



# MANUAL

DE NORMAS  
Y PROCEDIMIENTOS

Unidad de Servicios  
Generales y  
Transporte

LIBERTAD  
15 DE  
SEPTIEMBRE  
DE 1821





## INDICE

1. PRESENTACIÓN .....	3
2. OBJETIVOS DEL MANUAL .....	4
2.1 General .....	4
2.2 Específicos .....	4
3. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE.....	5
4. OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE.....	6
4.1 General .....	6
4.2 Específicos .....	6
5. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES .....	7
6. SOLICITUD DE VEHICULO.....	8
7. SOLICITUD DE CUPONES DE COMBUSTIBLE .....	8
8. DESIGNACIÓN DE PILOTO.....	9
9. SERVICIO Y REPARACION DE VEHICULOS.....	10





## 1. PRESENTACIÓN

La Unidad de Servicios Generales y Transporte, es la encargada de proporcionar y coordinar los servicios de mantenimiento, limpieza, jardinería y transporte a las secretarías, direcciones y unidades que integran la institución. Es un apoyo logístico para la Institución ya que interactúa con el personal interno, de manera que el ambiente de trabajo se desarrolle en forma organizada, eficiente y en armonía.

La Unidad de Servicios Generales y Transporte, también se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la Institución en materia de transporte, correspondencia, así mismo, de brindar y controlar eficaz y eficiente el mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos de la institución.

El presente manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Servicios Generales y Transporte de la Vicepresidencia de la República, es el documento de normas y procesos a seguir para ejecutar correctamente las funciones, objetivos y las diversas actividades que se efectúan a través de las áreas especializadas que integran la Unidad.

Es importante destacar que, el Manual de Normas y Procedimientos, es un instrumento de consulta y guía para las autoridades de la institución, personal operativo, o personas interesadas en conocer el funcionamiento de esta Unidad y poder optimizar los procesos con el propósito de proporcionar en forma ordenada y sistemática información referente al desarrollo de sus funciones.





## **2. OBJETIVOS DEL MANUAL**

### **2.1 General:**

Contar con un Manual actualizado y preciso que le permita a la Vicepresidencia de la República y en especial a la Unidad de Servicios Generales y Transporte, identificar claramente sus procesos y procedimientos.

### **2.2 Específicos:**

1. Servir con orientación a los colaboradores de la institución.
2. Facilitar eficientemente la operatividad con el personal encargado de desarrollar todo tipo de actividades.
3. Ayudar en la coordinación del trabajo a las distintas dependencias de la Vicepresidencia de la República.





### **3. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE:**

La Unidad de Servicios Generales y Transporte, es el encargado de proporcionar y coordinar los servicios de mantenimiento, limpieza, jardinería y transporte de las diversas dependencias que integran la institución.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:** Son funciones específicas de la Unidad de Servicios Generales y Transporte, las siguientes:

- a. Garantizar la limpieza de todas las áreas de la institución.
- b. Proporcionar mantenimiento a las oficinas de las distintas unidades de la institución, previa solicitud.
- c. Coordinar el personal necesario, para cubrir emergencias básicas de mantenimiento.
- d. Coordinar la asignación de vehículos con piloto y combustible, cuando sean solicitados previa programación.
- e. Coordinar y proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos propiedad de la Vicepresidencia de la República.
- f. Todas aquellas funciones de su competencia que le sean asignadas por las autoridades.



