los equipos de aire acondicionado que requieren mantenimiento.
4	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Revisa el listado de las dependencias que tienen instalado equipo de aire acondicionado, lo coteja con el formato de control que se utiliza para el registro de mantenimiento (Anexo 8).
5	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	En la fecha acordada, recibe al técnico de la empresa proveedora y elabora cuadro de control de conformidad de servicios y una vez realizado el mismo, revisa firma del titular de la dependencia en la que se realizó el servicio de mantenimiento.
6	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Requiere y recibe constancia de registro de inventarios emitida por la Unidad de Inventarios.
7	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Requiere y recibe factura emitida por la empresa proveedora del servicio, revisa fecha y monto de cobro.
8	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Elabora la integración de gasto según factura recibida y establece el monto del pago a realizar.
9	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe y verifica que la fecha consignada en la Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras sea anterior a la emisión de la factura y que coincida con las fechas de cobro, así como la cotización y traslada.
10	Jefe de Servicios Generales	Revisa la solicitud, firma y sella. Traslada.
11	Director Administrativo	Recibe, da visto bueno, ordena traslado a la Unidad de Compras.
12	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Conforma expediente con los siguientes documentos como mínimo: Cotización, Factura, Registro de Inventarios, Cuadro de control de recepción del servicio y traslada a la Unidad de Compras para la gestión de pago.
		Fin del procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA EL PAGO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO DE LA PGN

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA EL PAGO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO DE LA PGN





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

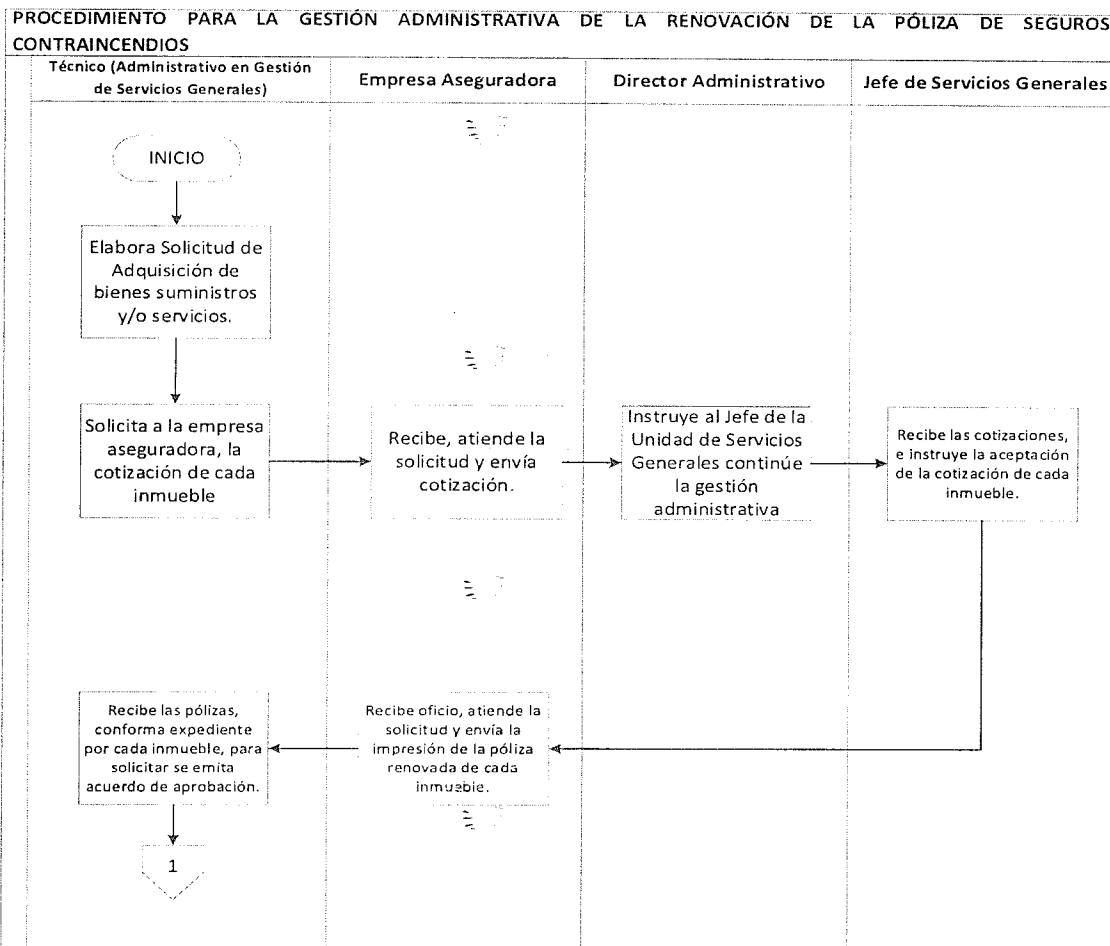
12.10. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS CONTRAINCENDIOS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	En los primeros 5 días del mes de diciembre de cada año, elabora hoja de Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras por cada inmueble en uso por la Procuraduría General de la Nación y reserva número en la Unidad de Compras.
2	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Mediante oficio, solicita a la empresa aseguradora, la cotización de cada inmueble que indique el monto total anual de la prima y las condiciones de la renovación.
3	Empresa aseguradora	Recibe, atiende la solicitud y envía cotización de cada inmueble a la Dirección Administrativa.
4	Director Administrativo	Instruye al Jefe de la Unidad de Servicios Generales continúe la gestión administrativa para la renovación de la póliza de cada inmueble.
5	Jefe de la Unidad de Servicios Generales	Recibe las cotizaciones, e instruye para enviar, mediante oficio, la aceptación de la cotización de cada inmueble y solicita emisión de renovación de la póliza.
6	Empresa aseguradora	Recibe oficio, atiende la solicitud y envía la impresión de la póliza renovada de cada inmueble.
7	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Recibe las pólizas, conforma expediente por cada inmueble, para solicitar al Despacho Superior para que emita acuerdo de aprobación del pago de la prima del seguro de cada uno; el expediente debe contener lo siguiente: <ol style="list-style-type: none">Copia de la hoja de Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras del inmuebleCopia de la cotización para la renovación de la PólizaCopia de la póliza renovadaCopia del acta de entrega del bien inmueble (cuando corresponda)
8	Despacho Superior	Instruye a la Secretaría General emita acuerdo de aprobación para el pago de la prima de cada inmueble.
9	Secretaría General	Elabora acuerdo firmado por el Procurador General de la Nación y notifica a la Unidad de Servicios Generales la certificación del mismo.

