

Procuraduría General de la Nación



Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa

**Manual de Normas y Procedimientos
Aprobado por el Procurador General de la Nación
Según Acuerdo 407-2022 de fecha
Guatemala, 13 de diciembre de 2022**

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 y es el jefe de la Procuraduría General de la Nación.

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 512 del Congreso de la República de Guatemala y sus respectivas reformas, establece que el Procurador General de la Nación, como máxima autoridad debe promover las gestiones necesarias, así como los parámetros y lineamientos de trabajo que sean necesarios para el correcto funcionamiento de la Institución.

CONSIDERANDO:

Que mediante Acuerdo número 235-2018 de fecha 24 de septiembre de 2018, fue aprobada la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales", y en virtud que la Unidad de Servicios Generales de la Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación, ha realizado una actualización del manual mencionado con anterioridad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Guía para Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos de esta Institución, es procedente emitir la disposición legal que apruebe la actualización del manual antes descrito, para que pueda ser aplicado en el desarrollo de las funciones de dicha dependencia Institucional.

POR TANTO:

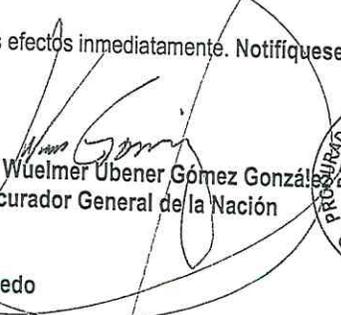
Con fundamento en el Artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala; y en uso de las facultades que le confieren los artículos: 1, 2, 13, 14 del Decreto 512 y sus reformas; 1, 2, 4 del Decreto 119-96 ambos los decretos del Congreso de la República de Guatemala; Acuerdo Gubernativo 26 de la Presidencia de la República de Guatemala de fecha 18 de mayo de 2022; numeral 1.10 de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental, de la Contraloría General de Cuentas.

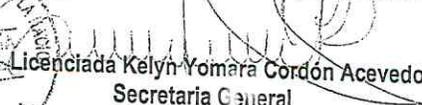
ACUERDA:

Artículo 1. Aprobar la actualización del "Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales, Dirección Administrativa de la Procuraduría General de la Nación", elaborado por la Unidad de Servicios Generales de la Dirección Administrativa de esta Institución, el cual está compuesto de 33 páginas, mismos que forman parte del presente Acuerdo, los que se numeran y sellan.

Artículo 2. Se deroga el Acuerdo del Procurador General de la Nación número 235-2018 de fecha 24 de septiembre de 2018.

Artículo 3. El presente Acuerdo surte sus efectos inmediatamente. Notifíquese.


Abogado Wuelmer Ubener Gómez González
Procurador General de la Nación


Licenciada Kely Yomara Cordon Acevedo
Secretaria General





PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
GUATEMALA, C.A.

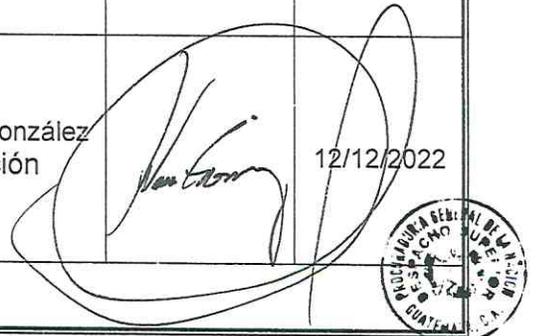
DE USO
INTERNO

VIGENCIA: DICIEMBRE, 2022	CÓDIGO: PGN/SG/DA-MNP-27 (01)-2022	VERSIÓN: ORIGINAL FECHA: 22/11/2022	PÁGINA: 1 de 33
------------------------------	------------------------------------	--	--------------------

ALCANCE:
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES DE LA PGN

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA PROCURADURÍA DE GENERAL DE LA NACIÓN**

ETAPAS	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
JEFATURA DE LA DEPENDENCIA INTERESADA:	Alberto Eliú Zelón Gómez Jefe de Servicios Generales		22/11/2022
JEFATURA DE LA DIRECCIÓN INTERESADA:	MSc. María Ximena Palmieri Asturias Directora Administrativa		22/11/2022
REVISIÓN TÉCNICA:	Lcda. M.A. Annygret Vásquez Montenegro Directora de Planificación		05/12/2022
APROBADO POR:	Abogado Wuelmer Ubener Gómez González Procurador General de la Nación		12/12/2022



ÍNDICE

1.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL	4
2.	REGISTRO O CONTROL DE REVISIONES	4
3.	INTRODUCCIÓN.....	4
4.	DEFINICIONES O CONCEPTOS	5
4.1.	SIGLAS / ACRÓNIMOS	5
5.	BASE LEGAL	6
6.	OBJETIVO DEL MANUAL.....	6
6.1.	OBJETIVO GENERAL	6
6.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
7.	GENERALIDADES DEL MANUAL.....	7
8.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	7
9.	ALCANCE O ÁREAS DE APLICACIÓN.....	7
10.	POLÍTICAS Y/O NORMAS.....	8
11.	RESPONSABILIDADES.....	8
12.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	13
12.1.	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIO DE MATERIALES QUE INGRESAN Y EGRESAN A LA BODEGA.....	13
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIO DE MATERIALES QUE INGRESAN Y EGRESAN A LA BODEGA	14
12.2.	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS.....	15
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS	16
12.3.	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MATERIAL SOBRENTE DE LOS TRABAJOS OPERATIVOS REALIZADOS A BODEGA.....	17
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MATERIAL SOBRANTE DE LOS TRABAJOS OPERATIVOS REALIZADOS A BODEGA.....	17
12.4.	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA, AL PERSONAL DESIGNADO PARA EL ASEO DE LAS ÁREAS DE LA PGN.....	18
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	18
12.5.	MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO.....	19
A.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO.	20



12.6. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA DESIGNACIÓN DE PERSONAL EN ÁREAS DE LA PGN PARA LIMPIEZA Y ASEO 21

 A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE LIMPIEZA Y ASEO..... 22

12.7. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN SALÓN MAYOR 23

 A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN EL SALÓN MAYOR 24

13. ANEXOS..... 25

 ANEXO 1: HOJA DE CONTROL DE SOLICITUD DE FOTOCOPIAS 25

 ANEXO 2: HOJA DE CONTROL DE REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN SALÓN MAYOR..... 26

 ANEXO 3: HOJA DE CONTROL DE INVENTARIOS DE MATERIALES QUE INGRESAN Y EGRESAN A LA BODEGA 28

 ANEXO 4: CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE TRABAJO REALIZADO 29