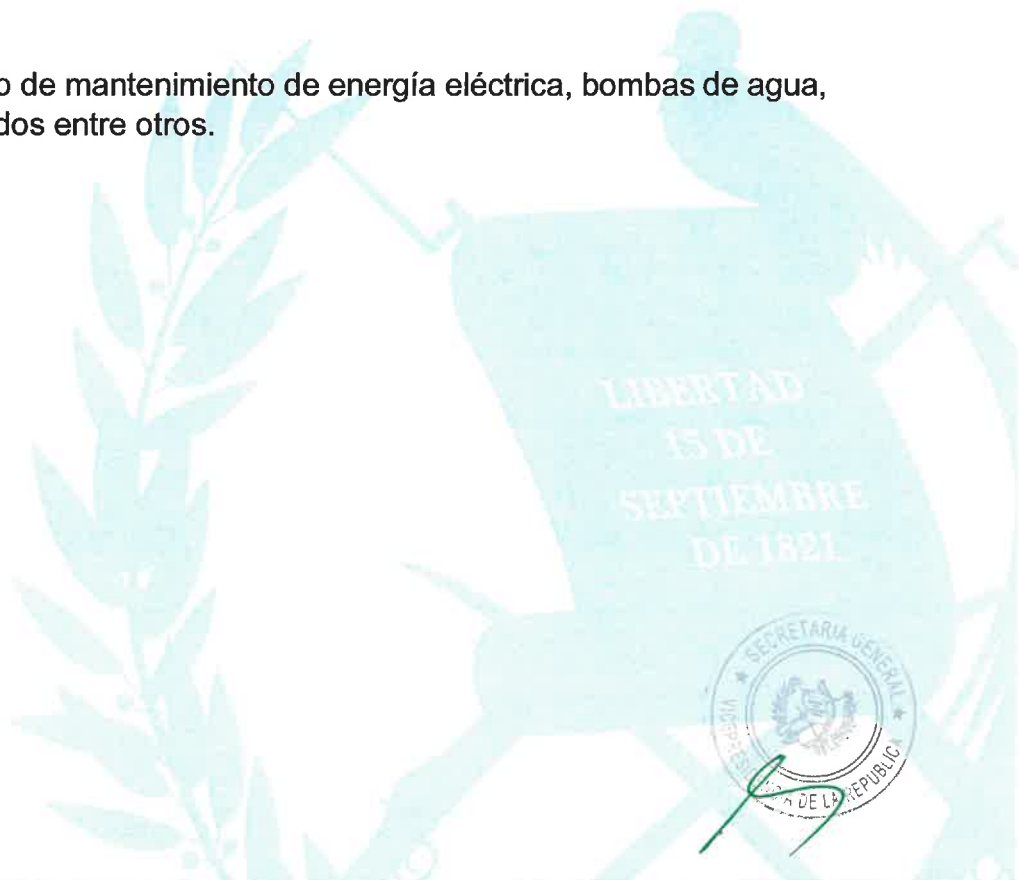
#### **4. OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y TRANSPORTE**

##### **4.1 General:**

Coordinar y administrar eficaz, eficiente y oportunamente al personal asignado, los suministros, equipos (herramientas) de acuerdo a las directrices definidas para el mejor desarrollo de las actividades y funciones de la Vicepresidencia de la Republica.

##### **4.2 Específicos:**

- a) Apoyar a las distintas dependencias de la institución proporcionando vehículos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
- b) Proporcionar a las instalaciones de la Institución, el servicio de aseo y limpieza necesarios que permitan la realización de las actividades en un ambiente salubre.
- c) Realizar el servicio de mantenimiento de energía eléctrica, bombas de agua, aires acondicionados entre otros.







## 5. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO		
<b>Objetivo:</b> Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la solicitud de mantenimiento, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
<b>Normas específicas:</b> Todos los trabajos de mantenimiento y reparaciones deben de estar autorizados por la autoridad superior de la dependencia solicitante.		
<b>Responsable:</b> Encargado de Servicios Generales y Transporte		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso	Puesto funcional	Descripción
1	Encargado de Servicios Generales y transporte.	Recepción de Solicitud de trabajos de mantenimiento por medio de un correo electrónico.
2	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Revisión de la solicitud y coordinar con asistentes de servicios generales.
3	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Verifica, si el trabajo solicitado puede ser llevado a cabo por el personal a su cargo y envía a los mismos a revisión del mismo.
4	Asistente de Servicios Generales y Transporte	Evalúa los trabajos a realizar, conforme la revisión y diagnóstico.
5	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Solicita la compra de los materiales para realizar los trabajos solicitados cuando no hay en existencia.
6	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Supervisa los trabajos realizados en conjunto con el solicitante.
<b>FIN DEL PROCESO</b>		



## 6. SOLICITUD DE VEHICULO

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
SOLICITUD DE VEHICULO		
<b>Objetivo:</b> Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la solicitud de vehículo, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
<b>Normas específicas:</b> Todos los trabajos de mantenimiento y reparaciones deben de estar autorizados por la autoridad superior de la dependencia solicitante.		
<b>Responsable:</b> Encargado de Servicios Generales y Transporte.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Personal interesado	Solicita vehículo en VICECIS y su jefe inmediato lo autoriza.
2	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Asigna piloto y vehículo y se traslada al personal conforme a la solicitud realizada.
3	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Entrega de informe cuatrimestralmente a Secretaría General como parte del proceso de supervisión para su conocimiento
FIN DEL PROCESO		

## 7. SOLICITUD DE CUPONES DE COMBUSTIBLE

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
SOLICITUD DE CUPONES DE COMBUSTIBLE		
<b>Objetivo:</b> Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la solicitud de cupones de combustible, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
<b>Normas específicas:</b> Todas las solicitudes de combustible deben ser autorizadas por Secretaría General.		
<b>Responsable:</b> Encargado de Servicios Generales y Transporte		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Genera e imprime solicitud en el sistema de VICESIS, para el combustible de los vehículos, adjuntando fotografías del odómetro de cada solicitante y se traslada al Encargado de cupones de combustible firmado y sellado.
2	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Se reciben los cupones de combustible, se firma y se sella de recibido en un libro de





		conocimientos que esta bajo la responsabilidad de la Dirección Financiera.
3	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Se traslada a la estación de combustible con los pilotos de cada vehículo y el Encargado de cupones de combustible, delegado por la Dirección Financiera para la supervisión del abastecimiento de combustible.
<b>FIN DEL PROCESO</b>		

## 8. DESIGNACIÓN DE PILOTO

<b>VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA</b>		
<b>DESIGNACIÓN DE PILOTO</b>		
<b>Objetivo:</b> Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la designación de piloto, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
<b>Normas específicas:</b> Toda comisión es debidamente autorizada por la autoridad superior de la dependencia solicitante.		
<b>Responsable:</b> Encargado de Servicios Generales y Transporte		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Paso</b>	<b>Puesto funcional</b>	<b>Descripción</b>
1	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Evalúa la solicitud de Comisión.
2	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Se asigna piloto en el VICESIS de acuerdo a lo requerido en la comisión solicitada.
3	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Finaliza la asignación en el sistema de VICESIS al dar por concluida la comisión como proceso de supervisión.
<b>FIN DEL PROCESO</b>		



## 9. SERVICIO Y REPARACION DE VEHICULOS

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN A VEHICULOS		
<b>Objetivo:</b> Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la solicitud de servicio de mantenimiento y reparación a vehículos, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
<b>Normas específicas:</b> La única persona que podrá autorizar los trabajos de mantenimiento y reparación es el Encargado de la Unidad de Servicios Generales y Transporte, con el visto bueno de la Secretaría General. La persona responsable de llevar el control de kilometraje e ingreso del vehículo a su servicio respectivo es el piloto al cual está asignado dicho vehículo.		
<b>Responsable:</b> Encargado de Servicios Generales y Transporte		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso	Puesto funcional	Descripción
1	Piloto	Traslada el vehículo con el detalle de lo que se está solicitando.
2	Piloto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo vehículo es recibido por el Encargado de Servicios Generales y Transporte o por el que él designe, únicamente se le da ingreso a través de una orden de reparación.</li><li>• La orden de reparación debe de ser firmada por el piloto que entrega el vehículo.</li><li>• Se realiza una revisión superficial de cómo se recibe el vehículo, detallando el o las fallas a reparar</li></ul>
3	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Con este documento el vehículo será sometido a evaluación según la solicitud del piloto.
4	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Analiza y autoriza el trabajo a efectuar.
5	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Solicita la autorización por medio de una orden de compra, ya sea de repuestos, lubricantes o servicios y reparaciones, para realizar la reparación.



6	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Supervisa que los trabajos de mantenimiento y reparación del vehículo se efectuaron de conformidad con lo solicitado.
7	Piloto	Quando el vehículo es entregado, al piloto responsable deberá hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer la inspección respectiva de los trabajos efectuados.</li><li>• Hacer prueba de manejo de ser necesaria.</li><li>• Firmar la orden cerrada de conformidad y aceptación de las reparaciones realizadas.</li></ul>
<b>FIN DEL PROCESO</b>		