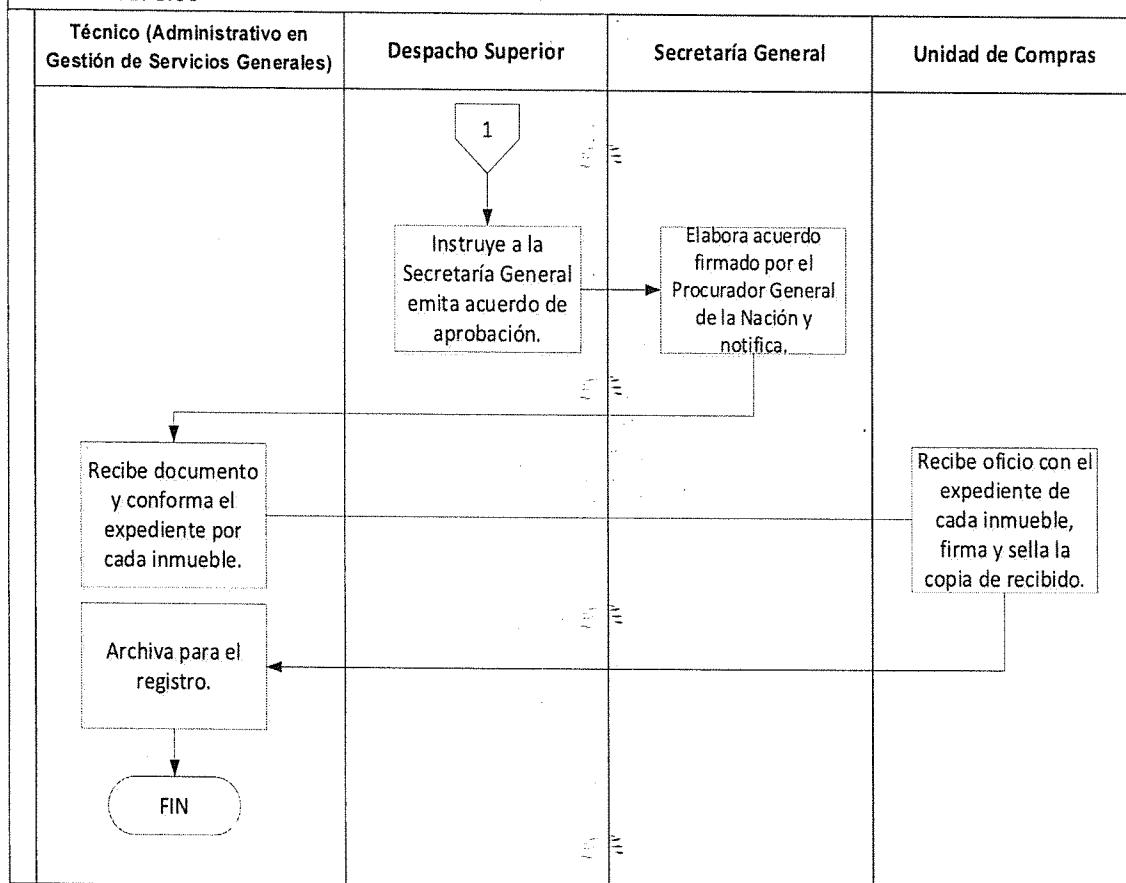


NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
10	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	<p>Recibe documento y conforma el expediente por cada inmueble para ser ingresado a la Unidad de Compras para la gestión del pago respectivo; dicho expediente debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Original de la hoja de Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios de la Unidad de Compras. b. Original de la Cotización para la renovación de la póliza c. Original de la póliza renovada d. Certificación original del Acuerdo del Despacho Superior que aprueba el pago de la prima e. Copia del acta de entrega del bien inmueble (cuando corresponda)
11	Unidad de Compras	Recibe oficio con el expediente de cada inmueble, firma y sella la copia de recibido.
12	Técnico (Administrativo en Gestión de Servicios Generales)	Archiva para el registro.
		Fin del procedimiento.