 ANEXO 5: HOJA DE CONTROL DE INGRESO DE MATERIAL SOBRANTE DE LOS TRABAJOS OPERATIVOS REALIZADOS, A BODEGA 31

 ANEXO 6: HOJA DE CONTROL DE DESPACHOS DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA 32

 ANEXO 7: HOJA DE CONTROL DE ENTREGA DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA AL PERSONAL DESIGNADO 33



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 certificada
2	Secretaría General	Secretario (a) General	Original
3	Dirección de Planificación	Directora de Planificación	Copia certificada
4	Dirección Administrativa	Directora Administrativa	Copia del original
5	Unidad de Servicios Generales	Jefe de Servicios Generales	Copia certificada
5	Auditoría Interna	Auditor Interno	Copia del original
6	Inspectoría General	Jefe de Inspectoría General	Copia del original

Este ejemplar del Manual de Normas y Procedimientos es propiedad de la Procuraduría General de la Nación, y 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

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 O CONCEPTOS

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

- a. **Albañilería:** Trabajos de reparación o ampliación de áreas para lo cual, se emplean ladrillos, piedra, cal, arena, yeso, cemento u otros materiales semejantes.
- b. **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.
- c. **Electricidad:** Mantenimiento preventivo y correctivo del tendido eléctrico y lámparas de la PGN.
- d. **Fontanería:** Trabajos de mantenimiento a las diferentes instalaciones para distribución del agua potable, así como el mantenimiento a las bombas hidroneumáticas.
- e. **Jardinería:** Mantenimiento de áreas verdes, técnica de cultivar y podar plantas.
- f. **Limpieza:** Actividades de limpieza (barrer, trapear, sacudir, limpiar microondas, cafeteras, extraer basura, regar las plantas,), mantener limpias todas las áreas que les sean asignadas en las diferentes áreas de la Institución.
- g. **Pintura:** Se utiliza para dar tonos a las instalaciones de las diferentes unidades de la PGN.
- h. **Tabla yeso:** Material de construcción a base de yeso utilizado en la tabicación de sede central de la PGN, inmueble otorgado en uso provisional ubicado en la 41 calle 3-45, zona 8 de la Ciudad de Guatemala y Delegaciones Regionales.

4.1. SIGLAS / ACRÓNIMOS

Núm.	Sigla / Acrónimo	Significado
1	DA	Dirección Administrativa
2	MNP	Manual de Normas y Procedimientos
3	PGN	Procuraduría General de la Nación
4	SG	Servicios Generales
5	SINACIG	Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental



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
Contraloría General de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo Número A-028-2021, Sistema Nacional de Control Interno (SINACIG)
<i>Procuraduría General de la Nación</i>	<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 Acuerdo 108-2020, Reglamento de Personal de la Procuraduría General de la Nación Acuerdo 44-2021, Manual de Higiene y Seguridad en el Trabajo Acuerdo 45-2022, Política Anticorrupción de la Procuraduría General de la Nación Acuerdo 20-2022, Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación Acuerdo 54-2022, Política de Comunicación, Manejo y Salvaguarda de la Información Acuerdo 64-2022, Reglamento del Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación

6. OBJETIVO DEL MANUAL

6.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar en forma ordenada y sistemática 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

- a. Servir de guía didáctica 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.
- b. Apoyar a la realización efectiva de los procesos en la Unidad de SG.
- c. Servir de herramienta de consulta y capacitación

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. El personal de la Unidad, debe estar al llamado, para brindar atención oportuna a las dependencias y Delegaciones Regionales de la PGN.
- c. El personal de la Unidad, debe hacer buen uso de los recursos disponibles para realizar las actividades a su cargo.
- d. 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.
- e. Los requerimientos para la coordinación de trabajos operativos, deben dirigirse por medio de solicitud a la Dirección Administrativa para autorización.
- f. Para recibir el servicio de fotocopiado, cada dependencia solicitante debe presentar la hoja de solicitud de fotocopias (Anexo 1), además, facilitar las hojas necesarias según la cantidad de copias requeridas.
- 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 de uso del Salón Mayor de la PGN, debe realizarse por medio de hoja de control (Anexo 2), para previa coordinación logística del evento.

11. RESPONSABILIDADES

Jefe de Servicios Generales

- a. Dirigir, coordinar, supervisar y programar el trabajo que desempeña el personal que está a su cargo en actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo, limpieza, aseo, jardinería, etc., en Sede Central, Delegaciones Regionales y otros edificios al servicio de la PGN.
- b. Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, las herramientas y el mobiliario al servicio del personal de la Institución.
- c. Diligenciar y coordinar acciones necesarias para el mantenimiento oportuno a las instalaciones de la PGN, en Sede Central, Delegaciones Regionales y otros edificios al servicio de la Institución.
- d. Supervisar el adecuado uso y aplicación de insumos y materiales utilizados, por el personal, en las actividades operativas.
- e. Elaborar el programa de limpieza profunda, el cual, debe realizarse en las distintas dependencias de la Institución.
- f. Coordinar que en el tema de jardinería se lleve a cabo el programa de trasplante, a fin de promover la autosostenibilidad de las áreas verdes de la Institución.
- g. Realizar rotación del personal a su cargo en las distintas dependencias de la Institución.
- h. Programar semanalmente la asignación de actividades que realiza el personal de mantenimiento y auxiliares de servicios, con base en las solicitudes de las dependencias de la PGN.
- i. Sostener reuniones de seguimiento con el personal operativo que tiene a su cargo el servicio de limpieza, sobre el desempeño de sus actividades.
- j. Coordinar apoyo logístico para montaje de eventos en las diferentes dependencias de la Institución.
- k. Supervisar el buen funcionamiento y atención en el centro de copiado del edificio central.
- l. Recibir instrucciones generales de trabajo de jefatura de la Dirección Administrativa y realizar las gestiones que corresponda.
- m. Informar a jefatura de la Dirección Administrativa sobre las actividades realizadas, los primeros cinco días hábiles de cada mes.
- n. Coordinar las adquisiciones insumos, herramientas y materiales para actividades operativas, que en la Institución se deba realizar.
- o. Supervisar el registro y control de existencias de insumos, herramientas y materiales, necesarios para el mantenimiento de las diferentes áreas de trabajo de Sede Central, Delegaciones Regionales y edificios de la PGN.

