

Procuraduría General de la Nación



Unidad de Servicios Generales

**Manual de Normas y Procedimientos de
La Unidad de Servicios Generales
Aprobado por la Procuradora General de la Nación
Según Acuerdo 004-2018 de fecha
Guatemala, 12 de enero 2018**

ÍNDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL.....	4
2.	LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS	4
3.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES	6
4.	INTRODUCCIÓN.....	6
5.	INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y CONCEPTOS)	6
6.	ACRÓNIMOS	7
7.	BASE LEGAL	7
8.	NORMATIVA RELACIONADA	8
9.	OBJETIVOS	8
10.	GENERALIDADES	8
11.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	8
12.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN.....	8
13.	POLÍTICAS GENERALES.....	9
13.1	LINEAMIENTOS GENERALES.....	9
14.	RESPONSABILIDADES.....	10
15.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	15
15.1	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	15
A.	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, TRASLADO DE MOBILIARIO	15
B.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍA, HERRERÍA, TABICACIÓN EN MADERA O TABLA YESO, PINTURA, FONTANERÍA, ELECTRICIDAD, TRASLADO DE MOBILIARIO	16
15.2	PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO	17
A.	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO.....	18
B.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO	19
15.3	PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES	20

A.	MATRIZ DE PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES.....	20
B.	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES	21
15.4	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN LOS DIFERENTES SALONES (SALÓN MAYOR, SALÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SALÓN DE FAMILIA)	22
A.	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN LOS DIFERENTES SALONES (SALÓN MAYOR, SALÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SALÓN DE FAMILIA)	22
B.	FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SALONES (SALÓN MAYOR, SALÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SALÓN DE FAMILIA)	23
16.	ANEXOS.....	24
	ANEXO 1: SOLICITUD DE FOTOCOPIAS.....	24
	ANEXO 2: REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS	25

1. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

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

No	NOMBRE DEL ÁREA	RESPONSABLE	TIPO DE DOCUMENTO
1	Despacho Superior	Procurador General de la Nación	Copia certificada
2	Secretaría General	Secretario General	Original
3	Dirección de Planificación	Director de Planificación	Copia certificada
4	Dirección Administrativa	Director Administrativo	Copia del original
5	Unidad de Servicios Generales	Jefe de Servicios Generales	Copia certificada
6	Auditoría Interna	Auditor Interno	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. LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Carátula	1	ORIGINAL	04/01/2018
Índice	2	ORIGINAL	04/01/2018
Lista de Distribución del Manual	4	ORIGINAL	04/01/2018
Lista de Páginas efectivas	4	ORIGINAL	04/01/2018
Registro o control de Revisiones	6	ORIGINAL	04/01/2018
Introducción	6	ORIGINAL	04/01/2018
Información general	6	ORIGINAL	04/01/2018
Acrónimos	7	ORIGINAL	04/01/2018
Base Legal	7	ORIGINAL	04/01/2018
Normativa relacionada	8	ORIGINAL	04/01/2018
Objetivos	8	ORIGINAL	04/01/2018

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Generalidades	8	ORIGINAL	04/01/2018
Actualización del Manual	8	ORIGINAL	04/01/2018
Alcances o Áreas de aplicación	8	ORIGINAL	04/01/2018
Políticas Generales	9	ORIGINAL	04/01/2018
Responsabilidades	10	ORIGINAL	04/01/2018
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	15	ORIGINAL	04/01/2018
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	15	ORIGINAL	04/01/2018
Flujograma 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	16	ORIGINAL	04/01/2018
Procedimiento para servicio de fotocopias y entrega de informe mensual de servicio	17	ORIGINAL	04/01/2018
Matriz del procedimiento para servicio de fotocopias y entrega de informe mensual de servicio	18	ORIGINAL	04/01/2018
Flujograma del procedimiento para servicio de fotocopias y entrega de informe mensual de servicio	19	ORIGINAL	04/01/2018
Procedimiento para asignación de áreas de limpieza, sacudido, barrido, trapeado, extracción de basura, servicio de café, entrega de circulares	20	ORIGINAL	04/01/2018
Matriz del procedimiento para asignación de áreas de limpieza, sacudido, barrido, trapeado, extracción de basura, servicio de café, entrega de circulares	20	ORIGINAL	04/01/2018
Flujograma del procedimiento para asignación de áreas de limpieza, sacudido, barrido, trapeado, extracción de basura, servicio de café, entrega de circulares	21	ORIGINAL	04/01/2018
Procedimiento de atención a eventos en los diferentes salones (salón Mayor, salón de Dirección Administrativa y salón de Familia)	22	ORIGINAL	04/01/2018
Matriz del procedimiento de atención a eventos en los diferentes salones (salón Mayor, salón de Dirección	22	ORIGINAL	04/01/2018

