GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

MANUAL

DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Unidad de Servicios Generales y Transporte

SECRETARÍA GENERAL
DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
GUATEMALA

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. DESIGNACIÓN DE PILOTO 9
8. SERVICIO Y REPARACION DE VEHICULOS 10
9. OBLIGACIONES AL OCURRIR UN SINIESTRO Y PROCEDIMIENTO PARA AVISO A LA ASEGURADORA 12

1. PRESENTACIÓN

La Unidad de Servicios Generales y Transporte, es la encargada de proporcionar y coordinar los servicios de mantenimiento, limpieza, jardinización 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

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.

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, jardinización 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

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.

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		
Objetivo: Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la solicitud de mantenimiento, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
Normas específicas: Todos los trabajos de mantenimiento y reparaciones deben de estar autorizados por la autoridad superior de la dependencia solicitante.		
Responsable: 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.
FIN DEL PROCESO		

6. SOLICITUD DE VEHICULO

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
SOLICITUD DE VEHICULO		
Objetivo: Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la solicitud de vehículo, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
Normas específicas: Todos los trabajos de mantenimiento y reparaciones deben de estar autorizados por la autoridad superior de la dependencia solicitante.		
Responsable: 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. DESIGNACIÓN DE PILOTO

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
DESIGNACIÓN DE PILOTO		
Objetivo: Identificar de forma precisa el procedimiento para atender la designación de piloto, independientemente de la persona que vaya a realizar el trabajo.		
Normas específicas: Toda comisión es debidamente autorizada por la autoridad superior de la dependencia solicitante.		
Responsable: Encargado de Servicios Generales y Transporte		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso	Puesto funcional	Descripción
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.
FIN DEL PROCESO		

8. SERVICIO Y REPARACION DE VEHICULOS

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN A VEHICULOS		
Objetivo: 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.		
Normas específicas: 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.		
Responsable: 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	• 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. • La orden de reparación debe de ser firmada por el piloto que entrega el vehículo. • Se realiza una revisión superficial de cómo se recibe el vehículo, detallando el o las fallas a reparar
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	Cuando el vehículo es entregado, al piloto responsable deberá hacer lo siguiente: • Hacer la inspección respectiva de los trabajos efectuados. • Hacer prueba de manejo de ser necesaria. • Firmar la orden cerrada de conformidad y aceptación de las reparaciones realizadas.
FIN DEL PROCESO		

9. OBLIGACIONES AL OCURRIR UN SINIESTRO Y PROCEDIMIENTO PARA AVISO A LA ASEGURADORA

VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA		
OBLIGACIONES AL OCURRIR UN SINIESTRO		
Objetivo: Identificar de forma precisa el procedimiento a seguir al momento de ocurrir un siniestro con un vehículo institucional.		
Normas específicas: El piloto del vehículo que tenga un accidente vial o fuera víctima de robo o hurto, total o parcial al vehículo, deberá dar aviso inmediato a la Aseguradora contratada por la Vicepresidencia de la República, para iniciar el trámite de reclamo. Asimismo, dar aviso a las autoridades correspondientes.		
Responsable: Encargado de Servicios Generales y Transporte		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Paso	Puesto funcional	Descripción
1	Piloto	Proteger la Integridad de las Personas: Verificar que no haya lesionados y prestar primeros auxilios si es posible.
2	Piloto	Proteger el Vehículo y los Bienes: • En percance: Mover el vehículo solo si es seguro hacerlo. • En robo o hurto parcial: Evitar manipular el vehículo, para no contaminar evidencias.
3	Piloto	Informar al Jefe Inmediato: • Reportar el evento, datos preliminares y ubicación. • Solicitar apoyo de un abogado de la institución para asesoramiento legal.
4	Piloto	Dar Aviso Inmediato a la Policía Nacional Civil:

		• En percance: Llamar al 110 y solicitar presencia policial para elaborar acta de accidente. • En robo o hurto total o parcial: Denunciar inmediatamente al 110 o en la subestación más cercana.
5	Piloto	Dar Aviso Inmediato a la Aseguradora: • Notificar el evento, solicitar asistencia y seguir instrucciones del operador de la llamada para activar el seguro.
6	Piloto	Realizar Denuncia Formal por Robo o Hurto Total o Parcial (si aplica): • Presentar denuncia ante la Policía Nacional Civil y posteriormente al Ministerio Público.
7	Piloto	Elaborar Reporte Interno Institucional dirigido al Secretario General de la Vicepresidencia de la República: • Deberá hacerlo el primer día hábil posterior al siniestro, la cual deberá incluir: fecha, hora, lugar, descripción del hecho, placas del vehículo, nombre de involucrados, testigos, identificación de la denuncia ante PNC y MP. • Posteriormente, deberá comparecer y suscribir el Acta Administrativa interna que sea elaborada en donde consten los hechos y circunstancias ocurridas.

8	Piloto y Encargado de Servicios Generales y Transporte	Seguimiento con la Aseguradora: • Realizar constante comunicación con la Aseguradora para cumplir con los requisitos administrativos que soliciten para indemnizar a la Institución, debiendo recopilar bajo su responsabilidad esos documentos.
9	Piloto y Encargado de Servicios Generales y Transporte	Coordinación con Asesores Jurídicos (si aplica): • Para el seguimiento de trámites legales ante la Aseguradora y acompañamiento en denuncias.
10	Piloto y Encargado de Servicios Generales y Transporte	Seguimiento: • Dar seguimiento a reparación o reposición del vehículo ante la Aseguradora.
FIN DEL PROCESO		