A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS CONTRAINCENDIOS



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS
CONTRA INCENDIOS**





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

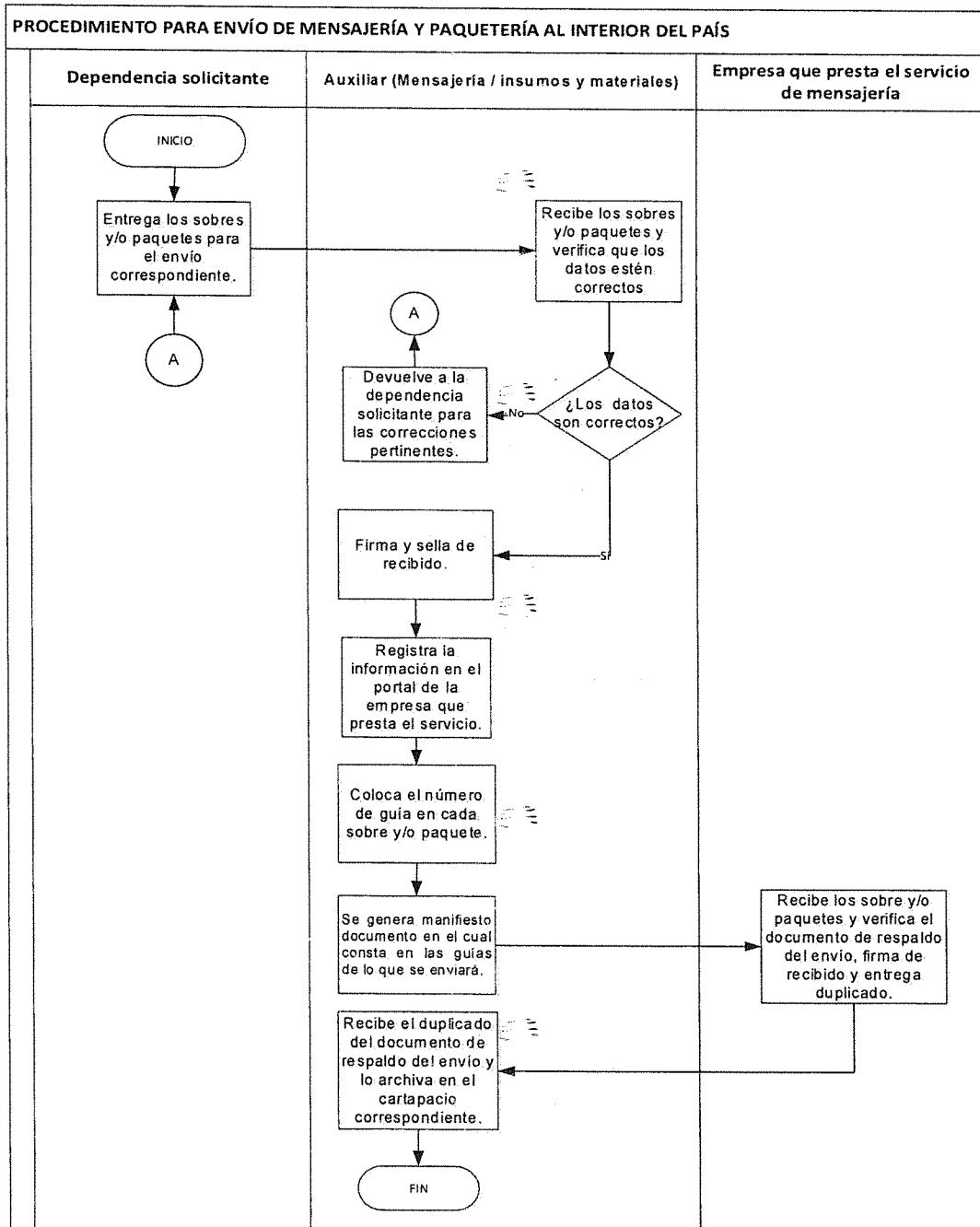
DE USO
INTERNO

12.11. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA ENVÍO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA AL INTERIOR DEL PAÍS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Dependencia solicitante	Entrega los sobres y/o paquetes para el envío correspondiente. Nota: Los sobres y/o paquetes se reciben de 8:00 a 9:00 am, los cuales se envían al medio día aproximadamente que es el horario en que se lo lleva al Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales). Los sobres recibidos de 9:01 am en adelante, se programará el envío para el día siguiente (casos urgentes excepcionales con autorización de la Dirección Administrativa).
2	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Recibe los sobres y/o paquetes y verifica que los datos estén correctos (nombre, dirección, número telefónico y contenido del mismo) y que coincidan con el listado presentado por las dependencias de la PGN.
3	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	¿Los datos son correctos? a. Sí, firma y sella de recibido. Continúa en la actividad 4. b. No, devuelve a la dependencia solicitante para las correcciones pertinentes. Regresa a la actividad 1.
4	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Registra la información en el portal de la empresa que presta el servicio de mensajería, (Anexo 7) genera guías para cada sobre y/o paquete y consigna lo siguiente: número del documento, oficio o expediente, asunto, remitente, destinatario.
5	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Coloca el número de guía (Anexo 7, Sexto Paso) en los sobres y/o paquetes, clasifica, prepara y entrega a la empresa que presta el servicio de mensajería.
	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Se genera manifiesto (documento en el cual consta en las guías de lo que se enviará a las distintas Delegaciones Regionales e Instituciones del Estado).
6	Empresa que presta el servicio de mensajería	Recibe los sobres y/o paquetes y verifica el documento de respaldo del envío, firma de recibido y entrega el duplicado a Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales).
7	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Recibe el duplicado del documento de respaldo del envío y lo archiva en el cartapacio correspondiente.
		Fin del Procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ENVÍO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA AL INTERIOR DEL PAÍS