- p. Desarrollar términos de cotización para subcontrataciones de limpieza y mantenimiento de áreas, muebles, mobiliario y jardines solicitados por jefatura de la Dirección Administrativa.
- q. Constatar que los trabajos contratados a proveedores, en su campo de acción, sean realizados de la manera ofertada.
- r. Apoyar a las distintas dependencias que lo requieran, en los traslados de mobiliario, equipo y otros.
- s. Resguardar las tarjetas de responsabilidad de activos, relativas al equipo de limpieza y jardinería.
- t. Cumplir y velar que el personal a su cargo cumpla con medidas de salud y seguridad.
- u. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe, relacionadas con el cargo.

Secretaria

- a. Asistir al Jefe de Servicios Generales, en la ejecución de actividades secretariales o específicas de la Unidad.
- b. Llevar registro y control actualizado de la correspondencia y documentos a cargo de esta Unidad.
- c. Elaboración de oficios, providencias, circulares, memorándums, requerimientos de almacén, cartas de conformidad, solicitudes de compra, reportes, informes y programaciones, proyecciones, dictamen técnico.
- d. Elaborar y gestionar solicitudes de compra para insumos y materiales que sean necesarios para el funcionamiento de la Unidad.
- e. Atender a personas que acuden a la Unidad y orientarles sobre los trámites relacionados con las funciones de la Unidad.
- f. Atención telefónica de solicitudes de mantenimiento y limpieza para el edificio de la Institución.
- g. Calendarizar las reuniones del salón mayor y asignar personal para la coordinación logística de recurso humano, mobiliario, mantelería, cubiertos y bebidas.
- h. Realizar solicitud de compra del agua pura.
- i. 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.
- j. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe, relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Servicios (reproducción de fotocopias / insumos y materiales)

- a. Responsable de reproducir los documentos propios de las dependencias y que hayan sido autorizados por las jefaturas.
- b. Llevar el control actualizado de fotocopias requeridas y entregadas por dependencia institucional.
- c. Entregar estadística mensual de copias requeridas por cada dependencia.
- d. 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 de Servicios Generales cuando las fotocopadoras necesiten servicio o presenten algún desperfecto.
- e. Reportar al Jefe de Servicios Generales sobre problemas mayores del funcionamiento de la fotocopidora.
- f. Solicitar insumos de limpieza semanalmente a la Unidad de Almacén con la autorización del Jefe de Servicios Generales.
- g. Distribuir los materiales e insumos (limpieza, mantenimiento, etc.) que solicite el personal de la Unidad de Servicios Generales de acuerdo con los siguientes criterios:
 - i. Vida útil del artículo (pala, escoba, trapeador, limpiador de tela, etc.).
 - ii. Dependencia asignada
 - iii. Contra entrega de envases vacíos
 - iv. Entrega semanal de: detergente, bolsas para basura tamaño mediana y extra grande.
 - v. Entrega quincenal de: cloro, desinfectante, ambiental en spray, limpia muebles, jabón para lavar trastos, esponjas verdes, guantes plásticos, pastillas para sanitarios.
- k. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe, relacionadas con el cargo.

Auxiliar de Servicios (Limpieza)

- a. Barrer y trapear los pisos y áreas internas de la PGN.
- b. Sacudir muebles y escritorios del personal de la PGN.
- c. Limpiar ventanales interiores y exteriores de la Sede Central y edificios al servicio de la PGN.
- d. Lavar y secar artefactos sanitarios.
- e. Preparar la cafetera para el servicio del personal.
- f. Servir café o agua a los visitantes y a la jefatura, según le sea requerido.

- g. Servir alimentos y bebidas en el caso de celebrarse reuniones de trabajo y cuando le sea requerido.
- h. Movilizar y ordenar mobiliario en el caso de celebrarse un evento según sea requerido.
- i. Brindar asistencia requerida para la realización de eventos en el Salón Mayor o áreas de la Institución.
- j. Colaborar en la movilización o traslado de mobiliario y equipo de las dependencias, según se requiera.
- k. Requerir al Auxiliar de Servicios (reproducción de fotocopias / insumos y materiales), café e insumos para limpieza, así como, tener control de un nivel de existencia adecuada para su uso.
- l. Participar en limpiezas profundas en las dependencias asignadas según la programación respectiva.
- m. Realizar entrega de documentación urgente, en las dependencias de la PGN (circulares etc.).
- n. Velar por la adecuada utilización de insumos de limpieza que le sean proporcionados para el desarrollo de sus actividades.
- o. Cumplir con medidas de salud y seguridad.
- p. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe, relacionadas con el cargo.

Personal de Mantenimiento

- a. Realizar el trabajo de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones de la Procuraduría General de la Nación, Delegaciones Regionales y otros edificios al servicio de la PGN.
- b. Realizar reparaciones menores requeridas de electricidad, fontanería, plomería, etc.
- c. Brindar mantenimiento y efectuar reparaciones y conexiones eléctricas.
- d. Quitar y colocar tabiques, modulares, puertas y ventanas, de acuerdo con los diseños requeridos.
- e. Levantar paredes, repellar, aplicar cernido, construir muros, drenajes, barreras, preparar mezclas, retirar y colocar pisos y fundiciones y otras actividades necesarias en la construcción.
- f. Instalar y reparar artefactos sanitarios.
- g. 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.
- h. Pulir y lustrar pisos, utilizando maquinaria especializada para ello.
- i. Acudir a realizar labores relativas a su puesto, a las distintas Delegaciones Regionales y edificios al servicio de la PGN según se requiera.
- j. Mantener limpio y en buen estado, las áreas de parqueo, áreas verdes, jardines y banquetas de la Institución.

