



ACUERDO NÚMERO PDH-120-2021

EL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

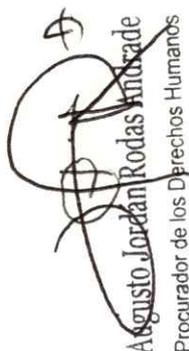
CONSIDERANDO

Que de conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto número 54-86 del Congreso de la República y su reforma, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el Procurador es un Comisionado del Congreso de la República para la Defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, así como en los tratados y convenios internacionales aceptados y ratificados por Guatemala, y que su actuación no está supeditada a Organismo, Institución o funcionario alguno, debiendo actuar con absoluta independencia.



CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 14, literal k) del Decreto 54-86 del Congreso de la República y su reforma, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, el Procurador tiene la función de organizar la Procuraduría de los Derechos Humanos y regular su funcionamiento interno, el Acuerdo número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, establece los niveles de organización y funcionamiento de las Unidades institucionales.


Augusto Jordan Rodas Vintrade
Procurador de los Derechos Humanos

CONSIDERANDO

Que conforme a la solicitud realizada mediante la referencia DPGI-0307-18-Ago-2021/JAMG-ed de fecha 18 de agosto de 2021, de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional y de la Dirección Administrativa, se traslada para su aprobación los Procedimientos del Departamento de Servicios Generales, por lo que corresponde emitir la normativa correspondiente para su implementación y efectos legales.



POR TANTO:

Con base en lo considerado, los artículos: 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 8, 13 y 14 de Decreto Número 54-86 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos; Acuerdo Número SG-084-2020 del Procurador de los Derechos Humanos y su modificación, Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Acuerdo Número SG-098-2020 del Procurador de los Derechos Humanos, Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos;

ACUERDA:

APROBAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES



ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar el **LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**, elaborado por la Dirección Administrativa y Revisado por la Dirección de Planificación y Gestión Institucional.

ARTÍCULO 2. APROBACIÓN. Se aprueban **LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**, que consta de VEINTIOCHO (28) hojas útiles únicamente en su lado anverso que se adjuntan y forman parte del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 3. ACCIONES ADMINISTRATIVAS. Queda a cargo de la Dirección de Planificación y Gestión Institucional la realización de todas las acciones, que, en materia de su competencia, sean necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el presente Acuerdo, así como la incorporación al manual de procedimientos de la institución.

ARTÍCULO 4. IMPLEMENTACIÓN. La implementación del presente Acuerdo, será de manera progresiva conforme las condiciones presupuestarias, financieras, administrativas, tecnológicas y de personal, debiéndose adaptar la normativa e instrumentos técnicos de la Procuraduría de los Derechos Humanos a lo contenido en éste.

Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



ARTÍCULO 5. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no contemplados en este Acuerdo y las dudas respecto a su interpretación y aplicación serán resueltos por el/la Procurador/a de los Derechos Humanos.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. El presente Acuerdo cobra vigencia el veintisiete de agosto de dos mil veintiuno. Comuníquese a todas las Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos por los medios internos que posea la Institución para los efectos legales correspondientes.

Dado en la Ciudad de Guatemala, el veintisiete de agosto de dos mil veintiuno.


AUGUSTO JORDAN RODAS ANDRADE
PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS




CLAUDIA EUGENIA CABALLEROS ORDÓÑEZ
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS



PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

*DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA*




Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Procuraduría de los Derechos Humanos

Agosto 2021

CUADRO DE APROBACIÓN:

Documento		Versión	1
Manual del Departamento de Servicios Generales		No. Páginas	27
	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fecha	Mayo-Julio 2021	Agosto 2021	Agosto 2021
Área Responsable	Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa	Dirección de Planificación y Gestión Institucional	Procurador/a de los Derechos Humanos
Firma	  Lic. Nery Augusto Cifuentes Rosales Director Administrativo Procuraduría de los Derechos Humanos	  José Antonio Meroza Gracias Director de Planificación y Gestión Institucional PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	  Augusto Jordán Rodas Andrade Procurador de los Derechos Humanos

Nota: La o las Unidades Administrativas que elaboran el presente procedimiento son responsables de su contenido e implementación, con base a la norma 1.10 de las **Normas Generales de Control Interno de la Contraloría General de Cuentas.**

I. INTRODUCCIÓN:

Con fundamento en las atribuciones del Procurador de Derechos Humanos contempladas en los artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto No. 54-86 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, así como del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-84-2020 y sus modificaciones; el Manual de Organización y Funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, Acuerdo del Procurador de los Derechos Humanos No. SG-98-2020; se presenta el Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa para aplicación del personal que conforma dicha Dirección y sus Unidades correspondientes, asimismo como herramienta administrativa de consulta.

La vigencia del presente Manual será a partir de lo establecido en el Acuerdo de Aprobación del Procurador de los Derechos Humanos, el cual será revisado y actualizado por lo menos una vez al año y/o de acuerdo con los requerimientos de las autoridades de la Institución.



Augusto Jordán Rojas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



No.	Procedimientos de la Unidad
1	Solicitud de Insumos para el Personal de Mantenimiento
2	Elaboración de planillas para pago de servicios básicos
3	Asignación, uso y control de teléfono celular
4	Servicio de Mensajería Interna y Externa
5	Limpieza de Edificios de Sede Central
6	Trabajos de Carpintería
7	Instalaciones Eléctricas




Augusto Jordan Rojas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

I. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE INSUMOS PARA EL PERSONAL DE MANTENIMIENTO

 <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</p>	<p>No. del Procedimiento:</p>
	<p>Nombre del Procedimiento: Solicitud de Insumos para el Personal de Mantenimiento</p>	

No. del Procedimiento:
01

Objetivo del Procedimiento:

Organizar la gestión referente a la solicitud y recepción de los insumos utilizados en la limpieza y mantenimiento de los edificios de la Procuraduría de los Derechos Humanos por parte del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa.