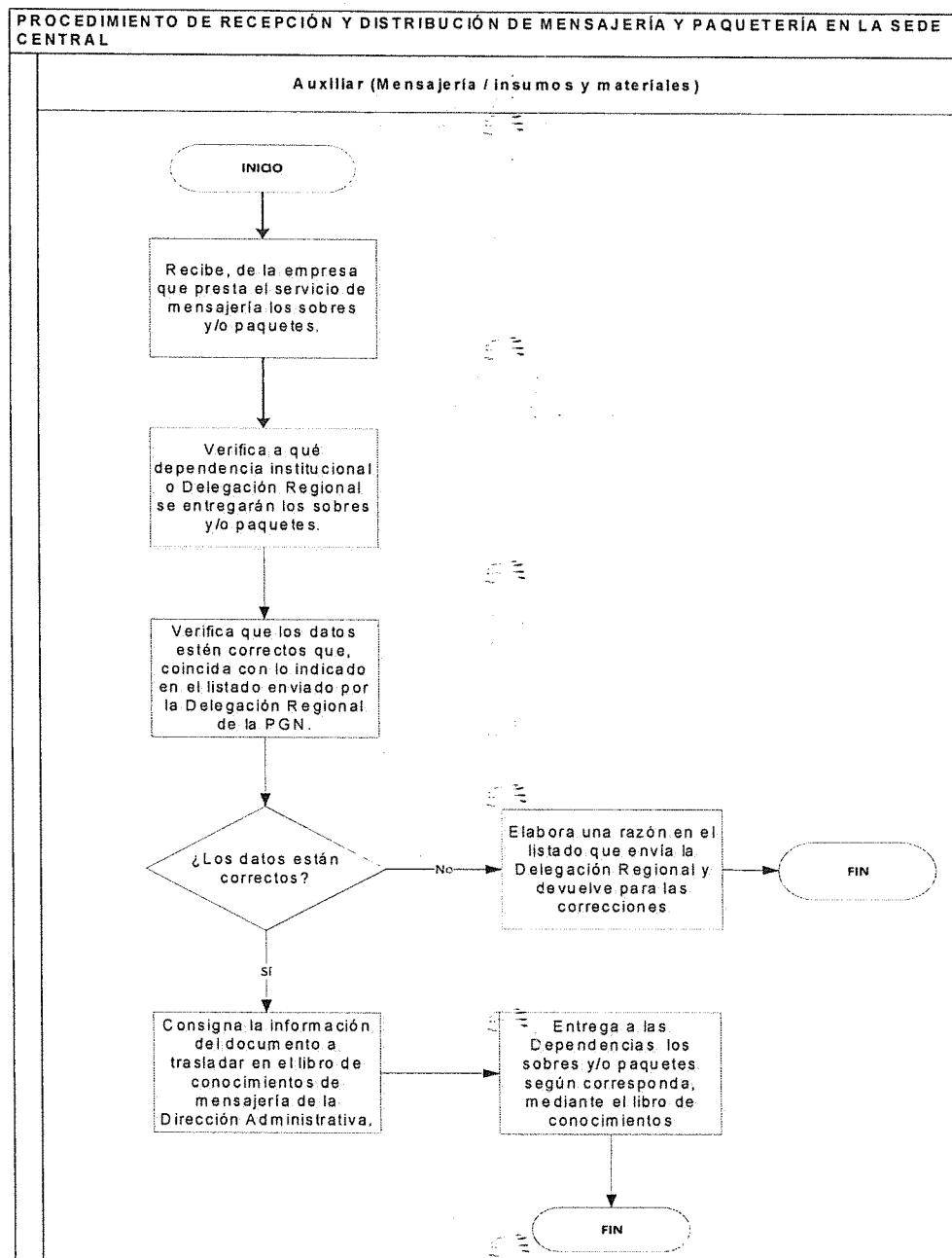


12.12. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA EN LA SEDE CENTRAL

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Recibe de la empresa que presta el servicio de mensajería, los sobres y/o paquetes.
2	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Verifica a qué dependencia institucional o Delegación Regional de la Procuraduría General de la Nación se entregarán los sobres y/o paquetes.
3	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Verifica que los datos estén correctos; es decir que, el contenido del sobre coincida con lo indicado en el listado enviado por la Delegación Regional de la PGN. ¿Los datos están correctos? a. Sí, continúa en la actividad 4. b. No, elabora una razón en el listado que envía la Delegación Regional de la PGN y devuelve por medio de la empresa que presta el servicio para las correcciones correspondientes. Fin del procedimiento.
4	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Consigna la información del documento a trasladar en el libro de conocimientos de mensajería de la Dirección Administrativa. Nota: En caso de venir un oficio dentro del sobre que se recibe, al momento de entregar, solicita sello y firma de recibido (en la copia) a la dependencia que corresponda y devuelve a la Delegación Regional que envió el sobre y/o paquete por la empresa que presta el servicio.
5	Auxiliar (Mensajería / insumos y materiales)	Entrega a las Dependencias de la PGN los sobres y/o paquetes según corresponda, mediante el libro de conocimientos el cual debe ser sellado y firmado por la dependencia institucional que recibe la mensajería.
		Fin del Procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA EN LA SEDE CENTRAL