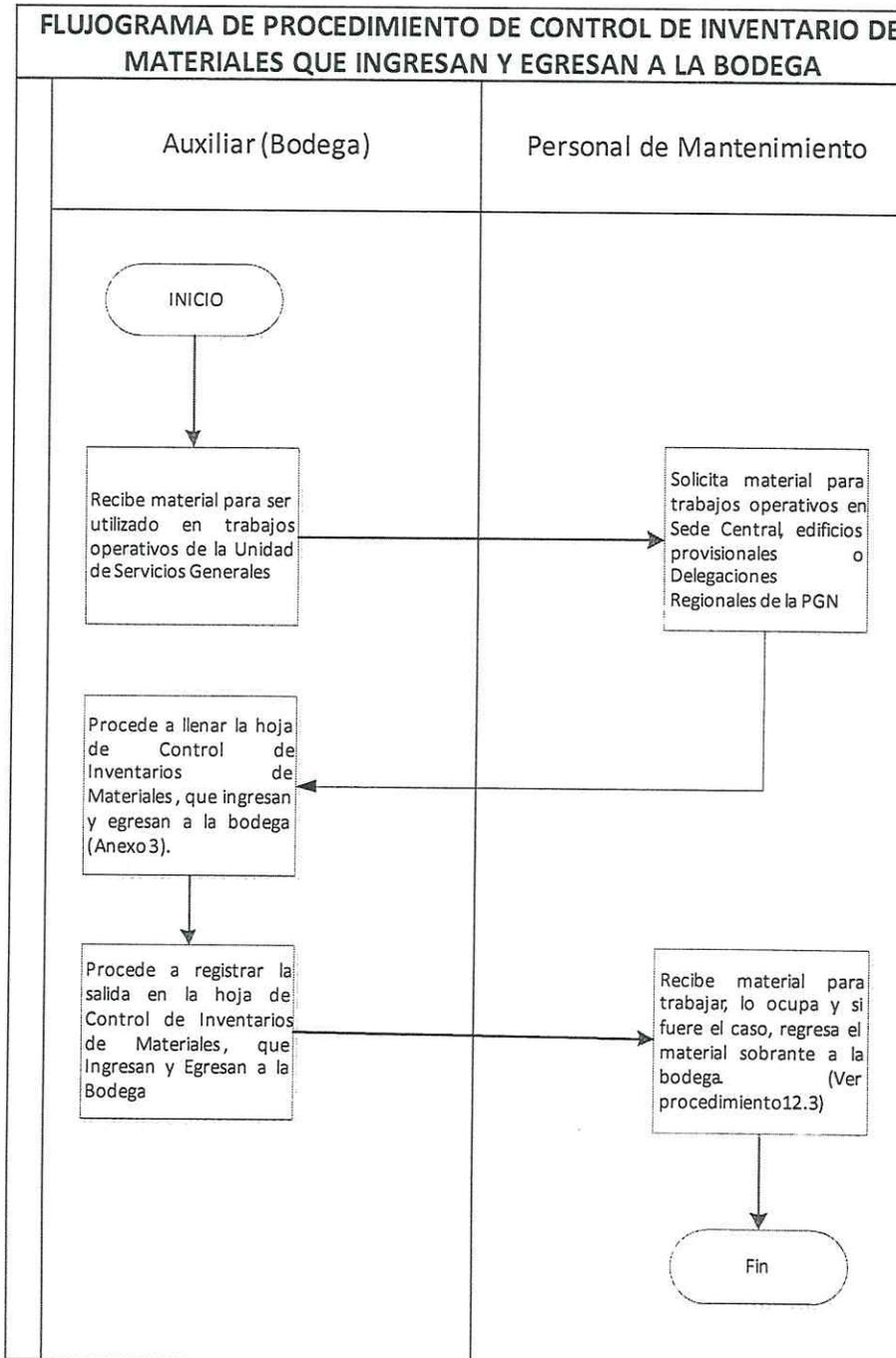
- k. Realizar proyectos de remodelación que sean programados por la Unidad de Servicios Generales y la Dirección Administrativa.
- l. Atender cualquier emergencia relativa al mantenimiento de instalaciones de la Institución, que le sean asignadas.
- m. Velar por el buen uso y cuidado de las herramientas y materiales asignados.
- n. Brindar apoyo en los traslados de las áreas de la Institución a nuevas sedes.
- o. Limpiar, lavar y pintar paredes, zócalos y otras superficies.
- p. Realizar reparaciones menores de muebles, escritorios, puertas, zócalos de madera y de metal.
- q. Reportar al Jefe de Servicios Generales, cualquier incidente o accidente que afecte el buen desarrollo de la comisión asignada.
- r. 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.
- s. Cumplir con medidas de salud y seguridad.
- t. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el jefe, relacionadas con el cargo.

12. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

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

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Auxiliar (Bodega)	Recibe material para ser utilizado en trabajos operativos de la Unidad de Servicios Generales.
2	Auxiliar (Bodega)	Procede a llenar la hoja de Control de Inventarios de Materiales que Ingresan y Egresan a la Bodega (Anexo 3).
3	Personal de mantenimiento	Solicita material para trabajos operativos en Sede Central, edificios provisionales o Delegaciones Regionales de la PGN.
4	Auxiliar de Bodega	Procede a registrar la salida en la hoja de Control de Inventarios de Materiales que Ingresan y Egresan a la Bodega.
5	Personal de mantenimiento	Recibe material para trabajar, lo ocupa y si fuere el caso, regresa el material sobrante a la bodega (ver Procedimiento 12.3.).
		Fin del procedimiento

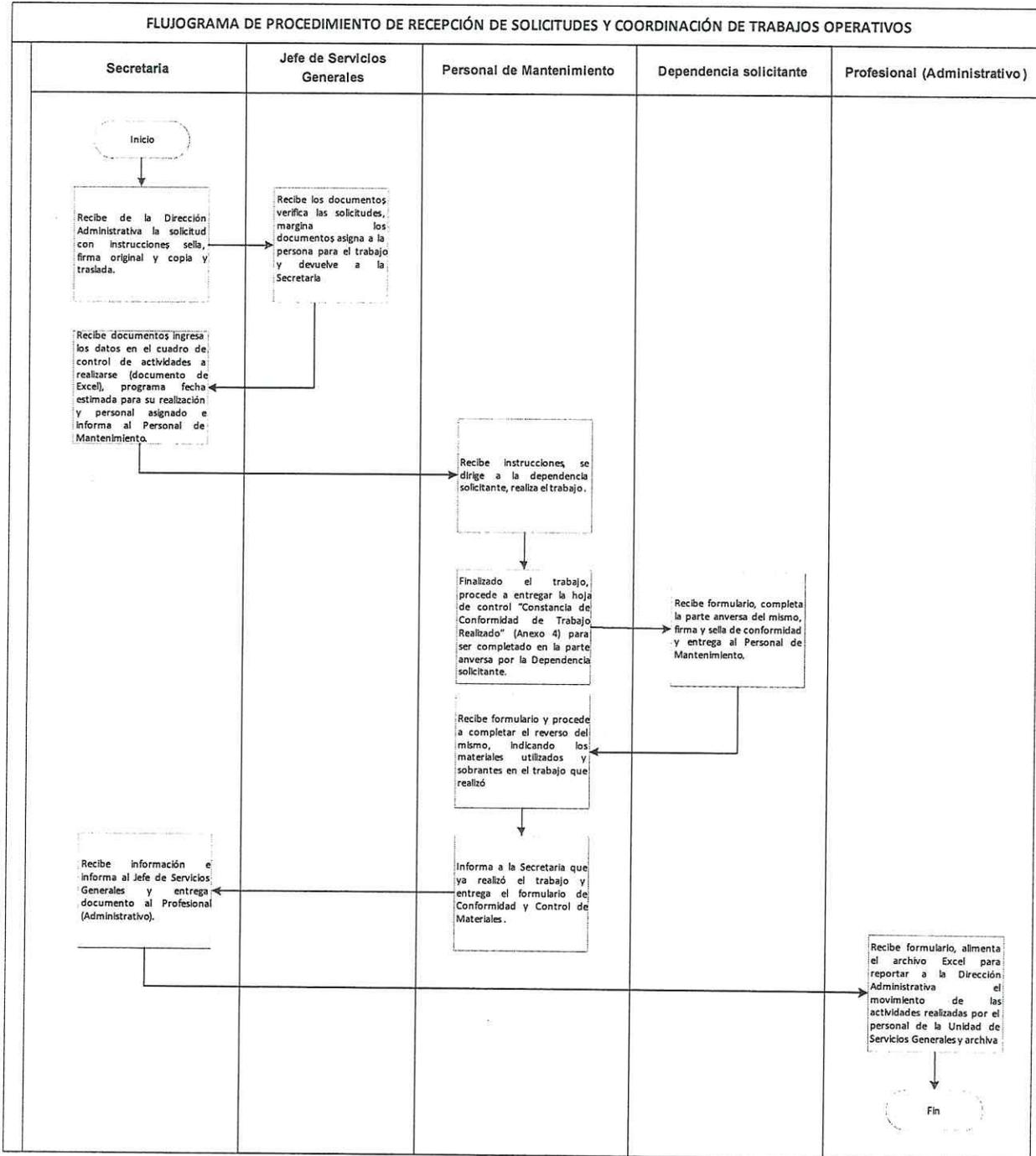
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIO DE MATERIALES QUE INGRESAN Y EGRESAN A LA BODEGA