SECCIÓN Y/O PARTE	PÁGINA No.	REVISIÓN	FECHA
Administrativa y salón de Familia)			
Flujograma del procedimiento de atención a eventos en los diferentes salones (salón Mayor, salón de Dirección Administrativa y salón de Familia)	23	ORIGINAL	04/01/2018
Anexos	24	ORIGINAL	04/01/2018
Anexo No. 1: Solicitud de fotocopias	24	ORIGINAL	04/01/2018
Anexo No. 2: Requerimiento de atención a eventos	25	ORIGINAL	04/01/2018

3. REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES

No.	PÁGINA REVISADA	DESCRIPCIÓN	FECHA	PERSONA
1	TODAS	ORIGINAL	04/01/2018	Director Administrativo

4. 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.

5. INFORMACIÓN GENERAL (DEFINICIONES Y 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 (barrer, trapear, sacudir, lavar cristalería, limpiar hornos, cafeteras, extraer basura, regar las plantas, servir café, etc.), mantener limpias todas las áreas que les sean asignadas en las diferentes áreas de la Institución.

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

6. ACRÓNIMOS

Los acrónimos empleados en este Manual relacionados con los procesos de control de Servicios Generales, tienen el significado siguiente:

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

7. 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.

8. NORMATIVA RELACIONADA

Constitución Política de la República de Guatemala.

Artículo 252. Procuraduría General de la Nación: La Procuraduría General de la Nación, tiene a su cargo la función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales, su organización y funcionamiento se regirá por su ley orgánica.

9. OBJETIVOS

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 la Unidad.

Objetivos Específicos

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

10. GENERALIDADES

El presente Manual del Normas y Procedimientos brinda una descripción de las normas, procesos y procedimientos para el desarrollo de actividades asignadas a la Unidad de Servicios Generales de la Procuraduría General de la Nación.

11. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

Este documento fue discutido, aceptado y/o modificado por el personal y el Jefe de la Unidad de Servicios Generales que en él intervinieron, revisado por la autoridad correspondiente y el Director (a) Administrativo (a); entra en vigencia con la aprobación del Procurador (a) General de la Nación.

Para facilitar su actualización las páginas del Manual serán intercambiables. Las modificaciones podrán ser por iniciativa del Despacho Superior, Dirección Administrativa o esta Unidad, razonando sus causas.

12. ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN

Las Políticas, normas, procedimientos, criterios y demás aspectos referidos en el presente Manual, se aplican al control y vigilancia del cumplimiento de los controles y procesos internos de la Unidad de Servicios Generales.

El Manual es aplicable a las áreas de la Institución cuando requieran reparaciones, ampliaciones, traslados y otros, si el caso lo amerita.

Cualquier disposición contraria de este Manual a lo establecido en las leyes o normas internas que rigen a la PGN, no tendrá validez alguna y deberá ser sometida a revisión y/o enmienda en el momento que sea identificada.

13. POLÍTICAS GENERALES

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.

13.1 LINEAMIENTOS GENERALES

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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, etcétera, en las áreas institucionales asignadas.
5. 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.
6. 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.
7. Atención eficiente en eventos.