Unidades Involucradas:

1. Dirección Administrativa
2. Departamento de Servicios Generales

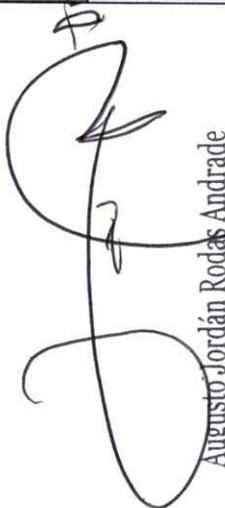
Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Artículo 50, numeral 5. Administrar los servicios de conserjería, mensajería, mantenimiento y transporte de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Descripción de Actividades

Responsable	Descripción de la Actividad
<p>2</p> <p>Conserje Departamento de Servicios Generales)</p>	<p>Requerir, mediante el formulario solicitud de almacén (ver anexo 1), los insumos necesarios para la realización de las atribuciones al puesto y trasladar el formulario de solicitud de almacén al Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales) para su visto bueno.</p>
<p>Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)</p>	<p>Revisar y verificar lo requerido en el formulario de solicitud de almacén. ¿Llenado de formulario correcto?</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Si el formulario es llenado correctamente, firmar el formulario y trasladar al Auxiliar Administrativo/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales. Continúa en paso 3. b) Si el formulario no es llenado correctamente, devolver a el/la conserje para elaborar un nuevo formulario. Vuelve a paso 1.
<p>3</p> <p>Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)</p>	<p>Recibir el formulario solicitud de almacén, verificar que las cantidades solicitadas sean las correctas. ¿Datos técnicos correctos?</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Si está correcto, ingresar el formulario solicitud de almacén al Sistema de Almacén que corresponde y traslada al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales para su autorización y firma correspondiente. Continúa en paso 4

		b) De no ser correctas, modificar datos técnicos de acuerdo a lo establecido en el listado interno de insumos por instalaciones de la Institución y pasa a 3a) para el ingreso del formulario al sistema.
4	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Recibir el formulario solicitud de almacén, autorizar, firmar y sellar. Entregar al o la Auxiliar Administrativo/a del Departamento, del Departamento de Servicios Generales.
5	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Reproducir copia del formulario de solicitud de almacén y trasladar al Supervisor/a, del Departamento de Servicios Generales. Solicitar al Coordinador de Servicios Generales la autorización en el Sistema de Almacén. Continúa en paso 8.
6	Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)	Recibir formulario y trasladar a Almacén, del Departamento de Almacén y Suministros. Continúa en paso 8.
7	Coordinador de Dirección (Dirección Administrativa)	Autorizar solicitud ingresada en el sistema de Almacén.
8	Conserje (Departamento de Servicios Generales)	Recibir insumos con base a formulario, verificar cantidades y descripción de lo que recibe. Resolver dudas si las hubiese y procede a firmar de conformidad el formulario despacho de almacén.
		Fin del Procedimiento

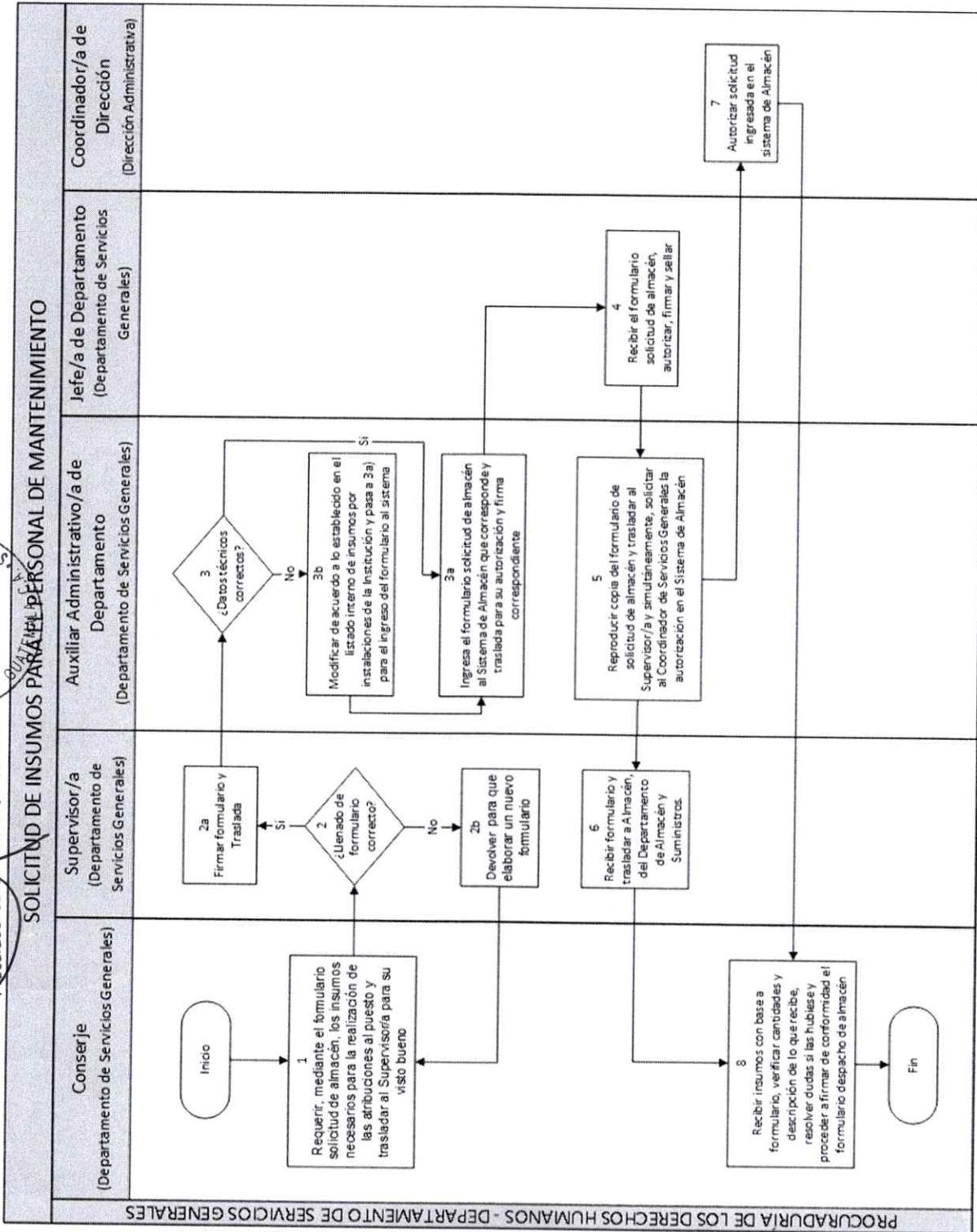


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos





Diagrama de Flujo:



Augusto Jordán Rodríguez
Procurador de los Derechos Humanos





PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE INSUMOS PARA PERSONAL DE MANTENIMIENTO

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Hoja 8 de 27

ANEXO 2:



PROCURADOR DE LOS
DERECHOS HUMANOS

PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Dirección Administrativa
Departamento de Suministros
Unidad de Almacén

DESPACHO DE ALMACEN

DOCUMENTO: **0446-2019** 17-07-2019 11:39:-44
 SOLICITADO POR: **Sonia Cuevas**
 AUTORIZADO POR: **Nery Cifuentes**
 DIRECCION: **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**
 UNIDAD: **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**
 DESPACHADO POR: **Elder Sajche**

Ant.	Cant.	Desp.	Descripción
1	0	1	29200018 TARRO JABON LAVAPLATOS - TARRO JABON LAVAPLATOS - Unidad - 1 Unidad (es)
16	1	15	29200013 JABON DE BOLA - JABON DE BOLA - Unidad - 1 Unidad (es)
3	1	2	29200002 DESODORANTE AMBIENTAL - DESODORANTE AMBIENTAL - Unidad - 1 Unidad (es)
83	2	81	29200024 PAÑO DE LIMPIEZA - PAÑO DE LIMPIEZA - Unidad - 1 Unidad (es)


 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos

1 / 1

Firma Almacén

Firma Recibido



II. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE PLANILLAS PARA PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS

	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	No. del Procedimiento:
		02
Nombre del Procedimiento: Elaboración de Planillas para pago de Servicios Básicos		

Objetivo del Procedimiento:

Establecer los pasos a seguir para la elaboración de las planillas de los servicios básicos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para el trámite y pago oportuno.