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

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Secretaria	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 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 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 4) 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 la Secretaria que ya realizó el trabajo y entrega el formulario de conformidad y control de materiales.
9	Secretaria	Recibe información e informa al Jefe de Servicios Generales y entrega documento al Profesional (Administrativo).
10	Profesional (Administrativo)	Recibe formulario, alimenta el archivo Excel para reportar a la Dirección Administrativa el movimiento de las actividades realizadas por el personal de la Unidad de Servicios Generales y archiva.
		Fin del Procedimiento.

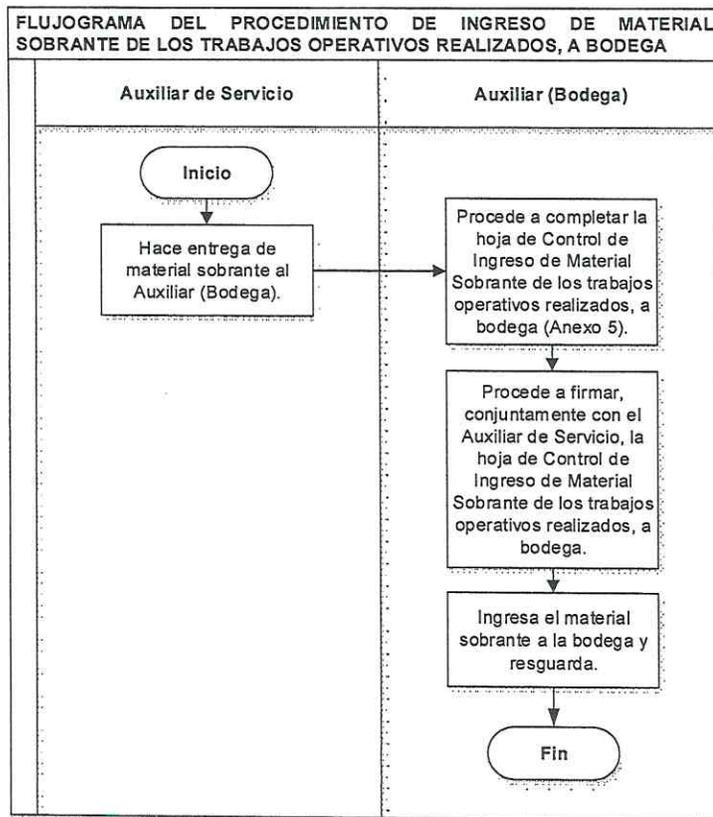
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y COORDINACIÓN DE TRABAJOS OPERATIVOS



12.3. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MATERIAL SOBRENTE DE LOS TRABAJOS OPERATIVOS REALIZADOS A BODEGA

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Auxiliar de Servicio	Hace entrega de material sobrante al Auxiliar (Bodega).
2	Auxiliar (Bodega)	Procede a completar la hoja de control de ingreso de Material Sobrante de los trabajos operativos realizados, a bodega (Anexo 5).
3	Auxiliar (Bodega)	Procede a firmar, conjuntamente con el Auxiliar de Servicio, la hoja de Control de Ingreso de Material Sobrante de los trabajos operativos realizados, a bodega.
4	Auxiliar (Bodega)	Ingresa el material sobrante a la bodega y resguarda.
		Fin del procedimiento.