14. RESPONSABILIDADES

JEFE DE SERVICIOS GENERALES

1. Elaborar la distribución y programación de personal de limpieza en las distintas áreas de la Institución donde tiene cobertura.
2. 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.
3. Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de cafeteras al servicio del personal de la Institución, así como del equipo de limpieza y jardinería.
4. Realizar la programación anual de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones que ocupan las Delegaciones de la Procuraduría General de la Nación.
5. Elaborar el programa de limpieza profunda que ha de realizarse en las diferentes áreas de la Institución donde tiene cobertura.
6. Hacer cumplir el programa de limpieza y jardinerización.
7. Asegurar que en el tema de jardinerización se lleve a cabo el programa de trasplante, a fin de promover la autosostenibilidad de los jardines.
8. Realizar sustituciones del personal de limpieza en las distintas áreas de la Institución por ausencia temporal o prolongada de alguno.
9. 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.
10. Sostener reuniones de seguimiento sobre el desempeño del personal de limpieza, con las personas que tienen a su cargo el servicio de limpieza.
11. Constatar el adecuado uso y aplicación de insumos y materiales utilizados en el mantenimiento, limpieza y jardinerización a su cargo.
12. 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.).
13. Coordinar y llevar control del retiro del papel de reciclaje que se recopila en las diferentes áreas de la Institución.
14. Coordinar apoyo logístico para montaje de eventos en las diferentes áreas de la Institución.
15. 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.
16. Supervisar el buen funcionamiento y atención en el centro de copiado del edificio central.
17. Recibir instrucciones generales de trabajo del Director (a) Administrativo (a) y realizar las gestiones que corresponda.

17 de 26

18. Informar al Director Administrativo sobre las actividades realizadas, los primeros cinco días hábiles de cada mes.
19. Revisar reporte de estadística mensual e informe cuatrimestral de servicios prestados, verificar su registro en el Sistema de Planificación de la PGN u otro medio establecido y su envío a Dirección Administrativa y de Planificación.
20. 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.
21. Supervisar el mantenimiento de los jardines del edificio central de la Institución dos veces por semana.
22. Evaluar y emitir opinión sobre adquisiciones de café, insumos y materiales de limpieza y jardinería, que la Institución deba realizar.
23. 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.
24. Autorizar requerimientos de café, insumos y materiales de limpieza y/o jardinería para aplicación del personal en las áreas donde estuvieren asignadas.
25. Desarrollar términos de cotización para subcontrataciones de limpieza y mantenimiento de áreas, muebles, mobiliario y jardines solicitados por el jefe inmediato.
26. Constatar que los trabajos encomendados a proveedores externos, en su campo de acción, sean realizados de la manera ofrecida.
27. Apoyar a las distintas áreas que lo requieran, en los traslados de mobiliario, equipo y otros.
28. Resguardar las tarjetas de responsabilidad de activos, relativas al equipo de limpieza y jardinería.
29. Cumplir y velar que el personal a su cargo cumpla con medidas de salud y seguridad.
30. 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.
2. Llevar registro y control actualizado de la correspondencia y documentos a cargo de esta Unidad.
3. Elaboración de oficios, providencias, circulares, memorándums, requerimientos de almacén, cartas de conformidad, solicitudes de compra, reportes, informes y programaciones, proyecciones, dictamen técnico.
4. Elaborar y gestionar solicitudes de compra para insumos y materiales que sean necesarios para el funcionamiento de la Unidad.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
ESPACIO SUPERIOR



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

5. Atender a personas que acuden a la 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 por la Unidad, participar en dichas reuniones y llevar la minuta respectiva.
8. Calendarizar las reuniones del salón mayor y del salón ubicado en la Dirección Administrativa 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 de Planificación de la PGN u otro medio establecido y entregar a Dirección Administrativa y de Planificación, siendo corresponsable de la entrega del mismo conjuntamente con el titular de la Unidad.
13. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe inmediato.

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.



- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.

AUXILIAR DE SERVICIOS (LIMPIEZA)

- Barrer y trapear los pisos y áreas internas de la PGN.
- Sacudir muebles y escritorios del personal de la PGN.
- Limpiar ventanales interiores y exteriores de la sede central y edificios al servicio de la PGN.
- Lavar y secar artefactos sanitarios.
- Lavar y secar platos, vasos tazas, cubiertos, cafeteras, y demás utensilios al servicio de la PGN; extraer basura, regar las plantas, etc.
- Poner la cafetera para el servicio del personal.
- Servir café o agua a los visitantes a la jefatura, según le sea requerido.
- Servir alimentos y bebidas en el caso de celebrarse reuniones de trabajo y cuando le sea requerido.
- Movilizar y ordenar mobiliario en el caso de celebrarse un evento según sea requerido.
- Brindar asistencia requerida para la realización de eventos en salones o áreas de la Institución.
- Colaborar en la movilización o traslado de mobiliario y equipo de las áreas, según se requiera.
- Requerir al jefe inmediato, café e insumos para limpieza así como, tener control de un nivel de existencia adecuada para su uso.
- Participar en limpiezas profundas en las áreas asignadas según la programación respectiva.
- Realizar entrega de documentación urgente, en las áreas de la PGN (circulares etc.).
- Velar por la adecuada utilización de insumos de limpieza que le sean proporcionados para el desarrollo de sus actividades.
- Cumplir con medidas de salud y seguridad.
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el titular de la dependencia, relacionadas con el cargo.

TRABAJADOR DE MANTENIMIENTO

- 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.
- Realizar reparaciones menores requeridas en los oficios de electricidad, fontanería, plomería, etc.
- 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 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 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.
20. Cumplir con medidas de salud y seguridad.
21. Cumplir con las demás funciones relacionadas con el cargo, que le sean asignadas por el titular de la Unidad.

15. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

15.1 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

1. **Secretaria:** Recibe de Dirección Administrativa la solicitud con instrucciones, sella y firma original y copia y 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 secretaria que ya realizó el trabajo.
5. **Secretaria:** Recibe información, alimenta el archivo Excel de control de actividades e informa al Jefe de Servicios Generales.

Fin del procedimiento.

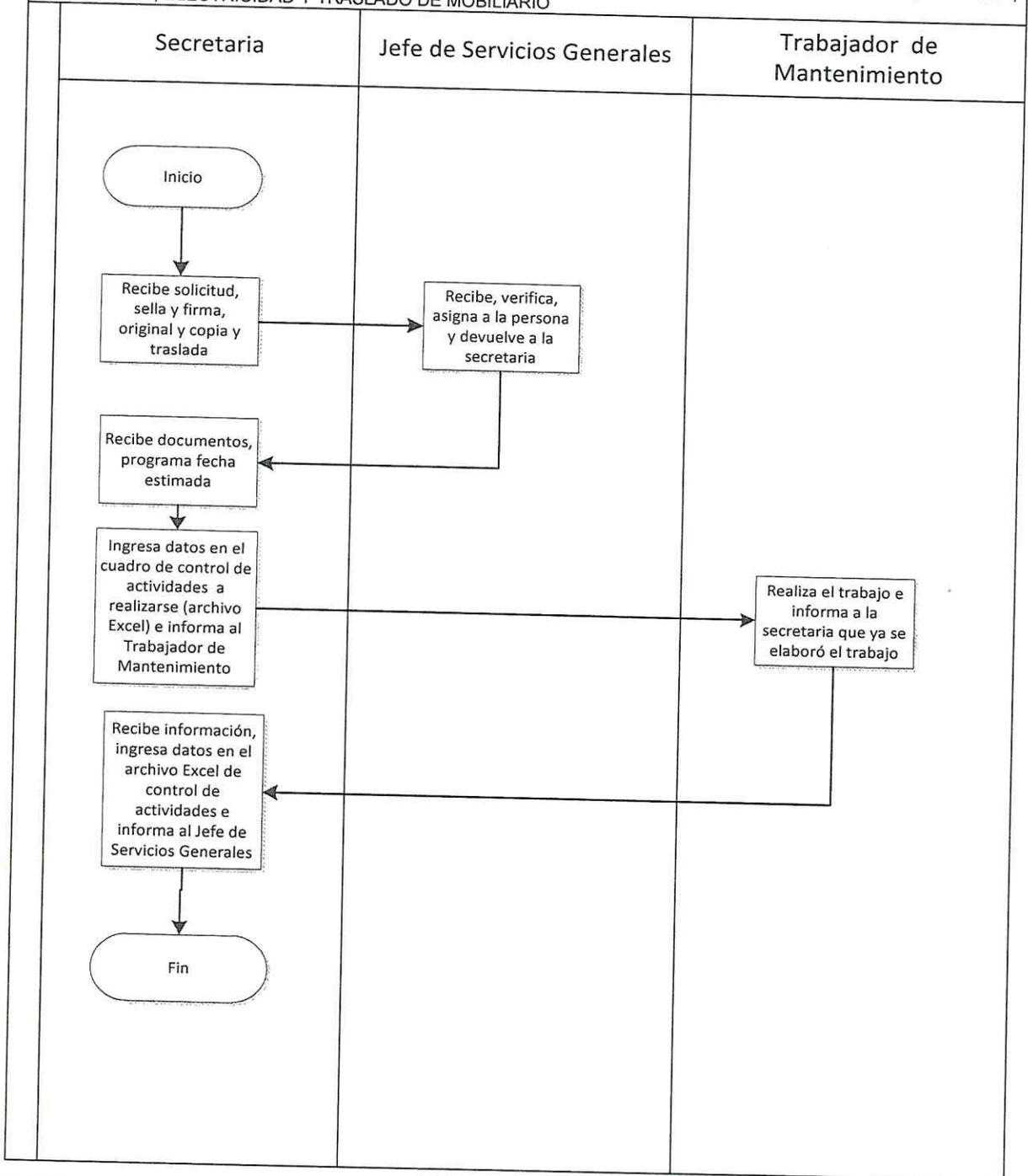
A. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE CARPINTERÍA, HERRERÍA, TABICACIÓN EN MADERA O TABLA YESO, PINTURA, FONTANERÍA, ELECTRICIDAD, TRASLADO DE MOBILIARIO

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
1.	Secretaria	Recibe de Dirección Administrativa la solicitud con instrucciones, sella y firma original y copia y 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 secretaria 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.



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

FLUJOGRAMA 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



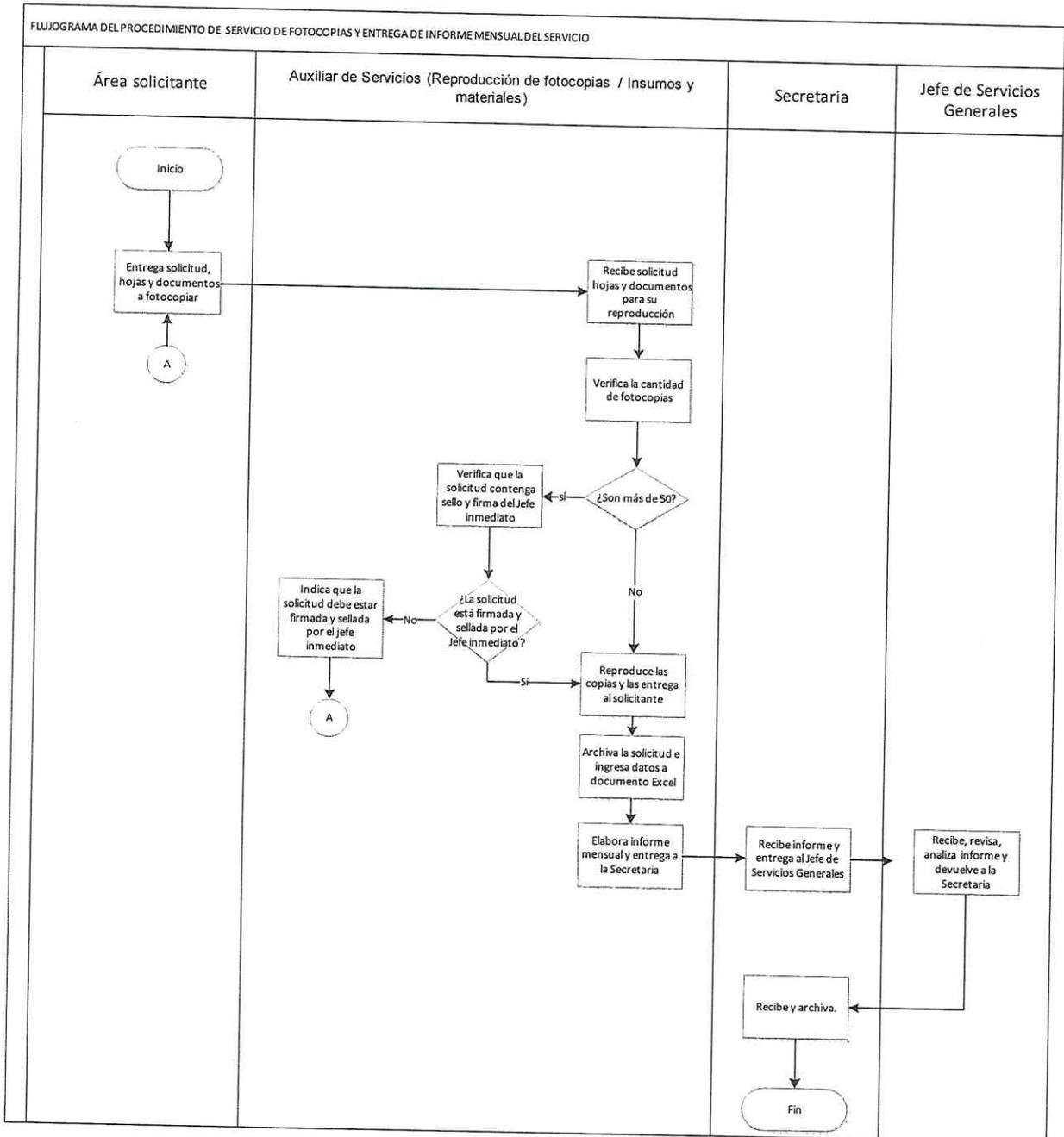
15.2 PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO

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.
 - a) Si 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 secretaria.
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. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE
INFORME MENSUAL DE SERVICIO**

No.	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. a) Si 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 secretaria.
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.

B. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO



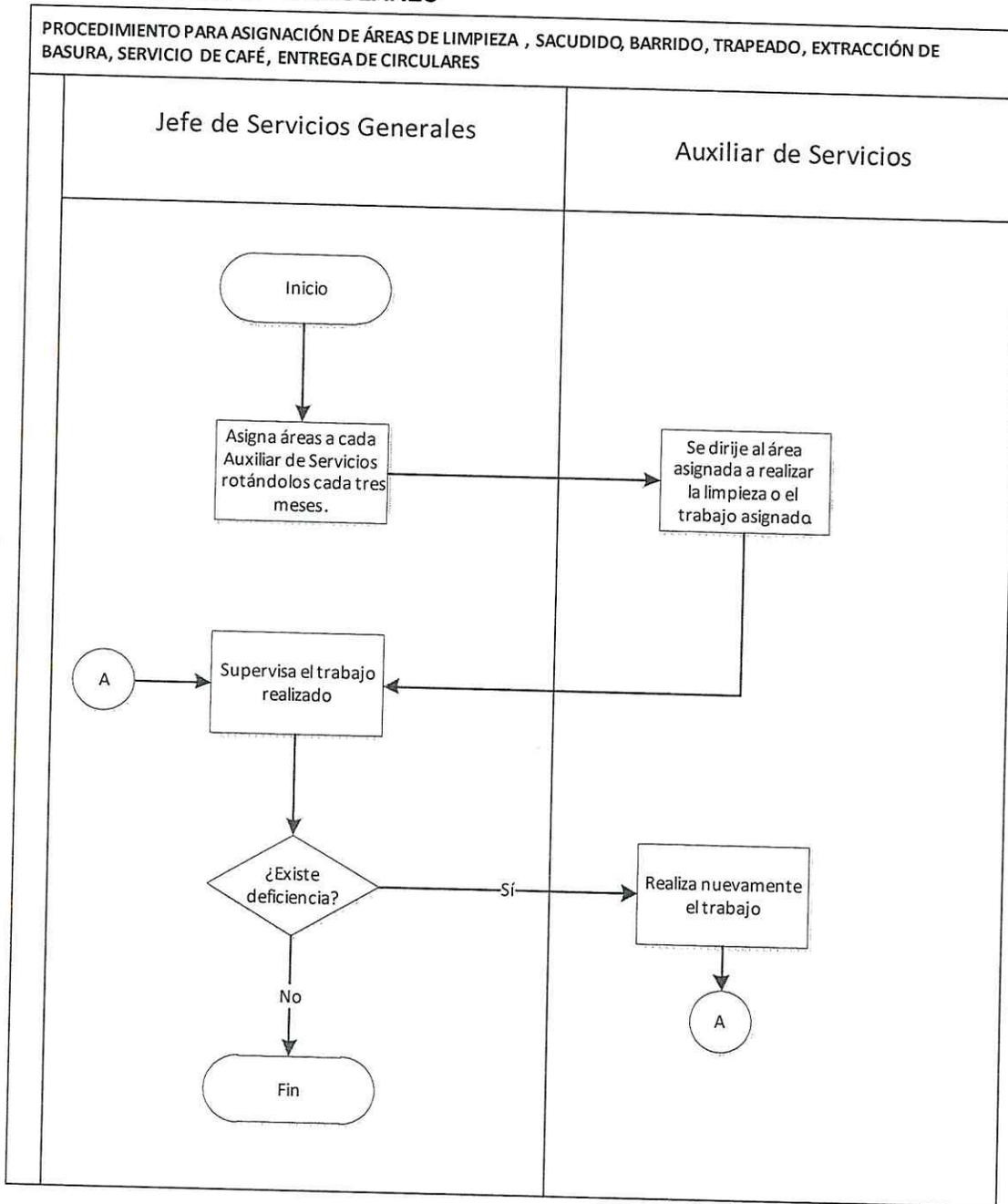
15.3 PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES

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, etcétera, 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.
5. **Fin del procedimiento.**

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

No.	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, etcétera, 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.
5		Fin del procedimiento.

B. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA, SACUDIDO, BARRIDO, TRAPEADO, EXTRACCIÓN DE BASURA, SERVICIO DE CAFÉ, ENTREGA DE CIRCULARES



15.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN LOS DIFERENTES SALONES (SALÓN MAYOR, SALÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SALÓN DE FAMILIA)

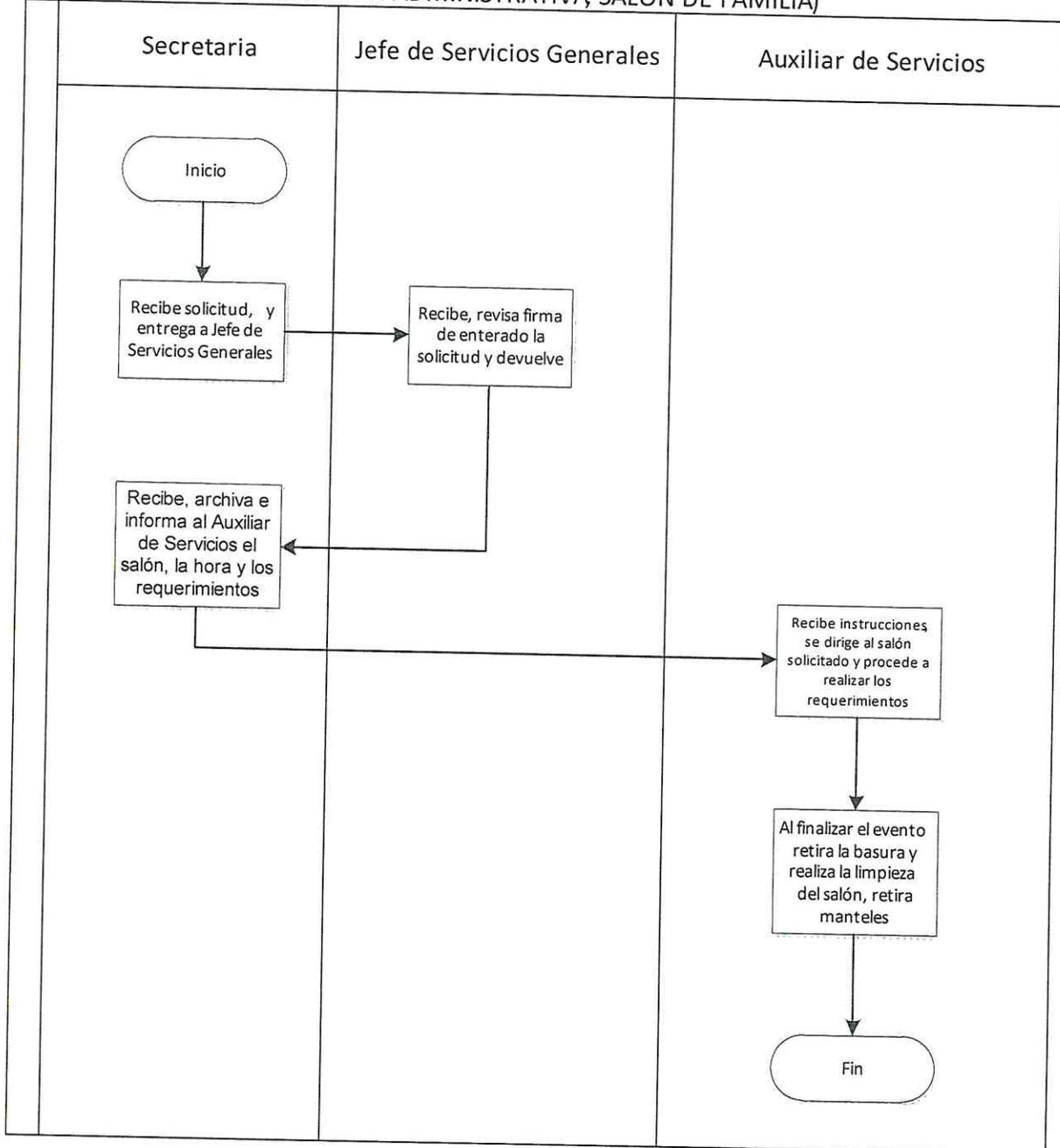
1. **Secretaria:** Recibe solicitud (Anexo 2: Requerimiento de atención a eventos) para atención a los diferentes salones, sella original y copia y entrega a Jefe de Servicios Generales.
2. **Jefe de Servicios Generales:** Recibe, revisa, firma de enterado la solicitud y devuelve a secretaria para que continúe con el procedimiento.
3. **Secretaria:** Recibe, archiva solicitud e informa al Auxiliar de Servicios Generales 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 los manteles y los devuelve al Auxiliar de Servicios a cargo.
6. **Fin del procedimiento.**

A. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN LOS DIFERENTES SALONES (SALÓN MAYOR, SALÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SALÓN DE FAMILIA)

No.	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 a Jefe de Servicios Generales.
2.	Jefe de Servicios Generales	Recibe, revisa, firma de enterado la solicitud y devuelve a secretaria para que continúe con el procedimiento.
3.	Secretaria	Recibe, archiva solicitud e informa al Auxiliar de Servicios Generales 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 los manteles y los devuelve al Auxiliar de Servicios a cargo.
6.		Fin del procedimiento.

B. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SALONES (SALÓN MAYOR, SALÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y SALÓN DE FAMILIA)

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN A EVENTOS (SALÓN MAYOR, SALÓN DE DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, SALÓN DE FAMILIA)





16. ANEXOS

Anexo 1: Solicitud de fotocopias



SOLICITUD DE FOTOCOPIAS

CENTRO DE COPIADO

FECHA:

NOMBRE DEL SOLICITANTE:		
UNIDAD SOLICITANTE:		
TIPO DE DOCUMENTO:		

No. DE ORIGINALES:	CANTIDAD DE JUEGOS:	TOTAL:
--------------------	---------------------	--------

TAMAÑO DE HOJA:	OFICIO:	CARTA:
-----------------	---------	--------

TIPO DE FOTOCOPIA:	SIMPLE:	DUPLIX:
--------------------	---------	---------

NOTA: De 50 copias en adelante, se solicita firma y sello del jefe de la Unidad Solicitante.

Vo.Bo. JEFE DE UNIDAD SOLICITANTE:

FIRMA Y SELLO DE UNIDAD SOLICITANTE:

FIRMA-OPERADOR:



Anexo 2: Requerimiento de atención a eventos

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES
REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS**

MARCAR CON "X" EL SALÓN DONDE SE LLEVARÁ A CABO EL EVENTO.

SALÓN MAYOR FAMILIA ADMINISTRATIVO

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

REQUERIMIENTOS

MARCAR CON "X" LO REQUERIDO.

	SI	NO	CANT. REQUERIDA
SILLAS			
MESA PRINCIPAL			
SILLAS MESA PRINCIPAL			
PODIUM			
CAFÉ			
MANTELERIA			
MESA PARA COMIDA			
VASOS DESECHABLES			
CUCHARAS			
TENEDORES			
SERVILLETAS			

F) _____
(solicitante)

DIBUJE AQUÍ EL CROQUIS DE LA UBICACIÓN DEL MOBILIARIO (ÚNICAMENTE PARA SALÓN MAYOR)