Unidades Involucradas:

1. Dirección Administrativa
2. Departamento de Servicios Generales
3. Departamento de Presupuesto

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Artículo 50, numeral 5. Administrar los servicios de conserjería, mensajería, mantenimiento y transporte de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Recibir las facturas de telefonía, electricidad y agua potable emitidas por el proveedor.
2	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Revisar y verificar los datos consignados en las facturas y proceder a elaborar la planilla y certificar cada factura para el pago del servicio.
3	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Trasladar al Jefe/a del Departamento, del Departamento de Servicios Generales la planilla y facturas para su revisión, firmar y sellar.
4	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Revisar, firmar y sellar la planilla y facturas. Trasladar a la Dirección Administrativa para su revisión y autorización, mediante firma y sello de cada documento. Resolver dudas si las hubiese.

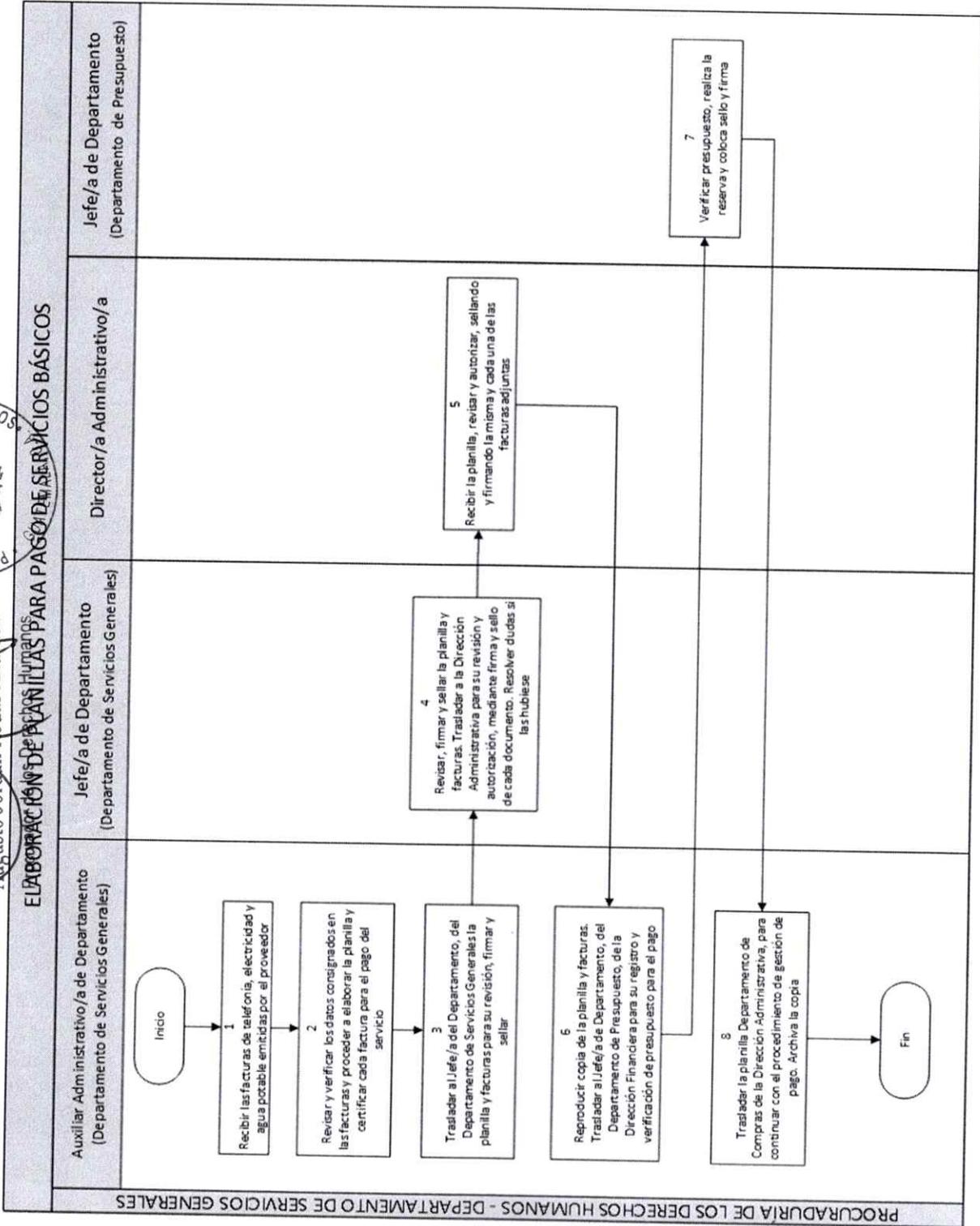
5	Director/a Administrativo/a	Recibir la planilla, revisar y autorizar, sellando y firmando la misma y cada una de las facturas adjuntas. Entregar al Auxiliar Administrativo/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa.
6	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Reproducir copia de la planilla y facturas. Trasladar al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Presupuesto, de la Dirección Financiera para su registro y verificación de presupuesto para el pago.
7	Jefe/a de Departamento (Departamento de Presupuesto)	Verificar presupuesto, realiza la reserva y coloca sello y firma. Devolver al Auxiliar Administrativo/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, para continuar el procedimiento.
8	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Trasladar la planilla al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Compras de la Dirección Administrativa, para su registro y traslado a la Dirección Financiera para realizar el procedimiento de gestión de pago. Archiva la copia.
		Fin del Procedimiento

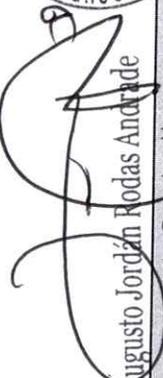

 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos





Diagrama de Flujo:




 Augusto Jordán Rodas Andrade
 PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