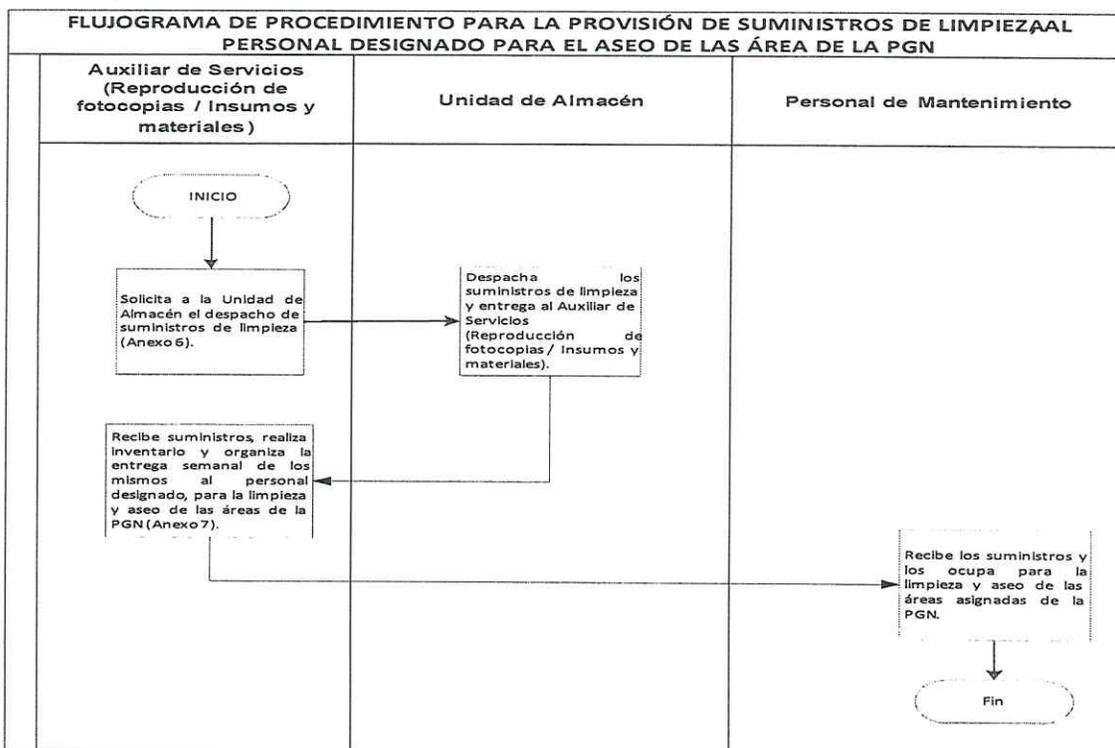
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE MATERIAL SOBRENTE DE LOS TRABAJOS OPERATIVOS REALIZADOS A BODEGA



12.4. 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 de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Solicita a la Unidad de Almacén el despacho de suministros de limpieza (Anexo 6).
2	Unidad de Almacén	Despacha los suministros de limpieza y entrega al Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales).
3	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Recibe suministros, realiza inventario y organiza la entrega semanal de los mismos al personal designado, para la limpieza y aseo de las áreas de la PGN (Anexo 7).
4	Personal de Mantenimiento	Recibe los suministros y los ocupa para la limpieza y aseo de las áreas asignadas de la PGN.
		Fin del procedimiento

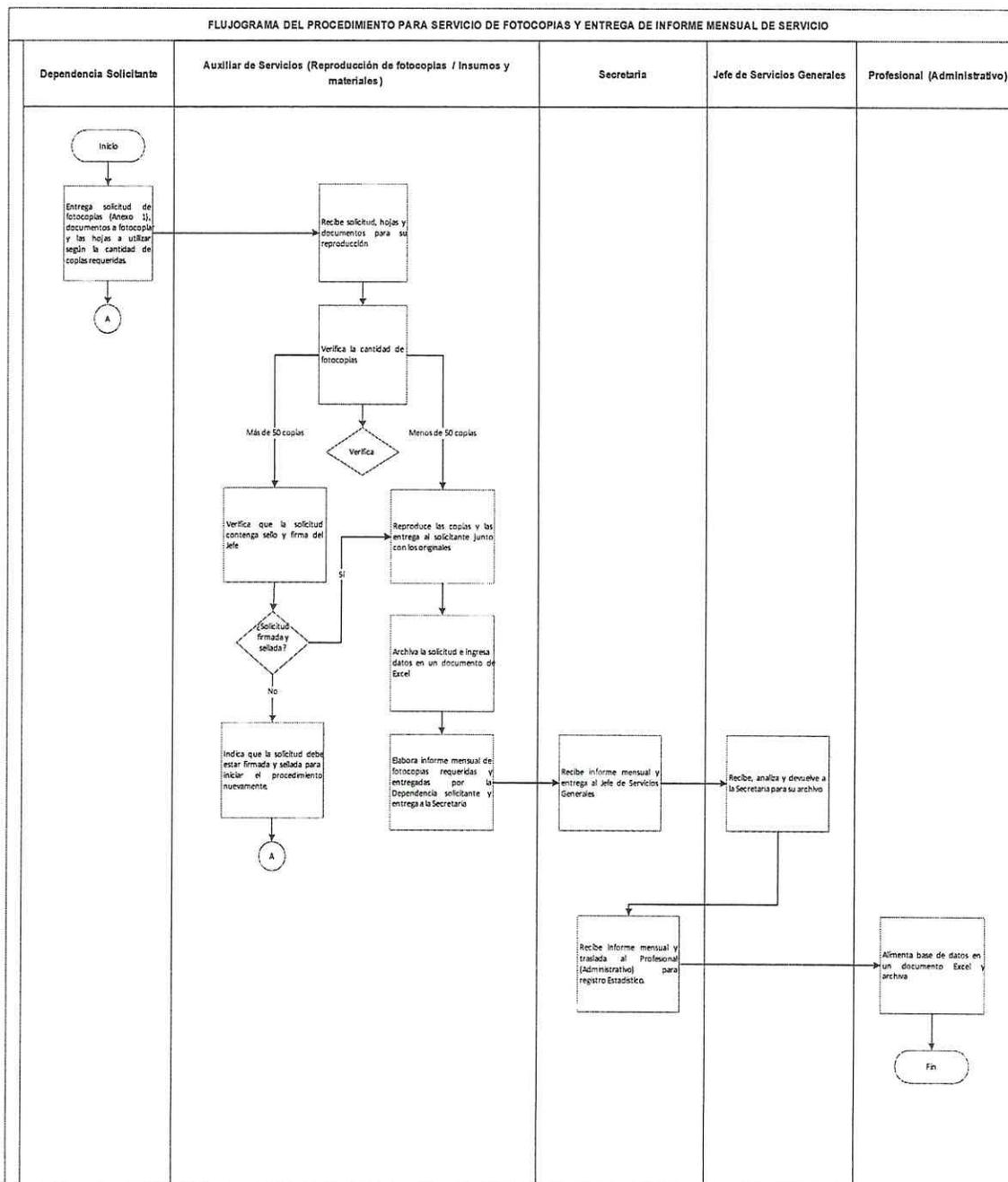
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA, AL PERSONAL DESIGNADO PARA EL ASEO DE LAS ÁREAS DE LA PGN



12.5. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Dependencia 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. ¿Qué procede? a. Más de 50 copias: Continúa Actividad 4. b. Menos de 50 copias: Continúa Actividad 5.
4	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Verifica que la solicitud contenga sello y firma del jefe. ¿Solicitud firmada y sellada? a. Sí: Continúa actividad 5. b. No: Indica que la solicitud debe estar firmada y sellada para iniciar el procedimiento nuevamente. Regresa Actividad 1.
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, consignando los siguientes rubros: a. Dependencia solicitante b. Descripción del tipo de documento c. Cantidad d. Copias e. Tamaño de Hoja (Oficio o carta) f. Tipo de fotocopia (Dúplex o simple)
7	Auxiliar de Servicios (Reproducción de fotocopias / Insumos y materiales)	Elabora informe mensual de fotocopias requeridas y entregadas por la Dependencia solicitante 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 informe mensual y traslada al Profesional (Administrativo) para registro estadístico.
11	Profesional (Administrativo)	Alimenta base de datos en un documento Excel y archiva.
		Fin del Procedimiento.