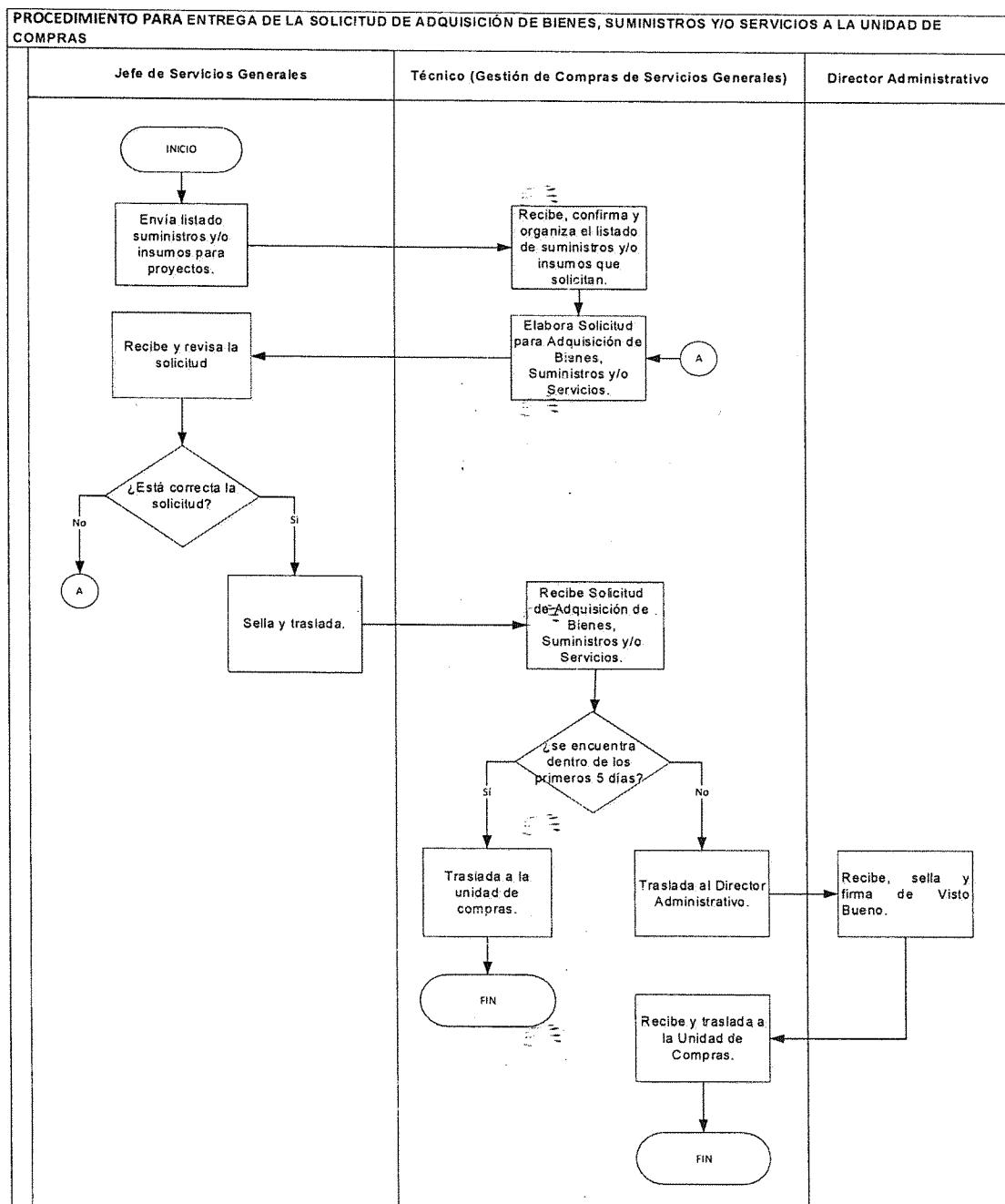


12.13. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE LA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES, SUMINISTROS Y/O SERVICIOS A LA UNIDAD DE COMPRAS

NÚM.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Jefe de Servicios Generales	Envía listado suministros y/o insumos para proyectos de mantenimientos que se realizarán.
2	Técnico (Gestión de Compras de Servicios Generales)	Recibe, confirma y organiza el listado de suministros y/o insumos que solicitan para los diferentes proyectos o mantenimientos que se realizarán.
3	Técnico (Gestión de Compras de Servicios Generales)	Elabora Solicitud para Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios (ver anexo 9) en los primeros 5 días del mes, para la adquisición de insumos solicitados por el Jefe de Servicios Generales para los diferentes proyectos o mantenimientos que se realizarán y traslada al Jefe.
4	Jefe de Servicios Generales	Recibe y revisa la solicitud. ¿Está correcta la solicitud? a. Sí, firma, sella y traslada. Continua actividad 5. b. No, regresa actividad 3.
5	Técnico (Gestión de Compras de Servicios Generales)	Recibe Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios (ver anexo 9). ¿Se encuentra dentro de los primeros 5 días del mes? c. Sí, traslada a la unidad de compras. Fin del procedimiento. d. No, se encuentra fuera de los primeros 5 días del mes, traslada al Director Administrativo.
6	Director Administrativo	Recibe, sella y firma de Visto Bueno y traslada.
7	Técnico (Gestión de Compras de Servicios Generales)	Recibe y traslada Solicitud de Adquisición de Bienes, Suministros y/o Servicios (ver anexo 9) a la Unidad de Compras para la gestión de pago.
		Fin del Procedimiento.



A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE LA SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES, SUMINISTROS Y/O SERVICIOS A LA UNIDAD DE COMPRAS





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

13. ANEXOS

ANEXO 1: HOJA DE REQUERIMIENTO Y DESPACHO DE BODEGA

DA-USG-01 No. 2025



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

REQUERIMIENTO Y DESPACHO DE BODEGA

Lugar y fecha: _____

Unidad Institucional: _____

Nombre del solicitante: _____

Puesto del solicitante: _____

Unidad Institucional

Bodega

Jefe de la Unidad
(Nombre, Firma y Sello)

Despachado por: _____
(Nombre, Firma)

Recibido por:

Autorizado por la Dirección Administrativa
(Nombre, Firma y Sello)

El presente formulario no debe contener tachones, enmiendas, correcciones ni alteraciones.

Original: Almacén : Publicado: Solicitante

VERSIÓN: ACTUALIZACIÓN
FECHA: 22/07/2025

PÁGINA 46 DE 61



ANEXO 2: HOJA DE CONTROL DE REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN SALÓN MAYOR

Dirección Administrativa Unidad de Servicios Generales			
REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN SALÓN MAYOR*			
INFORMACIÓN DE LA DÉPENDENCIA			
Fecha de solicitud:			
Dependencia solicitante:			
Responsable de la Coordinación:			
Teléfono:		E-mail:	
INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD			
Fecha de la actividad:			
Hora de inicio:			
Hora de fin:			
Asistentes:			
Descripción de la actividad:			
REQUERIMIENTOS DE LA ACTIVIDAD**			
Recurso Humano	Sí	No	Cantidad requerida
1) Personal de servicio:			
Indicar la función que desempeñará:			
Mobiliario	Sí	No	Cantidad requerida
1) Pódium:			
2) Mesa Principal:			
3) Sillas (mesa principal):			
4) Mesas para asistentes:			
5) Sillas (para asistentes):			
6) Mesa para alimentos:			
Mantelería	Sí	No	Cantidad requerida
1) Mantel es:			
2) Otros (indicar):			
Cubiertos			
1) Vasos desechables:			
Bebidas	Sí	No	Cantidad requerida
1) Café:			
2) Agua pura:			
RESPONSABLE DEL EVENTO: Nombre, firma y sello de la dependencia solicitante.	VISTO BUENO: Jefe de la Dependencia solicitante (nombre, firma y sello).	AUTORIZACIÓN: Jefe de Servicios Generales (nombre, firma y sello).	
<p>* OBSERVACIÓN: Al finalizar la actividad, cuidar el ornato del salón de la manera en que se les entregó, asimismo, desconectar cafetera y apagar aire acondicionado.</p> <p>** NOTA: Equipo de sonido, tecnológico (cañonera, computadora, etc.) y equipo fotográfico, coordinar con las dependencias encargadas.</p>			
Página 1 de 2			