ELABORACIÓN DE PLANILLAS PARA PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS

Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales) | Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales) | Director/a Administrativo/a | Jefe/a de Departamento (Departamento de Presupuesto)

PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

III. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASIGNACIÓN, USO Y CONTROL DE TELÉFONO CELULAR

 <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	No. del Procedimiento:
	Nombre del Procedimiento: Asignación, uso y control de teléfono celular	

No. del Procedimiento:

03

**Nombre del Procedimiento:
Asignación, uso y control de teléfono celular**

Objetivo del Procedimiento:

Determinar los pasos a seguir para la asignación, uso y control del servicio de telefonía celular, para uso de la las distintas Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Unidades Involucradas:

1. Dirección Administrativa
2. Departamento de Servicios Generales
3. Departamento de Compras
4. Gerencia Administrativa y Financiera

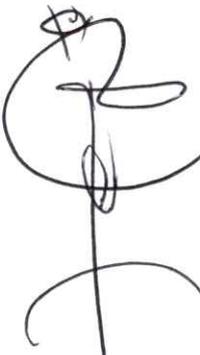
Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Artículo 50, numeral 2. Garantizar la adquisición y distribución de bienes, servicios e insumos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de procesos administrativos.

Descripción de Actividades

Responsable	Descripción de la Actividad
Gerente Administrativo/a Financiero/a	Realizar y autorizar asignación de líneas de telefonía celular a los distintos responsables de las Unidades de la Institución, de acuerdo con la naturaleza de sus funciones y/o necesidad del servicio. Trasladar a Director/a Administrativo/a
Director/a Administrativo/a	Recibir asignación e instruir al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales, sobre la elaboración de memorándum y formulario de requisición del servicio de telefonía celular.
3 Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	de Elaborar memorándum de requisición y formulario de requisición del servicio de telefonía celular. Trasladar al Jefe/a del Departamento, del Departamento de Compras.
4 Jefe/a de Departamento (Departamento de Compras)	de Recibir memorándum de requisición y formulario de requisición, coordinar su adquisición de conformidad al procedimiento de compra que corresponda. Adquirido el servicio, informa al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales.

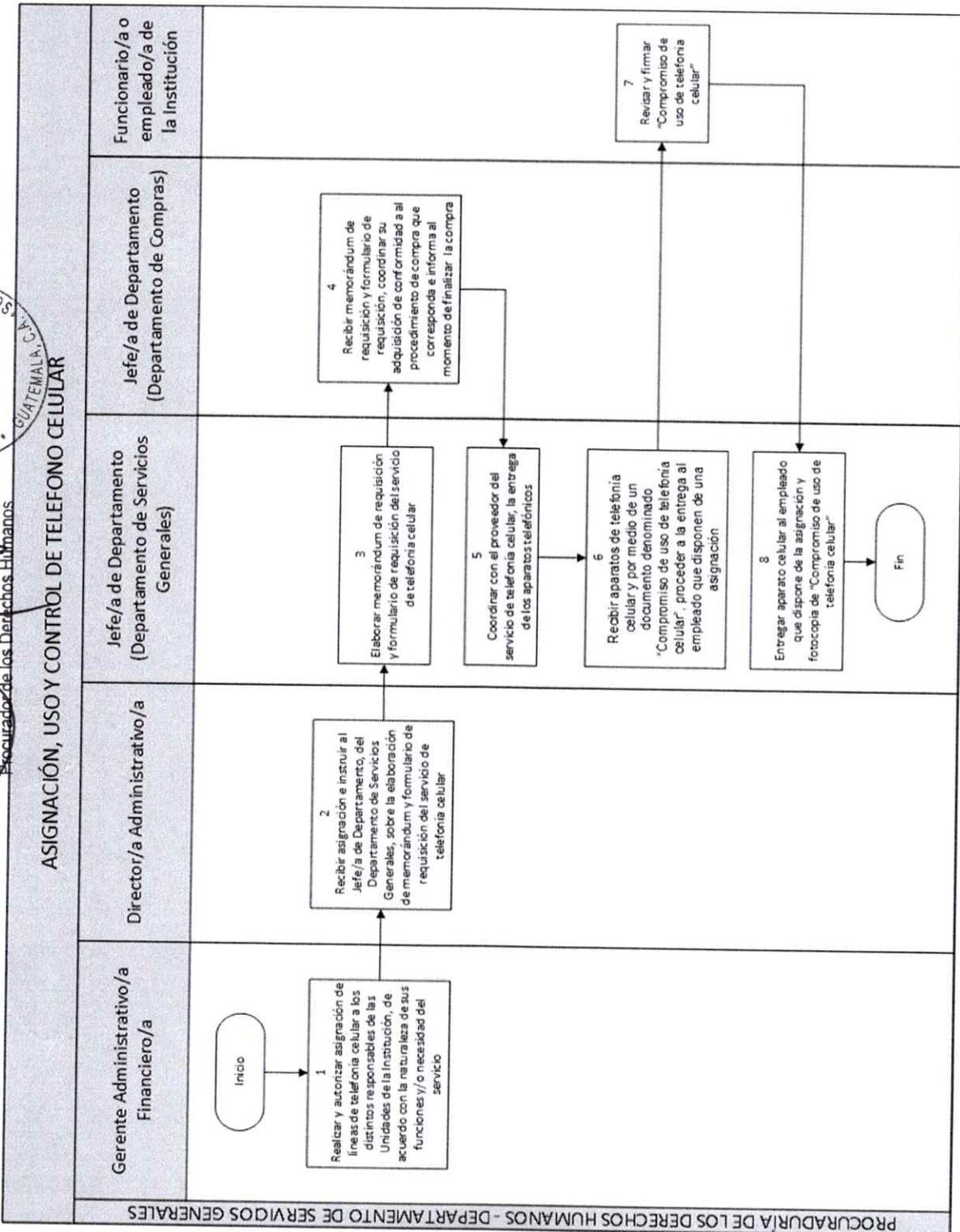
5	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Coordinar con el proveedor del servicio de telefonía celular, la entrega de los aparatos telefónicos.
6	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Recibir aparatos de telefonía celular y por medio de un documento denominado "Compromiso de uso de telefonía celular", proceder a la entrega al empleado que disponen de una asignación.
7	Funcionario/a o empleado/a de la Institución	Revisar y firmar "Compromiso de uso de telefonía celular".
8	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Entregar aparato celular al empleado que dispone de la asignación y fotocopia de "Compromiso de uso de telefonía celular".
		Fin del Procedimiento



Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Diagrama de Flujo:



Augusto Jordán Rivas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES



NORMAS PARA LA ASIGNACIÓN, USO Y CONTROL DE TELÉFONO CELULAR

1. Se asignará línea de telefonía celular al funcionario y/o empleado de la Institución, previamente de la autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera, quien determinará el tipo de plan de servicio y cuota mensual.
2. Todo funcionario y/o empleado de la Institución deberá de firmar "Compromiso de Uso del Servicio de Telefonía Celular", el cual detallará especificaciones del equipo, plan asignado, cuota asignada y compromiso del buen uso y manejo del mismo.
3. Conservar en buen estado, el aparato telefónico y accesorios, que se proporcionan y se describen en el presente documento.
4. Utilizar racionalmente el tiempo y servicios autorizados.
5. Utilizar el servicio de telefonía celular exclusivamente para fines oficiales y en cumplimiento a los roles, tareas asignadas y que se encuentran relacionadas al cargo, funciones y/o atribuciones.
6. Asumir la responsabilidad del pago por el uso de servicio telefónico no autorizados, tales como: llamadas internacionales, llamadas promocionales, etc.
7. Asumir la responsabilidad del pago del deducible (cargo) establecido por la empresa que presta el servicio de telefonía celular, por la pérdida, extravió, robo y/o daños que se ocasionen o se deriven del teléfono celular asignado por Gerencia Administrativa y Financiera, siempre y cuando no sean atribuibles al deterioro por el uso normal.
8. Devolver al Departamento de Servicios Generales de la Dirección Administrativa, el aparato celular, asignado en los siguientes casos:
 - a. En cualquier momento que sea requerido por el Departamento de Servicios Generales, en atención a una reasignación por parte de Gerencia Administrativa y Financiera.

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS • GUATEMALA, C.A.
Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



- b. Al finalizar, concluir o retirarse de la relación laboral o prestación de servicio que tiene con la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- c. Al finalizar el contrato de prestación de servicio de telefonía celular, con el objeto de transparentar las acciones y procedimientos administrativos, el Departamento de Servicios Generales procederá a la recepción de los aparatos celulares para realizar una baja de "Insumo y materiales no inventariables", debido a que son proporcionados por la compra del servicio de telefonía y no pueden ser inventariados por la naturaleza del gasto.



- 9. Reportar por escrito y verbalmente en forma inmediata al Departamento de Servicios Generales. En caso de robo y/o extravió, la persona que tiene asignado el teléfono celular, deberá interponer la Denuncia respectiva en el Ministerio Público.

- 10. No están autorizados a realizar ninguna gestión con la empresa de telefonía, deberán solicitarlo a través del Departamento de Servicios Generales, quien será el encargado de realizar las mismas.

- 1. No, prestar el aparato celular a personas ajenas a la Institución.

- 2. No, trasladar o asignar en ningún caso, sin el aviso, notificación y consentimiento previo y expreso del Departamento de Servicios Generales, el aparato celular a otro trabajador de la Institución.

- 13. En el caso del mal uso, acciones al margen de la ley u otros supuestos que flagelen y/o atenten contra los principios de moralidad, buena conducta, seguridad, legalidad, que se deriven y ocasionen por medio de la línea telefónica celular y/o aparato asignado, se tendrá en primer plano, como responsable al Empleado/a o Funcionario/a Público que tiene asignado el móvil (salvo prueba en contrario).



IV. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNA Y EXTERNA

	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	No. del Procedimiento:
		04
Nombre del Procedimiento: Servicio de Mensajería Interna y Externa		

Objetivo del Procedimiento:

Determinar los pasos para la recepción y entrega de documentos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, por medio del servicio de mensajería.

Unidades Involucradas:

1. Departamento de Servicios Generales
2. Unidad Solicitante

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Artículo 50, numeral 5. Administrar los servicios de conserjería, mensajería, mantenimiento y transporte de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
	Unidad Solicitante	Solicitar servicio de mensajería en la recepción del Departamento de Servicios Generales.
	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Recibir documentos de las diferentes Unidades de la Procuraduría de los Derechos Humanos y colocar sello, firma, hora y día de recibido, y trasladar a los mensajeros.
	Mensajero/a (Departamento de Servicios Generales)	Recibir los documentos, verificar el destino, clasificar y anotar en el control correspondiente.
	Mensajero/a (Departamento de Servicios Generales)	Realizar el servicio de recepción-entrega de correspondencia; verificar que la copia lleve sello, firma, día y hora de recepción.
	Mensajero/a (Departamento de Servicios Generales)	Proceder a la devolución de la copia del documento debidamente firmado a la Unidad que solicitó el servicio correspondiente.
6	Mensajero/a (Departamento de Servicios Generales)	Reproducir fotocopia de formatos de control y entrega originales al Auxiliar Administrativo/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales.



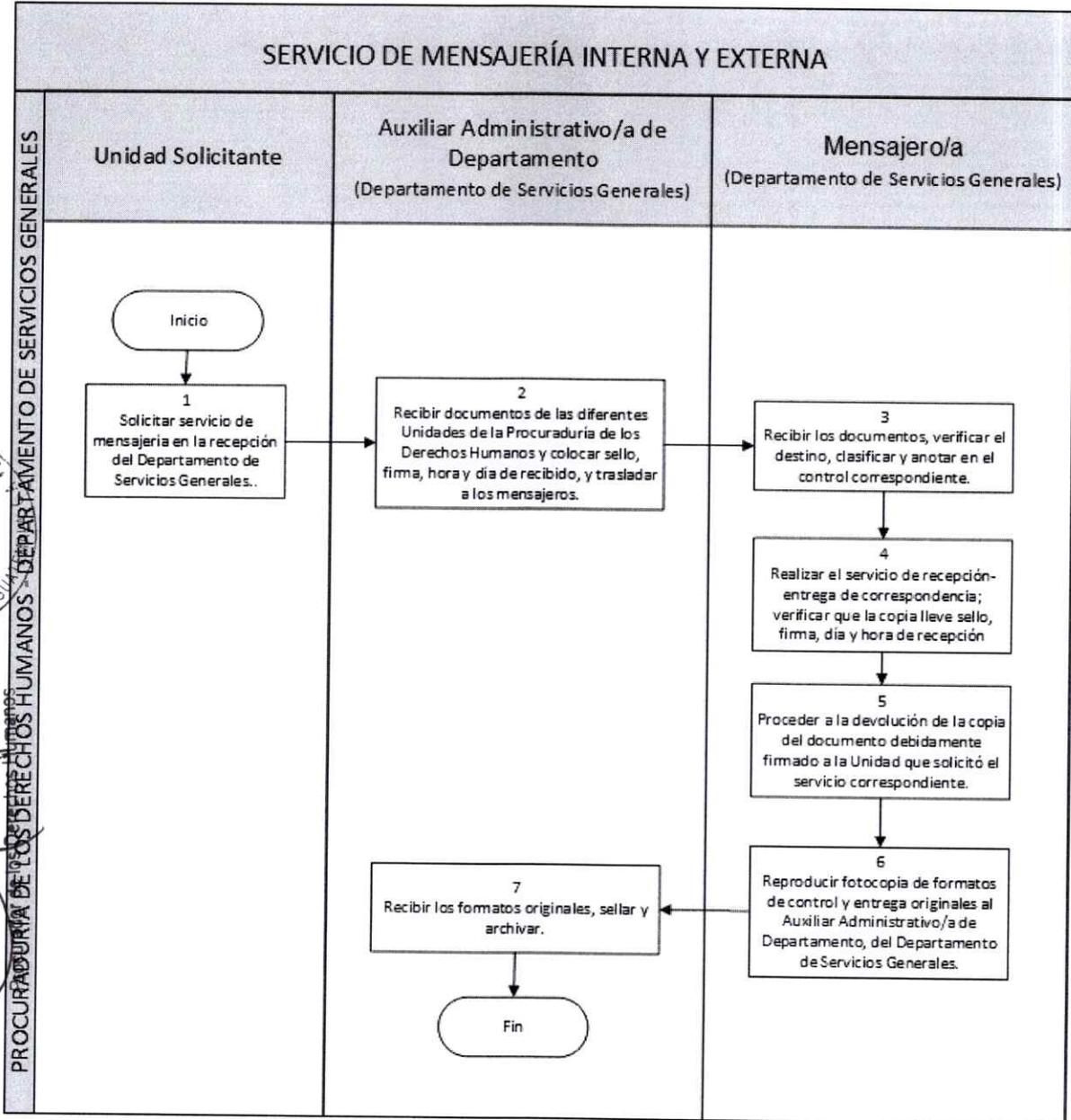
7	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Recibir los formatos originales, sellar y archivar.
		Fin del procedimiento




Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Diagrama de Flujo:



PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES



Augusto Jordán Rodas Andrade



V. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: LIMPIEZA DE EDIFICIOS DE SEDE CENTRAL

 <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	No. del Procedimiento:
		05
Nombre del Procedimiento: Limpieza de Edificios de Sede Central		

Objetivo del Procedimiento:

Establecer los pasos a seguir para la correcta limpieza de instalaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Unidades Involucradas:

1. Departamento de Servicios Generales

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Artículo 50:

Numeral 2: Garantizar la adquisición y distribución de bienes, servicios e insumos de la Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de procesos administrativos.

Numeral 5. Administrar los servicios de conserjería, mensajería, mantenimiento y transporte de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Establecer áreas de limpieza y las da a conocer al Supervisor/a, del Departamento de Servicios Generales, para que realice coordinación y distribución de conserjes.
	Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)	Realizar coordinación y distribución del personal de limpieza, asignar áreas a cada uno de los conserjes.
	Conserje (Departamento de Servicios Generales)	Realizar la limpieza y desinfección de las áreas asignadas, verifica el buen funcionamiento de sanitarios y el mantenimiento que sea requerido.
4	Conserje (Departamento de Servicios Generales)	Reportar la necesidad de mantenimiento en el área.



5	Conserje (Departamento de Servicios Generales)	Anotar en la hoja de control de limpieza de sanitarios la hora en la que realizó la limpieza.
6	Conserje (Departamento de Servicios Generales)	Informar a Supervisor/a que concluyó con la limpieza en las áreas asignadas.
7	Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)	Supervisar la limpieza de todas las áreas.
8	Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)	Identificar desperfectos o fallas en los servicios sanitarios e instalaciones.
9	Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)	Retirar los controles de limpieza de sanitarios y entregar al Auxiliar Administrativo/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales.
10	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Verificar y archivar los controles de limpieza de sanitarios.
11	Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)	Designar personal para realizar los trabajos de mantenimiento que sean necesarios, entrega el material y herramientas a utilizar.
12	Conserje (Departamento de Servicios Generales)	Proceder a realizar los trabajos de mantenimiento e informar al Supervisor de Mantenimiento cuando estén finalizados.
13	Supervisor/a (Departamento de Servicios Generales)	Supervisar los trabajos de mantenimiento e informar al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales cuando están finalizados.
		Fin del Procedimiento