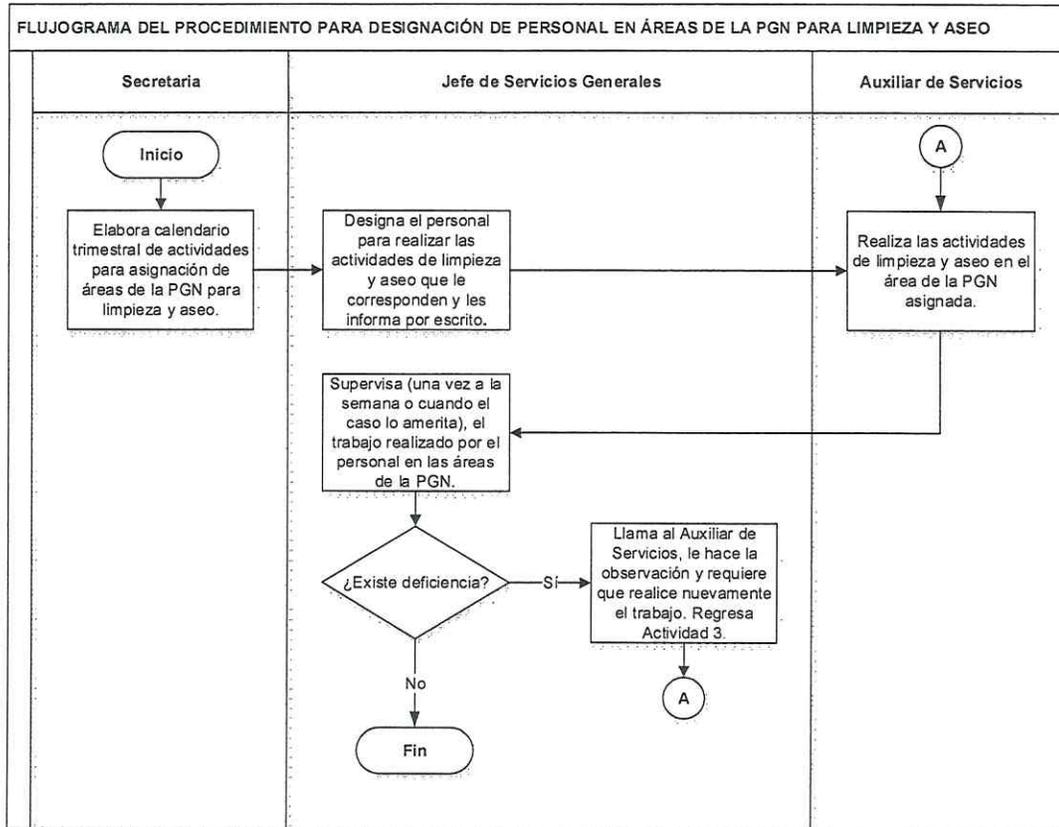
A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE FOTOCOPIAS Y ENTREGA DE INFORME MENSUAL DE SERVICIO.



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

Núm.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1	Secretaria	Elabora calendario trimestral de actividades para asignación de áreas de la PGN para limpieza y aseo.
2	Jefe de Servicios Generales	Designa el personal para realizar las actividades de limpieza y aseo que le corresponden y les informa por escrito.
3	Auxiliar de Servicios	Realiza las actividades de limpieza y aseo en el área de la PGN 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 las áreas de la PGN. ¿Existe deficiencia?, a. Sí: Llama al Auxiliar de Servicios, 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



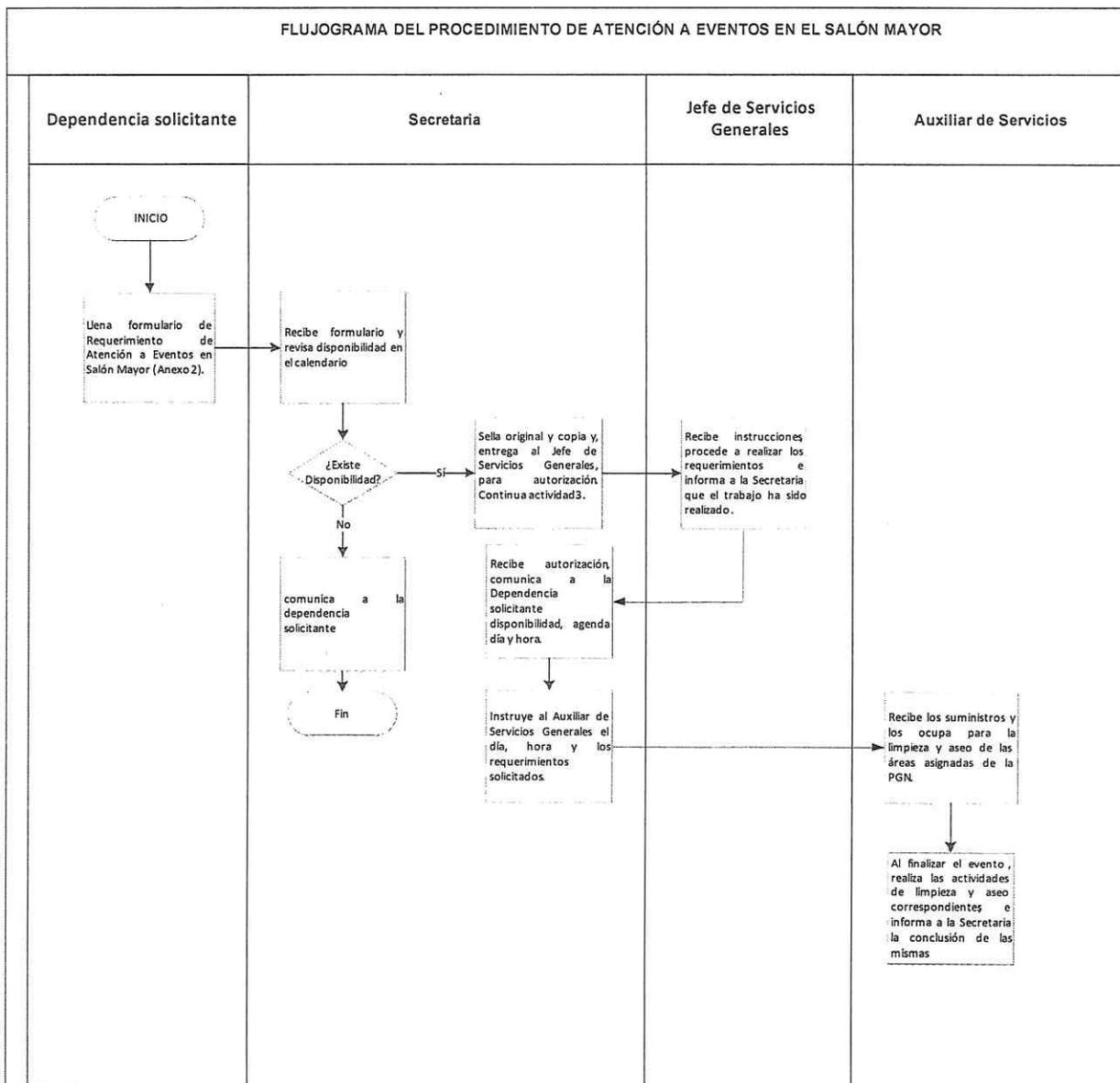


12.7. MATRIZ DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN SALÓN MAYOR

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



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





13. ANEXOS

ANEXO 1: HOJA DE CONTROL DE SOLICITUD DE FOTOCOPIAS

CENTRO DE COPIADO										
SOLICITUD DE FOTOCOPIAS										
Fecha:										
Nombre del Solicitante:										
Unidad Solicitante:										
Tipo de documento: (describir)										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Cantidad</th> <th style="width: 25%;">Copias</th> <th style="width: 25%;">TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad	Copias	TOTAL				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">Nombre y firma del requirente; y, sello de la dependencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 60px;"></td> </tr> </tbody> </table>		Nombre y firma del requirente; y, sello de la dependencia	
Cantidad	Copias	TOTAL								
Nombre y firma del requirente; y, sello de la dependencia										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="padding: 5px;">Tamaño de hoja</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 70%; padding: 5px;">Tamaño Oficio:</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Tamaño Carta:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tamaño de hoja		Tamaño Oficio:		Tamaño Carta:		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">Firma (Operador):</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </tbody> </table>		Firma (Operador):	
Tamaño de hoja										
Tamaño Oficio:										
Tamaño Carta:										
Firma (Operador):										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="padding: 5px;">Tipo de fotocopia:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 70%; padding: 5px;">Simple:</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Duplex:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de fotocopia:		Simple:		Duplex:					
Tipo de fotocopia:										
Simple:										
Duplex:										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">Vo. Bo. Jefe de la dependencia solicitante (Sello y firma)*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> </tbody> </table>			Vo. Bo. Jefe de la dependencia solicitante (Sello y firma)*							
Vo. Bo. Jefe de la dependencia solicitante (Sello y firma)*										
<p><small>*Nota: Cuando la dependencia solicitante necesite la cantidad mayor a 50 copias, se solicita sello y firma del Jefe, caso contrario, escribir NO APLICA en el mismo espacio.</small></p>										



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 DEPENDENCIA						
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:						
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) Servilletas:						
2) Manteles:						
3) Otros (indicar):						
Cubiertos						
2) Tenedores:						
3) Cucharas:						
4) Cuchillos:						
5) Vasos desechables:						
Bebidas	Sí	No	Cantidad requerida			
1) Café:						
2) Agua pura:						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> RESPONSABLE DEL EVENTO: Nombre, firma y sello de la dependencia </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> AUTORIZACIÓN: Jefe de Servicios Generales (nombre, firma y sello) </td> <td style="width: 33%; vertical-align: top;"> VISTO BUENO: nombre, firma y sello del Jefe de la Dependencia </td> </tr> </table>				RESPONSABLE DEL EVENTO: Nombre, firma y sello de la dependencia	AUTORIZACIÓN: Jefe de Servicios Generales (nombre, firma y sello)	VISTO BUENO: nombre, firma y sello del Jefe de la Dependencia
RESPONSABLE DEL EVENTO: Nombre, firma y sello de la dependencia	AUTORIZACIÓN: Jefe de Servicios Generales (nombre, firma y sello)	VISTO BUENO: nombre, firma y sello del Jefe de la Dependencia				
<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>						

13



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



 Dirección Administrativa Unidad de Servicios Generales
REQUERIMIENTO DE ATENCIÓN A EVENTOS EN SALÓN MAYOR
DIBUJAR AQUÍ EL CROQUIS DEL EVENTO
Empty space for drawing the event sketch
Página 2 de 2





ANEXO 4: CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE TRABAJO REALIZADO

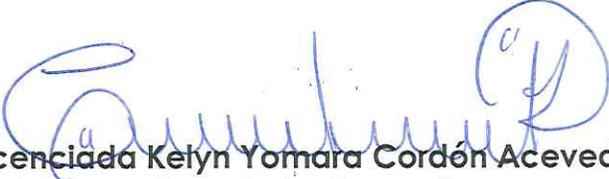
 Procuraduría General de la Nación	Dirección Administrativa Unidad de Servicios Generales
	CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE ENTREGA DE TRABAJOS <small>(este espacio debe ser completado por la dependencia solicitante)</small>
ATENCIÓN:	Alberto Eliú Zelón Gómez / Jefe de Servicios Generales
DEPENDENCIA SOLICITANTE:	
FECHA:	
Descripción del trabajo:	
Personal que realizó el trabajo: <small>(Nombres completos y puesto)</small>	
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	
(f) _____ 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	



LA INFRASCrita SECRETARIA GENERAL DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN-----

CERTIFICA:

Que las dieciocho fotocopias que anteceden a la presente, impresas en su lado anverso y reverso a excepción del folio uno impreso únicamente en su lado anverso, fueron reproducidas hoy en mi presencia, de su original, las que revelan íntegramente el contenido del Acuerdo número cuatrocientos siete guion dos mil veintidós (407-2022), de fecha trece de diciembre de dos mil veintidós, documento que obra en los Archivos respectivos de la Secretaría General de la Procuraduría General de la Nación. **Para los usos legales correspondientes, numero, sello y firma, las hojas que certifico y extendiendo la presente en el reverso del folio dieciocho, en la ciudad de Guatemala, el catorce de diciembre de dos mil veintidós.**


Licenciada Kelyn Yomara Córdón Acevedo
Secretaría General
Procuraduría General de la Nación