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

PGN
Procuraduría General de la Nación

Dirección Administrativa
Unidad de Servicios Generales

REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN SALÓN MAYOR

DIBUJAR AQUÍ EL CROQUIS DEL EVENTO

Página 2 de 2





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ANEXO 3: CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE TRABAJO REALIZADO

 Procuraduría General de la Nación		Dirección Administrativa Unidad de Servicios Generales
CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE ENTREGA DE TRABAJOS <small>(este espacio debe ser completado por la dependencia solicitante)</small>		
ATENCIÓN:		
DEPENDENCIA SOLICITANTE:		
FECHA:		
Descripción del trabajo:		
Personal que realizó el trabajo: (Nombres completos y puesto)		
CONFORMIDAD Por este medio, hago de su conocimiento MI CONFORMIDAD con el trabajo realizado por el personal de la Unidad que usted dirige.		
FIRMAS DE CONFORMIDAD		
(1)	Nombre del Técnico (a) (Auxiliar, etc.) y firma, y sello de la Dependencia solicitante	Vo. Bo. Norme, firma y sello de jefatura de la Dependencia solicitante
Página 1 de 2		Anverso





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

CONTROL DE MATERIALES

(este espacio debe ser completado por el personal de la Unidad de Servicios Generales a cargo del trabajo realizado)

Nombres y firmas de las personas quienes realizaron el trabajo

(f)

(f)

OBSERVACIONES (si las hubiera, caso contrario escribir "Sin observaciones")





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ANEXO 4: HOJA DE CONTROL DE DESPACHOS DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ANEXO 5: HOJA DE CONTROL DE ENTREGA DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA AL PERSONAL DESIGNADO

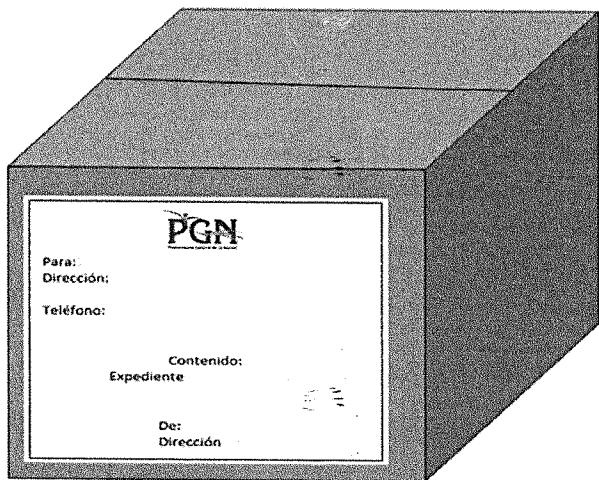




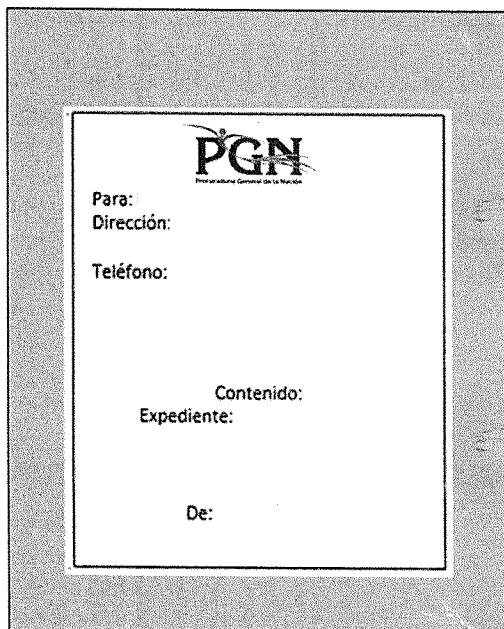
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ANEXO 6: INSTRUCCIONES SOBRE ENVÍO DE CORRESPONDENCIA



Paquete. Imagen con fines ilustrativos.



Sobre. Imagen con fines ilustrativos





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ANEXO 7: REGISTRO DE LA INFORMACIÓN DE LOS SOBRES Y/O PAQUETES EN EL PORTAL DE LA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA

Primer Paso: Generar guía

Bienvenido Cliente PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN - B2B20

1. Información del Remitente

Datos de envío y destino

Nombre del destinatario

Dirección de envío

Ciudad de envío

Estado de envío

Código postal de envío

Nombre del destinatario

Dirección de destino

Ciudad de destino

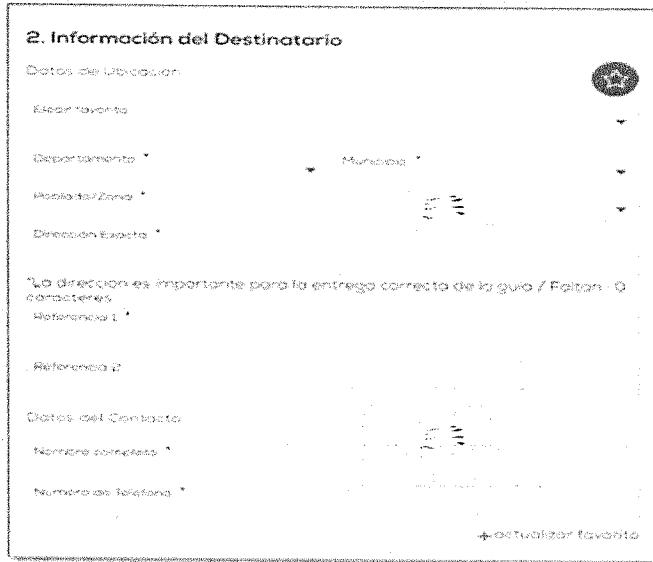
Estado de destino

Código postal de destino

Guardar



Segundo paso: Registrar la información del destinatario



2. Información del Destinatario

Datos de Ubicación

Código Postal: 01000
Departamento: **Guatemala**
Municipio: **Guatemala**
Colonia/Barrio: **Centro Histórico**
Dirección Exacta: **Av. 9 de Octubre 1000, Centro Histórico, Guatemala**

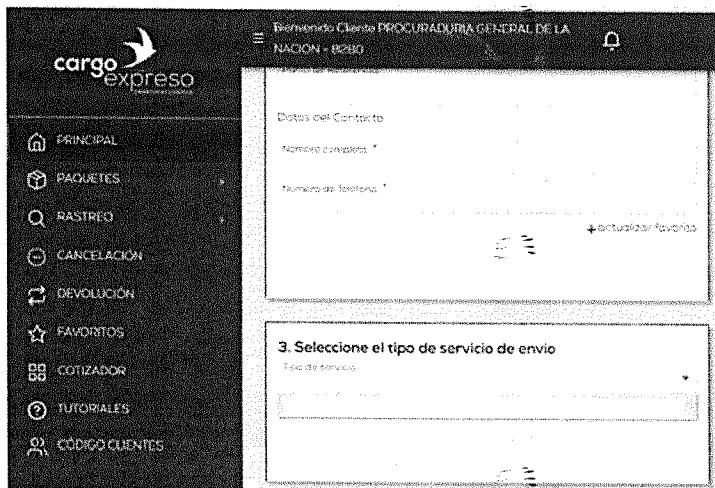
Nota: La dirección es importante para la entrega correcta de la guía y Reclamo.

Datos del Contacto

Nombre completo: **John Doe**
Número móvil: **502 12345678**
Número convencional: **502 12345678**

+actualizar favorito

Tercer Paso: Seleccionar el tipo de servicio de envío



Bienvenido Cliente PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN - BGNB

PRINCIPAL

PAQUETES

RASTREO

CANCELACIÓN

DEVOLUCIÓN

FAVORITOS

COTIZADOR

TUTORIALES

CÓDIGO CUENTES

3. Seleccione el tipo de servicio de envío

Tipo de servicio



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

Cuarto paso: Seleccionar información de la pieza dependiendo si es sobre y/o paquete

4. Información de la pieza

Agregar pieza +

Quinto Paso: El sistema automáticamente indica la fecha de recolección

5. Seleccionar la fecha de recolección

2023-07-20

Sexto Paso: El sistema genera el monto total de los sobres y/o paquetes que se están enviando

6. Forma de pago

Estimado GTQ 29

Cancelar



Séptimo Paso: Verificar los datos para generar envío

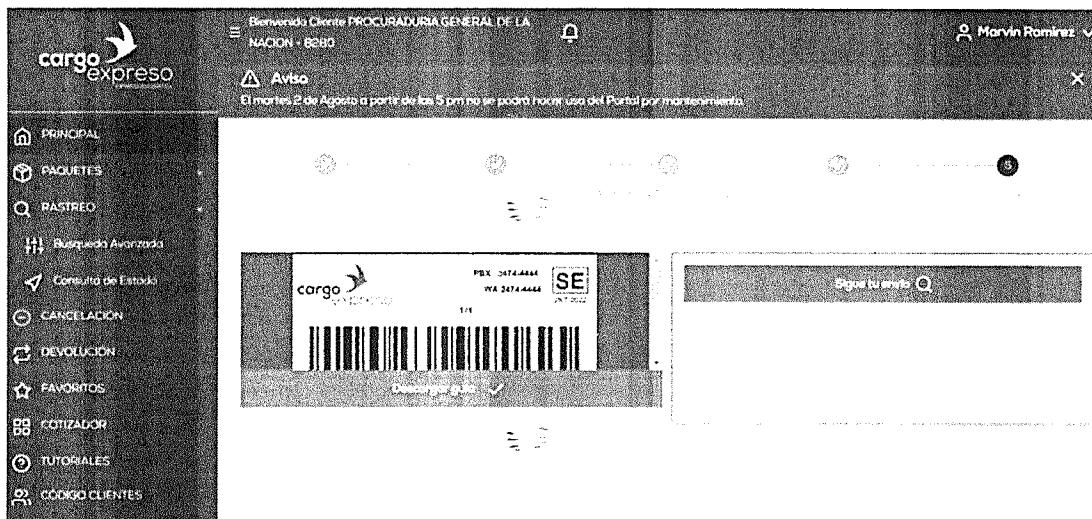




MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

Octavo Paso: Descargar guía



Noveno Paso: Imprimir la guía y proceder a pegar en el sobre y/o paquete





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

Décimo Paso: Imprimir el detalle donde se indica la cantidad de sobres y/o paquetes

Manifiesto de Carga

Fecha Inicial: 26/06/2022 Fecha final: 26/07/2022

Número agrupador	Destinatario	Origen	Destino	Remitente	Método Pago	Valor COD/Collect	Tipo Servicio	Referencias
Correlativo	Número Guia	Número agrupador	Número Transacción	Código Cliente	Peso		Tipo Pieza	
1 de 1								
Número agrupador	Destinatario	Origen	Destino	Remitente	Método Pago	Valor COD/Collect	Tipo Servicio	Referencias
Correlativo	Número Guia	Número agrupador	Número Transacción	Código Cliente	Peso		Tipo Pieza	
1 de 1								
Número agrupador	Destinatario	Origen	Destino	Remitente	Método Pago	Valor COD/Collect	Tipo Servicio	Referencias
Correlativo	Número Guia	Número agrupador	Número Transacción	Código Cliente	Peso		Tipo Pieza	
1 de 1								
Número agrupador	Destinatario	Origen	Destino	Remitente	Método Pago	Valor COD/Collect	Tipo Servicio	Referencias
Correlativo	Número Guia	Número agrupador	Número Transacción	Código Cliente	Peso		Tipo Pieza	
1 de 1								
Número	Destinatario	Origen	Destino	Remitente	Método	Valor	Tipo	Referencias





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ANEXO 8: REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO DE LA PGN

REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO DE LA PGN

Núm.	Dependencia donde está ubicado el equipo	Descripción del equipo de aire acondicionado	Fecha del Servicio	Nombre de la persona que hace constar el servicio	Firma de la persona que hace constar la recepción del servicio	Sello de la dependencia donde está ubicado el servicio
1			11/11/11			
2			11/11/11			
3			11/11/11			
4			11/11/11			
5			11/11/11			
6			11/11/11			
7			11/11/11			
8			11/11/11			
9			11/11/11			
10			11/11/11			
11			11/11/11			
12			11/11/11			
13			11/11/11			
14			11/11/11			
15			11/11/11			
16			11/11/11			
17			11/11/11			
18			11/11/11			
19			11/11/11			
20			11/11/11			
21			11/11/11			
22			11/11/11			
23			11/11/11			
24			11/11/11			
25			11/11/11			
26			11/11/11			
27			11/11/11			
28			11/11/11			
29			11/11/11			
30			11/11/11			
31			11/11/11			
32			11/11/11			
33			11/11/11			
34			11/11/11			
35			11/11/11			
36			11/11/11			
37			11/11/11			
38			11/11/11			
39			11/11/11			
40			11/11/11			
41			11/11/11			
42			11/11/11			
43			11/11/11			
44			11/11/11			
45			11/11/11			
46			11/11/11			
47			11/11/11			
48			11/11/11			
49			11/11/11			
50			11/11/11			
51			11/11/11			
52			11/11/11			
53			11/11/11			
54			11/11/11			
55			11/11/11			
56			11/11/11			
57			11/11/11			
58			11/11/11			
59			11/11/11			
60			11/11/11			
61			11/11/11			
62			11/11/11			
63			11/11/11			
64			11/11/11			
65			11/11/11			
66			11/11/11			
67			11/11/11			
68			11/11/11			
69			11/11/11			
70			11/11/11			
71			11/11/11			
72			11/11/11			
73			11/11/11			
74			11/11/11			
75			11/11/11			
76			11/11/11			
77			11/11/11			
78			11/11/11			
79			11/11/11			
80			11/11/11			
81			11/11/11			
82			11/11/11			
83			11/11/11			
84			11/11/11			
85			11/11/11			
86			11/11/11			
87			11/11/11			
88			11/11/11			
89			11/11/11			
90			11/11/11			
91			11/11/11			
92			11/11/11			
93			11/11/11			
94			11/11/11			
95			11/11/11			
96			11/11/11			
97			11/11/11			
98			11/11/11			
99			11/11/11			
100			11/11/11			
101			11/11/11			
102			11/11/11			
103			11/11/11			
104			11/11/11			
105			11/11/11			
106			11/11/11			
107			11/11/11			
108			11/11/11			
109			11/11/11			
110			11/11/11			
111			11/11/11			
112			11/11/11			
113			11/11/11			
114			11/11/11			
115			11/11/11			
116			11/11/11			
117			11/11/11			
118			11/11/11			
119			11/11/11			
120			11/11/11			
121			11/11/11			
122			11/11/11			
123			11/11/11			
124			11/11/11			
125			11/11/11			
126			11/11/11			
127			11/11/11			
128			11/11/11			
129			11/11/11			
130			11/11/11			
131			11/11/11			
132			11/11/11			
133			11/11/11			
134			11/11/11			
135			11/11/11			
136			11/11/11			
137			11/11/11			
138			11/11/11			
139			11/11/11			
140			11/11/11			
141			11/11/11			
142			11/11/11			
143			11/11/11			
144			11/11/11			
145			11/11/11			
146			11/11/11			
147			11/11/11			
148			11/11/11			
149			11/11/11			
150			11/11/11			
151			11/11/11			
152			11/11/11			
153			11/11/11			
154			11/11/11			
155			11/11/11			
156			11/11/11			
157			11/11/11			
158			11/11/11			
159			11/11/11			
160			11/11/11			
161			11/11/11			
162			11/11/11			
163			11/11/11			
164			11/11/11			
165			11/11/11			
166			11/11/11			
167			11/11/11			
168			11/11/11			
169			11/11/11			
170			11/11/11			
171			11/11/11			
172			11/11/11			
173			11/11/11			
174			11/11/11			
175			11/11/11			
176			11/11/11			
177			11/11/11			
178			11/11/11			
179			11/11/11			
180			11/11/11			
181			11/11/11			
182			11/11/11			
183			11/11/11			
184			11/11/11			
185			11/11/11			
186			11/11/11			
187			11/11/11			
188			11/11/11			
189			11/11/11			
190			11/11/11			
191			11/11/11			
192			11/11/11			
193			11/11/11			
194			11/11/11			
195			11/11/11			
196			11/11/11			
197			11/11/11			
198			11/11/11			
199			11/11/11			
200			11/11/11			
201			11/11/11			
202			11/11/11			
203			11/11/11			
204			11/11/11			
205			11/11/11			
206			11/11/11			
207			11/11/11			
208			11/11/11			
209			11/11/11			
210			11/11/11			
211			11/11/11			
212			11/11/11			
213			11/11/11			
214			11/11/11			
215			11/11/11			
216			11/11/11			
217			11/11/11			
218			11/11/11			
219			11/11/11			
220			11/11/11			
221			11/11/11			
222			11/11/11			
223			11/11/11			
224			11/11/11			
225			11/11/11			
226			11/11/11			
227			11/11/11			
228			11/11/11			
229			11/11/11			
230			11/11/11			
231			11/11/11			
232			11/11/11			
233			11/11/11			
234			11/11/11			
235			11/11/11			
236			11/11/11			
237			11/11/11			
238			11/11/11			
239			11/11/11			
240			11/11/11			
241			11/11/11			
242			11/11/11			
243			11/11/11			
244			11/11/11			
245			11/11/11			
246			11/11/11			
247			11/11/11			



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES,
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DE USO
INTERNO

ANEXO 9: SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES, SUMINISTROS Y/O SERVICIOS

FE-DA-C-01 No. _____ 2025



PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
COMPRAS

SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES, SUMINISTROS Y/O SERVICIOS

Lugar y fecha: _____

Unidad Institucional: _____

Nombre del solicitante: _____

Puesto del solicitante: _____

Cantidad solicitada	Unidad de medida	Descripción (especificaciones técnicas y generales)
ÚLTIMA LÍNEA		

Justificación: _____
