



**GOBIERNO de  
GUATEMALA**  
VICEPRESIDENCIA

VICEPRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DE GUATEMALA

# MANUAL

DE NORMAS  
Y PROCEDIMIENTOS

Unidad de Servicios  
Generales y  
Transporte





## 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 .....	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, abastecimiento de combustible, 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.





### **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> El siguiente procedimiento es con la finalidad de conocer detalladamente los pasos a seguir, 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 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 Mantenimiento	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.
FIN DEL PROCESO		





## 6. SOLICITUD DE VEHICULO

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
4		FIN DEL PROCESO

## 7. SOLICITUD DE CUPONES DE COMBUSTIBLE

Paso	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Genera e imprime solicitud en VICESIS, para el combustible de los vehículos y la traslada al Encargado de cupones de combustible.
2	Encargado de cupones de combustible	Se asigna en X VICESIS los cupones correspondientes a cada vehículo y se imprimen las hojas de autorización por vehículo, que debe firmar la Secretaría General. Adjuntando fotografías del odómetro de cada vehículo.
3	Encargado de cupones de combustible	Genera un conocimiento en el libro respectivo y entrega los cupones al Jefe de Servicios Generales y Transporte para firma de recibido.
4	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.
5	Encargado de cupones de combustible	Entregará un informe semanal a la Dirección Financiera sobre el abastecimiento de combustible y se adjunta cada comprobante de recarga de combustible a la solicitud de cada vehículo. Como parte del proceso de supervisión.
FIN DEL PROCESO		







## 8. DESIGNACIÓN DE PILOTO

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
DESIGNACIÓN DE PILOTO		
<b>Objetivo:</b> El siguiente procedimiento es con la finalidad de conocer detalladamente los pasos a seguir, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso	Puesto funcional	Descripción
1	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Realiza la programación y evalúa las solicitudes de Comisiones.
2	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Revisa cronograma y cuadro de asignaciones de pilotos (VICESIS)
3	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Según disponibilidad de pilotos se realiza la designación en el sistema de VICESIS, según el lugar de comisión a realizar.
4	Encargado de Servicios Generales y Transporte	Finaliza la asignación en el sistema de VICESIS como proceso de supervisión.
FIN DEL PROCESO		



## 9. SERVICIO Y REPARACION DE VEHICULOS

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
SERVICIO Y REPARACIÓN A VEHICULOS		
<b>Objetivo:</b> El siguiente procedimiento es con la finalidad de conocer detalladamente los pasos a seguir, 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.		
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 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>• La orden de reparación es una revisión superficial de cómo se recibe el vehículo</li><li>• Indica los datos del piloto</li><li>• Indica los datos del vehículo</li><li>• Indica los trabajos que se llevaran a cabo en el vehículo.</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	Solicitar la autorización para la compra de repuestos y lubricantes 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.
7	Piloto	Cuando el vehículo es entregado, al piloto que recoge la unidad 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 con los trabajos deberá de dejar una copia del chequeo.</li></ul>
FIN DEL PROCESO		