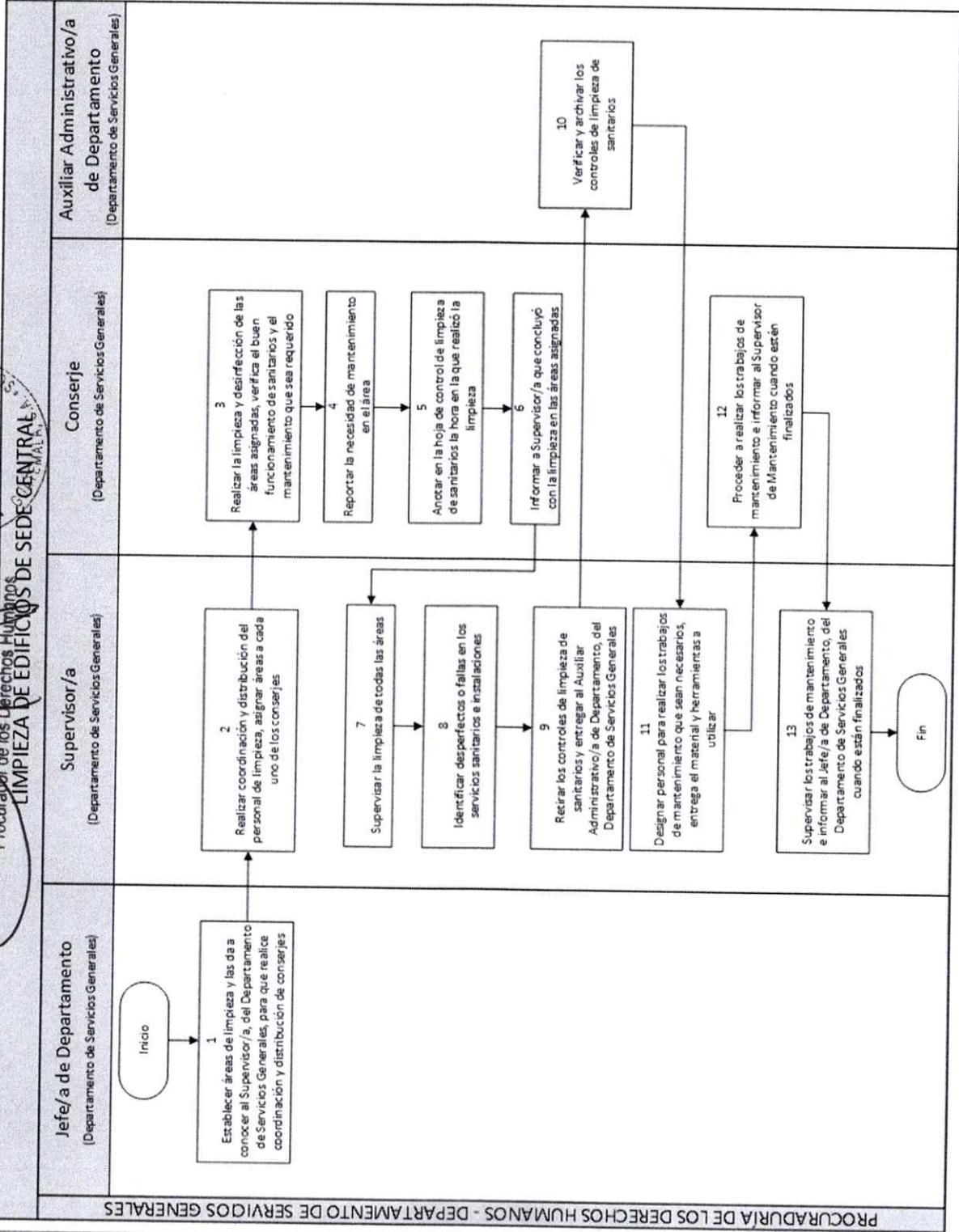


Diagrama de Flujo:

Augusto Jordán Rodas Andrade

 Procurador de los Derechos Humanos

 LIMPIEZA DE EDIFICIOS DE SEDE CENTRAL



PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES



VI. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRABAJOS DE CARPINTERÍA

	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	No. del Procedimiento:
		06
Nombre del Procedimiento: Trabajos de Carpintería		

Objetivo del Procedimiento:

Determinar los pasos a seguir para la realización de trabajos de carpintería que se requieran en la sede central y anexos de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Unidades Involucradas:

1. Departamento de Servicios Generales
2. Unidad solicitante

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

Artículo 50, numeral 5: Administrar los servicios de conserjería, mensajería, mantenimiento y transporte de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
	Unidad Solicitante	Solicitar servicio de trabajos de carpintería al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales.
	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Recibir la solicitud de trabajo de carpintería e informa al carpintero para su verificación.
	Carpintero/a (Departamento de Servicios Generales)	Verificar el trabajo a realizar, toma medidas, estima material, presupuesto y tiempo de entrega.
4	Carpintero/a (Departamento de Servicios Generales)	Trasladar listado de materiales y presupuesto a Auxiliar Administrativo/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales.
5	Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Verificar códigos de insumo, presentación, renglones presupuestarios y presupuesto disponible para la compra de materiales. Traslada la información al carpintero para gestionar el vale para la adquisición de insumos por medio de caja chica.



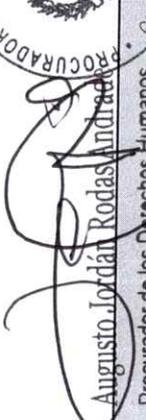
6	Carpintero/a (Departamento de Servicios Generales)	Verificar el presupuesto en el Departamento de Presupuesto, de la Dirección Financiera y proceder a retirar de caja chica el dinero solicitado para la compra de insumos y materiales necesarios.
7	Carpintero/a (Departamento de Servicios Generales)	Realizar la compra, liquidar factura, presentar los insumos y materiales para su verificación en el Departamento de Almacén y Suministros. Retirar los materiales para su utilización. Entregar copia de la factura al Auxiliar Administrativo/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales).
8	Carpintero/a (Departamento de Servicios Generales)	Proceder a realizar el trabajo, al finalizar informa al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales. Traslada boleta de trabajo realizado.
9	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Verificar el trabajo realizado y proceder a entregarlo a la Unidad solicitante.
		Fin de Procedimiento

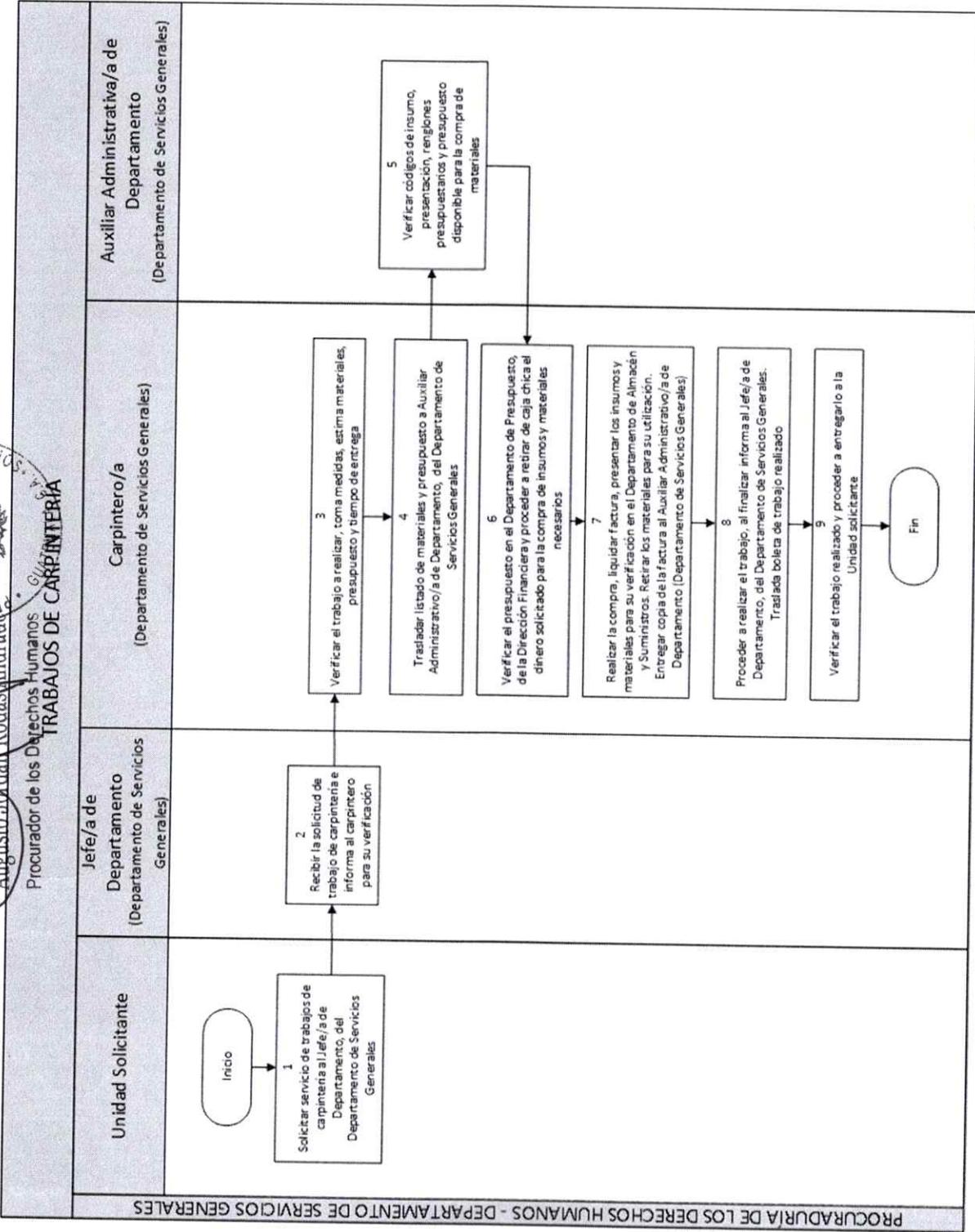


Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos



Diagrama de Flujo:


 Augusto Jordán Rodas Andrade
 Procurador de los Derechos Humanos
 TRAJOS DE CARPINTERÍA



PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

VII. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRABAJOS DE ELECTRICIDAD

 <p>PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	No. del Procedimiento:
	Nombre del Procedimiento: Instalaciones Eléctricas	

Objetivo del Procedimiento:

Establecer los pasos a seguir para la realización de trabajos de electricidad, requeridos en la sede central y anexos de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Unidades Involucradas:

1. Departamento de Servicios Generales
2. Unidad solicitante

Vinculación con Reglamento de Organización y Funcionamiento -ROF-

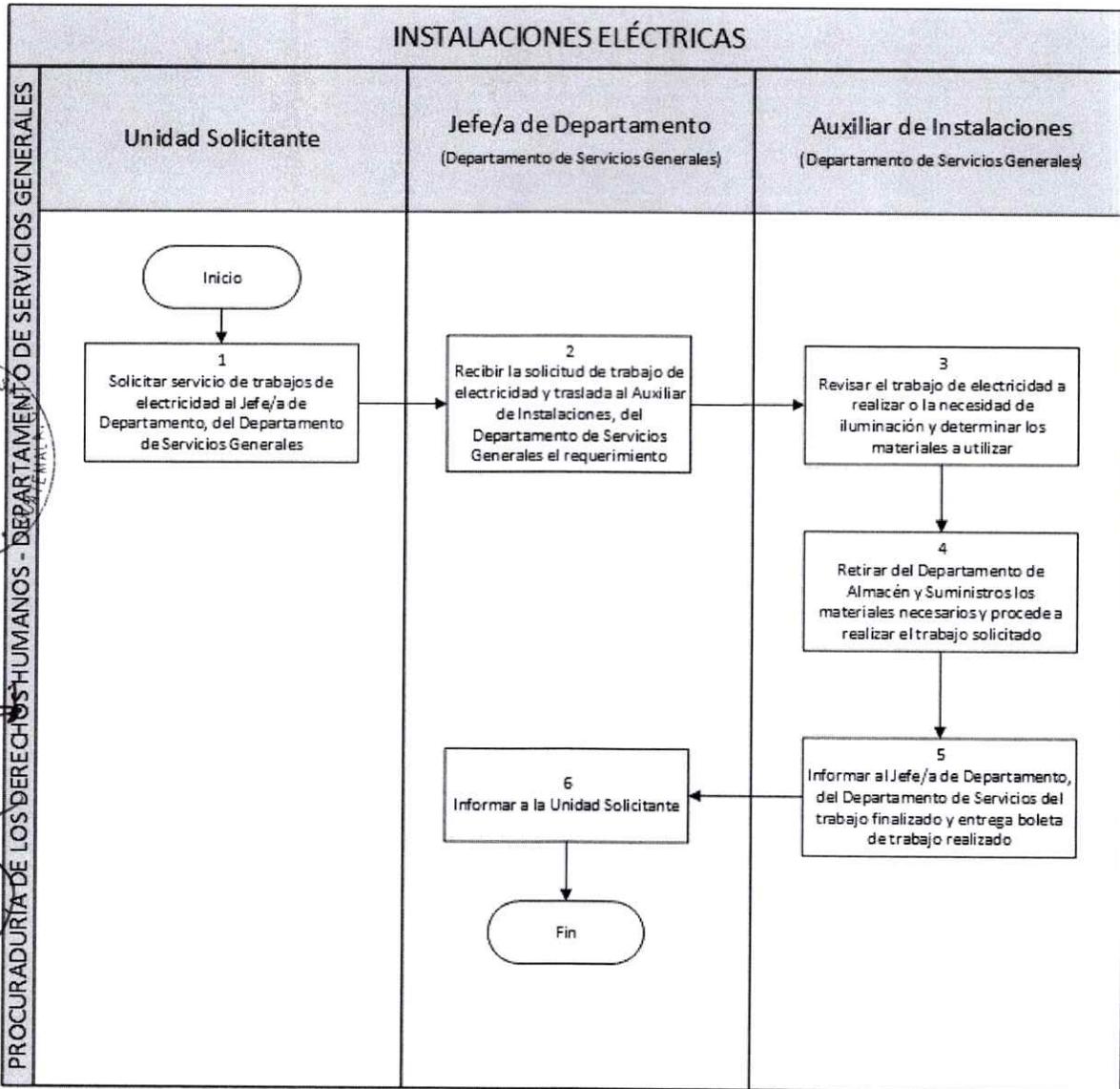
Artículo 50, numeral 5. Administrar los servicios de conserjería, mensajería, mantenimiento y transporte de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Descripción de Actividades

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Unidad Solicitante	Solicitar servicio de trabajos de electricidad al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios Generales.
2	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Recibir la solicitud de trabajo de electricidad y traslada al Auxiliar de Instalaciones, del Departamento de Servicios Generales el requerimiento.
3	Auxiliar de Instalaciones (Departamento de Servicios Generales)	Revisar el trabajo de electricidad a realizar o la necesidad de iluminación y determinar los materiales a utilizar.
4	Auxiliar de Instalaciones (Departamento de Servicios Generales)	Retirar del Departamento de Almacén y Suministros los materiales necesarios y procede a realizar el trabajo solicitado.
5	Auxiliar de Instalaciones (Departamento de Servicios Generales)	Informar al Jefe/a de Departamento, del Departamento de Servicios del trabajo finalizado y entrega boleta de trabajo realizado.
6	Jefe/a de Departamento (Departamento de Servicios Generales)	Informar a la Unidad Solicitante.
		Fin del procedimiento



Diagrama de Flujo:



Augusto Jordán Rodas Andrade
Procurador de los Derechos Humanos

PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS - DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES