

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
	Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07 Página 1 de 11

A. NARRATIVA

A.1. Recepción - revisión de solicitudes y programación de vehículos para comisiones ministeriales:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Recibir solicitud	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	<p>Recibe la solicitud impresa con todos los datos que son requeridos por medio del SER-FOR-12 Solicitud de vehículos, el cual se puede obtener por medio de la Página del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9000) http://172.16.0.13/iso9000/, tomándose en consideración los horarios de atención para la recepción de las solicitudes.</p> <p>Para el caso de DIGEF, la solicitudes son recibidas a través del enlace: http://172.16.10.199/vehiculosdigef, donde el usuario ingresa, verifica la disponibilidad de los vehículos para las fechas requeridas y realiza la solicitud según el funcionamiento de este sistema, imprime la solicitud desde este mismo enlace, la cual debe presentar al responsable con firmas para su debido seguimiento.</p>
2. Revisar solicitud	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	<p>Revisa la solicitud del usuario verificando que contenga toda la información requerida, incluyendo el municipio o caserío al que se dirige, debido a que no se aceptan cambios en último momento o cuando se esté prestando el servicio. Si no cumple con la misma, se procede a devolver la solicitud y se recibe hasta que contenga toda la información.</p>
3. Verificar disponibilidad y programar vehículo	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	<p>Verifica la disponibilidad, corroborando con la programación, si hay vehículo procede a la asignación, de lo contrario, se rechaza la solicitud y se anotan las fechas probables en el área designada para estos efectos, sugiriéndole al usuario re programe la comisión.</p>

A.2. Asignación de Vehículos para comisiones:

a) Para dependencias que cuentan con piloto (s) nombrado :

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
4. Asignar vehículo	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	<p>Asigna el vehículo correspondiente, de acuerdo a la cantidad de personas que viajan a la comisión.</p>
5. Realizar nombramiento de piloto	Jefe de Transporte	<p>Realiza el nombramiento del piloto cuando la comisión es dirigida al interior del país. Dicho nombramiento debe ser realizado en base al instructivo FIN-INS-02 Fondo de viáticos al interior.</p>
6. Verificar licencia de piloto asignado	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	<p>Verifica que el piloto asignado a la comisión tenga su licencia vigente.</p>
7. Tramitar viáticos de pilotos	Jefe de Transporte /	<p>Tramita los viáticos correspondientes, en base al nombramiento realizado.</p>

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07	Página 2 de 11

b) Para dependencias que no cuentan con piloto:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
8. Asignar vehículo	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Asigna el vehículo correspondiente, de acuerdo a la cantidad de personas que viajan a la comisión y se le confirma vía telefónica o verbalmente al usuario que ya está asignado su vehículo, solicitando los datos de la persona que manejará el vehículo asignado.
9. Imprimir y Llenar conocimiento de entrega de Vehículo	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Imprime el formulario SER-FOR-16, Conocimiento de entrega de Vehículo, llena toda la información que en él se solicita, incluyendo los datos del usuario que manejará el vehículo, asimismo verificarán que dicho usuario tenga su licencia de conducir vigente, de lo contrario, el vehículo no debe ser entregado para la comisión.
10. Revisar y firmar el conocimiento de entrega de vehículos	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Revisan la información escrita en el formulario SER-FOR-16, Conocimiento de Entrega de Vehículo en conjunto con el conductor que manejará el vehículo, verificando la veracidad de la información y revisando el estado actual del vehículo que fue asignado, firmando el mismo en conformidad con lo descrito.
11. Proporcionar información para llenado de Bitácora de Viaje	Encargado de Servicios Generales	Cuando el vehículo es entregado al usuario, se le proporcionan las indicaciones de que debe llenar los datos de la Bitácora de Viaje, SER-FOR-15, empezando con el kilometraje con el que sale el vehículo, para que cuando retorne el mismo, se anote el kilometraje recorrido, así como la cantidad de combustible suministrada, lugar de abastecimiento, los números de los cupones de combustible, así como la firma correspondiente.

A.3. Cálculo, solicitud y autorización de combustible para comisiones ministeriales:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
12. Realizar cálculo de combustible	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	<p>Realiza el cálculo de combustible, utilizando el formulario SER-FOR-13 Solicitud y Autorización de combustible para Planta Central y SER-FOR-14 Solicitud y Autorización de Combustible para Dependencias. Para ello, procede llenar los datos del formulario (para el SER-FOR-14, llenar en electrónico el área sombreada en gris) donde se efectúa el cálculo de la cantidad del combustible a utilizar, de acuerdo a la distancia a recorrer y el tipo de vehículo.</p> <ol style="list-style-type: none"> I. No. de la solicitud de vehículo (# correlativo), esto aplica cuando la solicitud y autorización de combustible sea por medio de una solicitud de vehículo. II. Información general de la comisión: Se anotan todos los datos de la comisión a realizar. Esto aplica cuando la solicitud y autorización de combustible se va a utilizar para una comisión (cuando sea solicitado vehículo para comisión). III. Número de placas y Kms. a recorrer: Se coloca el número de placas de vehículo al que se le proporciona el combustible, asimismo, el total de la cantidad de km que se van a recorrer en la comisión que se vaya a realizar. IV. Precio vigente del galón de combustible: Para ello, se debe verificar el precio del combustible actual en la página del Ministerio de Energía y Minas: www.mem.gob.gt/portal en el link de precios de combustibles V. Kms. por galón que recorre el vehículo, (Rendimiento del vehículo): El tipo de vehículo se estima de acuerdo al cilindraje que tenga el vehículo y de esto va a depender el consumo del vehículo (km/galón), de acuerdo al artículo 18 del Acuerdo Gubernativo 397-98. <p>Quedando el cálculo de la siguiente manera (este cálculo lo realiza automáticamente el</p>

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07	Página 3 de 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		<p>formulario, que es una hoja de Excel con la fórmula ya estimada).</p> $\left[\begin{array}{c} \text{(Km a} \\ \text{recorrer)} \end{array} \div \begin{array}{c} \text{(Km por galón} \\ \text{que recorre el} \\ \text{vehículo)} \end{array} \right] = X * \begin{array}{c} \text{(Precio} \\ \text{vigente del} \\ \text{galón Q.)} \end{array} = \begin{array}{c} \text{Cantidad de} \\ \text{combustible} \\ \text{(Q)} \end{array}$
13. Trasladar solicitud a autoridad correspondiente	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Traslada el formulario ya firmado con el cálculo de combustible calculado a la autoridad correspondiente para que firme, dando con ello, la autorización del combustible calculado.
14. Autorizar Combustible	Director/Subdirector o a quien sea designado	Autoriza la solicitud, firmando dicho registro.
15. Preparar cupones de combustible	Director /Subdirector/ Encargado de combustible /quien sea designado	Prepara los cupones que corresponden, anotando los rangos en el formulario de Solicitud y Autorización de Combustible, a fin de que los mismos sumen la cantidad calculada y autorizada.
16. Entregar cupones de combustible	Director /Subdirector/ Encargado de combustible /quien sea designado	Entrega los cupones de combustible al conductor (solicitante) o al piloto, anotando y registrando el egreso de los mismos en el Sistema de Control de Combustibles, o bien, en el Libro de Control de Cupones de Combustible de la Contraloría General de Cuentas (CGC).
17. Firmar recibir cupones de combustible y firmar registros	Piloto o conductor	Firman el Libro de Control de Cupones de combustible de la Contraloría General de Cuentas - CGC y recibe los cupones asignados.
18. Registrar rango de cupones recibidos	Piloto o Conductor	Registra el número de rango de cupones de combustible recibidos en la Bitácora de Viaje SER-FOR-15 correspondiente.
19. Solicitar combustible para emergencias	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Para casos de EMERGENCIA, solicita combustible mediante el Sistema de Control de Combustible o bien, con la autorización de combustible debidamente llena y autorizada por el Director/a o a quien sea nombrado en las dependencias. De no encontrarse, se debe designar a alguna persona, para que en su ausencia pueda autorizar la solicitud de combustible y entregar los cupones.

A.4. Revisión del vehículo y de la documentación vigente de respaldo antes de la salida de comisión:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
20. Revisar el vehículo asignado	Piloto o Conductor	Revisa el estado del vehículo, los niveles de combustible, los líquidos (agua y aceite) del mismo, el kilometraje actual (antes de salir), llenando todos los datos que solicita la Bitácora de Viaje, SER-FOR-15. Si al vehículo se le detecta desperfectos mecánicos, debe proceder a informar al jefe de transportes o su equivalente en las DIEDUC y dependencias inmediatamente antes de salir, hasta verificar la disponibilidad de otro vehículo, de lo contrario, no se realiza la comisión.
21. Revisar documentación del vehículo asignado	Piloto o Conductor	Revisa que el vehículo cuente con toda la documentación vigente de respaldo para evitar cualquier complicación en el recorrido: tarjeta de circulación autenticada, licencia vigente, documentos de póliza de seguros. Si al vehículo no cuenta con alguno de estos documentos, debe proceder a informar al jefe de transportes o su equivalente en las DIEDUC y dependencias inmediatamente antes de salir, hasta que se le proporcione la documentación respectiva.

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07	Página 4 de 11

A.5. Realización de la comisión:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
22. Iniciar comisión	Piloto o conductor	Inicia la comisión de acuerdo a lo indicado en la solicitud SER-FOR-12. Todas las salidas se realizarán a partir de las 6:00 a.m. caso contrario, deben solicitar la salida desde un día anterior por la tarde. No se tiene permitido recoger y dejar a los usuarios a sus domicilios si están fuera de la ruta (no más de 1 km), debido a que el cálculo de cantidad de combustible asignada está de acuerdo al recorrido indicado en la solicitud de vehículo (SER-FOR-12). Para Planta Central, cuando sea necesario recoger a un funcionario fuera de la ruta, se debe consignar el visto bueno del Viceministro Administrativo (o a quien él delegue). La unidad de transporte deberá calcular el combustible extra que se requiera.
23. Abastecer el vehículo con combustible	Piloto o Conductor	Abastece el vehículo con la cantidad de combustible asignada.
24. Retornar a las Instalaciones	Piloto o Conductor	Retorna a las instalaciones, donde dicho retorno esta sujeto a la finalización de la actividad a realizarse por el usuario. Debe tomarse en consideración que no está permitido los cambios de la ruta ya establecida cuando se está desarrollando la comisión, debido a que el combustible con que se cuenta fue previamente asignado de acuerdo a lo indicado en el SER-FOR-12.
25. Finalizar Comisión	Piloto o Conductor	Finaliza la comisión, entregando los vehículos en las instalaciones del Ministerio de Educación, dejando evidencia de los kilómetros recorridos en la bitácora de viaje SER-FOR-15.
26. Solicitar evaluación de servicio	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ Piloto	Cuando el servicio de vehículo asignado fue proporcionado con piloto, se solicita al usuario, conductor o la persona solicitante del servicio que por favor llene la evaluación del servicio, por medio de la boleta SER-FOR-18 Sondeo de Opinión de Servicio Recibido, en el cual se debe responder las preguntas indicadas, con el fin de verificar que el servicio cumpla con las características del servicio indicadas en el SER-ESP-07 Especificación de Vehículo asignado.
27. Realizar reporte de comisión	Piloto o conductor	Como apoyo al servicio de Solicitud de Vehículo, con respecto a la comisión realizada en vehículo Oficial, se tiene el formulario de SER-FOR-19, Reporte de situaciones surgidas en el servicio proporcionado, el cual será utilizado por el piloto cuando finalice la comisión a manera de que pueda explicar toda la situación surgida en determinada comisión, como inconformidades, actitudes de los usuarios, quejas presentadas al servicio proporcionado, situación de interés o sobresaliente en la comisión, entre otras. Este reporte, debe proporcionar la información al ejecutor del proceso de las dependencias o unidades que deben ser capacitadas con respecto a los requisitos y actividades que debe realizar el usuario para poder servir el servicio satisfactoriamente.
28. Analizar datos de opinión de sondeo	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Analiza los datos obtenidos, tanto en la boleta de Sondeo de opinión de servicio recibido, así como en el reporte de situaciones surgidas en el servicio proporcionado, y de ser necesario, toma las acciones pertinentes y requeridas, para mejorar el servicio.
29. Almacenar boletas de sondeo de opinión	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Almacena las boletas en el lugar correspondiente.

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales		Código: SER-INS-02	Versión: 07 Página 5 de 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
30. Asignar vehículos de autoridades superiores	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Asigna vehículos a autoridades superiores (Despacho Superior, Vice Despachos, Directores Departamentales, Directores de planta central etc.), según sean requeridos.
31. Controlar los vehículos asignados a autoridades superiores	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Controla los kilómetros recorridos del vehículo asignado a autoridades a través de la bitácora de viaje SER-FOR-15, así como también por medio del SER-FOR-17 Control de Servicio Mecánico, Historial y Mantenimiento de vehículos, con el fin de verificar los kilómetros de cada vehículo para su record de servicios y mantenimientos respectivos.

A.6. Cancelación de comisiones:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
32. Devolver cupones de combustible	Piloto o conductor	Devuelve los cupones de combustible al momento en que una comisión sea cancelada, ya sea por el usuario o por razones de cualquier otra índole.

A.7. Control de vehículos y Planificación / Ejecución del mantenimiento de vehículos:

a) Control de Vehículos:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
33. Controlar los vehículos de las dependencias	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales / jefe administrativo	Controla todo lo referente a los vehículos que tiene asignada la dependencia del Ministerio de Educación, a través del formulario SER-FOR-20 Cuadro de Control de Actualización de Datos de Vehículo, en donde indica todos los datos de los vehículos asignados con toda la información actualizada y vigente.
34. Asignar vehículos a personal	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Cuando las dependencias cuenten con personal que ocupa los puestos de pilotos, asigna los vehículos a dichas personas por medio del SER-FOR-16 Conocimiento de Entrega de Vehículos, así como también a través de un oficio firmado por la máxima autoridad de las dependencias del MINEDUC.
35. Verificar inventario de vehículos	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Verifica que los vehículos asignados a la dependencia estén ingresados en el inventario, en cuanto a su contenido individual y los equipos propios (ver ADQ-PRO-02 Almacén/Inventario). Cada vehículo debe contar con un registro de inventario donde se identifique: marca, modelo, color y todas aquellas características que faciliten su identificación. En los casos en que el vehículo se encuentre en estado inservible o irreparable, el encargado o responsable deberá dar el aviso respectivo a la autoridad superior para solicitar la baja de dicho vehículo del inventario de la Institución, trasladando la documentación respectiva al Encargado de Inventario para que realice los trámites respectivos.
36. Verificar tarjetas de responsabilidad	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Verifica que los vehículos estén asignados a las tarjetas de responsabilidad de quienes corresponden. Si se asigna uno o los vehículos requeridos a la autoridad de alguna dependencia, se debe cargar estos vehículos a la tarjeta de responsabilidad de la misma que los utiliza. Si la dependencia cuenta con piloto, se le carga a la tarjeta de responsabilidad el vehículo que se le fue asignado. Si la dependencia no cuenta con pilotos, entonces los vehículos son asignados a la tarjeta del responsable del ejecutor del proceso. Para ello, solicita el apoyo del Encargado de Inventario a través de la solicitud ADQ-FOR-33, o la que

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales		Código: SER-INS-02	Versión: 07 Página 6 de 11

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		corresponde.
37. Control de asignación de vehículos	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Controla el uso de los vehículos por medio del SER-FOR-16 Conocimiento de entrega de vehículos, ya que por medio de este formulario se le asigna la responsabilidad al piloto o conductor del vehículo por cualquier daño, desperfecto, falta de pericia o cuidado, así como el pago de multas al vehículo debido a la irresponsabilidad al manejarlo.

b) Planificación / Ejecución del mantenimiento de vehículos:

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
38. Realizar planificación recursos	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Realiza una planificación que abarque todos los recursos requeridos para el mantenimiento de los vehículos de la institución, así como el pago de las pólizas de seguros de los mismos, de acuerdo al presupuesto aprobado, procurando ejecutarlo en el primer semestre del año para asegurar el cumplimiento del Acuerdo Ministerial 1396-2008 Control y Uso de Combustible, registro y control de vehículos.
39. Analizar bitácoras	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Analiza las bitácoras de viaje de vehículos SER-FOR-15 y Control de Servicio Mecánico, Historial y Mantenimiento de vehículos SER-FOR-17, para verificar las fechas o kilometrajes recorridos de los vehículos para enviarlos a servicio/mantenimiento, según el artículo 13 del Acuerdo Ministerial 1396-2008 Control y Uso de Combustible, registro y control de vehículos.
40. Enviar vehículos a taller	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Envía los vehículos a los talleres automotrices de prestigio (incluye agencias) o a talleres locales que llenen los requisitos establecidos para prestar el servicio, tomando en consideración el modelo de los mismos, para garantizar el mantenimiento correctivo o preventivo según el control que se lleve en el formulario SER-FOR-17 Control de servicio mecánico, historial y mantenimiento de vehículos, como lo solicita el Acuerdo Ministerial 1396-2008 Control y Uso de Combustible, registro y control de vehículos.
41. Registrar servicios mecánicos y mantenimientos y multas	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales	Registra todos los servicios mecánicos y mantenimientos que se realizan a los vehículos, utilizando el formulario SER-FOR-17 Control de Servicio Mecánico, Historial y Mantenimiento de vehículos. Este registro sirve para elaborar el informe del registro individual de cada vehículo requerido semestralmente por la Dirección de la Unidad de Auditoría Interna (DIDAI)
42. solicitar trámite de pago	Jefe de Transporte / Encargado de Servicios Generales/ jefe administrativo	Solicita trámite de pago para recoger el vehículo en el taller que corresponda.

PLAN DE MANTENIMIENTO PARA VEHÍCULOS A GASOLINA Y DIESEL

	Sistema de	Aceite de motor y filtro: Se debe drenar el aceite viejo y se repone con
--	-------------------	---



SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

Vehículos a gasolina y vehículos diesel	motor	<p>aceite y filtro de aceite nuevos. Reemplazarlo cada 5,000 kilómetros.</p> <p>Filtro de aire: Se retira el filtro de aire y se inspecciona su condición recomendado cada 3,000, se limpia con aire comprimido o se reemplaza si es necesario. Cambio de filtro cada 5,000 kilómetros.</p> <p>Faja de tiempo: Se debe cambiar cada 60,000 kilómetros para prevenir daños al motor y/o según las condiciones que presente al momento de la revisión.</p> <p>Niveles de refrigerante: Revisión al iniciar cada viaje, si está en niveles debajo de lo sugerido debe agregarse lo necesario.</p> <p>Bujías (candelas): Reemplazo cada 10,000 kilómetros (vehículos gasolina) y revisión a cada 5,000 k.</p> <p>Fajas exteriores del motor: Se deben inspeccionar para verificar existencia de rajaduras o mucho desgaste. Se debe revisar la tensión de las fajas ajustar si es necesario. Revisión cada 5,000 kilómetros.</p> <p>Sistema Inyección: Revisión del sistema de inyección tanto de diesel como gasolina, si se presenta alto consumo de combustible, emisiones del escape anormales (humo blanco, humo negro).</p>
	Sistema de frenos	<p>Líquido de frenos: Revisión al iniciar cada viaje, debe nivelarse el líquido de frenos si es necesario cada 5,000 kilómetros.</p> <p>Frenos de disco: Se retira el neumático y se revisa que las pastillas no estén gastadas o dañadas. Se verifica el movimiento adecuado de la mordaza y rieles, y se revisa que no existan fugas o daños en las tuberías de frenos. Revisión cada 10,000 kilómetros y cada 5,000 kilómetros para vehículos diesel. Se debe solicitar al taller su revisión, mayormente en aquellos casos cuando hay problemas de frenado.</p> <p>Tambor (frenos traseros): Se retira el neumático y el tambor revisando el grosor de las fricciones. Se confirma que la bomba auxiliar de frenos esté operando suavemente y se inspeccionan también las líneas de freno por si existen fugas o daños, ajustando los frenos si es necesario. Limpieza y revisión cada 10,000 kilómetros para vehículos a gasolina y cada 5,000 kilómetros para vehículos diesel. Se debe solicitar al taller su revisión, mayormente en aquellos casos cuando hay problemas de frenado.</p> <p>Nota: Algunos vehículos utilizan frenos de disco traseros.</p>
	Sistema eléctrico	<p>Batería: Se revisan niveles cada 5,000 kilómetros.</p> <p>Luces y bocina: Se revisa que todas las luces exteriores y la bocina estén funcionando correctamente antes de cada viaje. Revisión cada 5,000 kilómetros</p>
	Sistema de dirección y suspensión	<p>Se revisa si existe excesivo juego entre las uniones de la dirección y la suspensión, y se confirma que no haya fugas en los amortiguadores. Revisión antes de cada viaje y/o cada 10,000 kilómetros a para vehículos a gasolina y cada 5,000 kilómetros para vehículos diesel.</p> <p>Neumáticos: Se rotan los neumáticos y se revisa el desgaste ya que esto podría indicar falta de aire (debe revisarse en cada viaje), desalineación o problemas en la dirección y suspensión. Dependiendo de los hábitos de manejo y las condiciones de la carretera, los neumáticos podrían necesitar rotarse con más frecuencia de la indicada. Se revisa la presión y se ajusta si es necesario. Revisión cada 10,000 kilómetros para vehículos a gasolina y cada 5,000 kilómetros para vehículos diesel</p>
	Sistema de transmisión	<p>Transmisión diferencial: Se solicita en el taller la revisión y de ser necesario se reemplazan los niveles de aceite. Revisión cada 10,000 kilómetros para vehículos a gasolina y cada 5,000 kilómetros para vehículos diesel.</p>

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07	Página 8 de 11

Vehículos a gasolina y vehículos diesel		<p>Guardapolvos de flechas: Se revisan los ejes de propulsión para asegurarse que los guardapolvos y abrazaderas están en la posición correcta. Se examinan los guardapolvos por si existen rajaduras o deterioro. Revisión cada 5,000 kilómetros para vehículos a gasolina y cada 5,000 kilómetros para vehículos diesel.</p>
	Otros	<p>Sistema de escape: Se inspecciona todo el sistema de escape por si existen rajaduras, agujeros u otro tipo de daño. Se revisa que estén completos todos los cargadores y abrazaderas. Revisión cada 5,000 kilómetros en el taller.</p> <p>Plumillas y chorrillos: Se revisan niveles de agua y funcionamiento. Revisión cada 5,000 kilómetros.</p>

CLASIFICACIÓN DE LOS TIPOS DE SERVICIO

Número correlativo de orden tipo de servicio	RECORRIDO DE VEHÍCULOS A GASOLINA Y DIESEL 5,000 kilómetros
1	<p>Motor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de aceite al motor • Cambio de filtro de aceite al motor • Limpieza o reemplazo de filtro de aire • Revisión de batería y su nivel de líquido • Revisión de fajas impulsadoras (alternador, bomba de agua) <p>Chasis y carrocería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de freno de estacionamiento (freno de mano) • Luces exteriores (delanteras y traseras) • Luces interiores • Luces de indicadores de tablero • Medidores y accesorios • Limpia brisas, plumillas y lavador • Juego libre de volante de dirección • Niveles en general (líquido de frenos, aceite de motor, etc.) • Radiador y mangueras • Tubo de escape • Tapón de tanque de combustible • Presión y estado de neumáticos • Fugas en general
2	<p style="text-align: center;">RECORRIDO DE VEHÍCULOS A GASOLINA Y DIESEL 10,000 kilómetros</p> <p>Motor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de aceite al motor • Cambio de filtro de aceite al motor • Limpieza o reemplazo de filtro de aire • Revisión de batería y su nivel de líquido • Revisión de fajas impulsadoras (alternador, bomba de agua) <p>Chasis y carrocería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de freno de estacionamiento (freno de mano) • Luces exteriores (delanteras y traseras) • Luces interiores • Luces de indicadores de tablero • Medidores y accesorios

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07	Página 9 de 11

	<ul style="list-style-type: none"> • Limpia brisas, plumillas y lavador • Juego libre de volante de dirección • Niveles en general (líquido de frenos, aceite de motor, etc.) • Radiador y mangueras • Tubo de escape • Tapón de tanque de combustible • Presión y estado de neumáticos • Fricciones y tambores de frenos • Pastillas y discos de frenos • Suspensión delantera y dirección • Suspensión trasera • Guardapolvos de flechas • Guardapolvos de cremalleras • Fugas en general
Número correlativo de orden tipo de servicio	RECORRIDO DE VEHÍCULOS A GASOLINA Y DIESEL 20,000 kilómetros
3	<p>Motor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavado de motor • Cambio de aceite al motor • Cambio de filtro de aceite al motor • Limpieza o reemplazo de filtro de aire • Revisión de batería y su nivel de líquido • Reemplazo de filtro de combustible • Reemplazo de bujías de encendido • Revisión de fajas impulsadoras (alternador, bomba de agua) <p>Chasis y carrocería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de freno de estacionamiento (freno de mano) • Luces exteriores (delanteras y traseras) • Luces interiores • Luces de indicadores de tablero • Medidores y accesorios • Limpia brisas, plumillas y lavador • Juego libre de volante de dirección • Niveles en general (líquido de frenos, aceite de motor, etc.) • Radiador y mangueras • Tubo de escape • Tapón de tanque de combustible • Presión y estado de neumáticos • Fricciones y tambores de frenos • Pastillas y discos de frenos • Suspensión delantera y dirección • Suspensión trasera • Guardapolvos de flechas • Guardapolvos de cremalleras • Fugas en general

Número correlativo de orden (tipo) de servicio	RECORRIDO DE VEHÍCULOS A GASOLINA Y DIESEL 40,000 kilómetros
---	---

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07	Página 10 de 11

4	<p>Motor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lavado de motor • Cambio de aceite al motor • Cambio de filtro de aceite al motor • Limpieza o reemplazo de filtro de aire • Revisión de batería y su nivel de líquido • Reemplazo de filtro de combustible • Reemplazo de bujías de encendido • Sistema de ventilación de motor (PCV) • Régimen de carga del alternador • Revisión y ajuste de fajas impulsadoras (alternador, bomba de agua) <p>Chasis y carrocería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de freno de estacionamiento (freno de mano) • Luces exteriores (delanteras y traseras) • Luces interiores • Luces de indicadores de tablero • Medidores y accesorios • Limpia brisas, plumillas y lavador • Juego libre de volante de dirección • Niveles en general (líquido de frenos, aceite de motor, etc.) • Engrase • Radiador y mangueras • Tubo de escape • Tapón de tanque de combustible • Presión y estado de neumáticos • Fricciones y tambores de frenos • Pastillas y discos de frenos • Suspensión delantera y dirección • Suspensión trasera • Guardapolvos de flechas • Guardapolvos de cremalleras • Fugas en general
---	--

INTERVALOS APROXIMADOS DE TIEMPO PARA SERVICIO EN VEHÍCULOS DE GASOLINA Y DIESEL

RECORRIDO	TIEMPO	TIPO DE SERVICIO
5,000 kilómetros	3 meses	1
10,000 kilómetros	6 meses	2
15,000 kilómetros	9 meses	1
20,000 kilómetros	12 meses	3
25,000 kilómetros	18 meses	1
30,000 kilómetros	21 meses	2
35,000 kilómetros	24 meses	1
40,000 kilómetros	27 meses	4
45,000 kilómetros	30 meses	1
50,000 kilómetros	33 meses	2
55,000 kilómetros	36 meses	1
60,000 kilómetros	39 meses	3
65,000 kilómetros	42 meses	1
70,000 kilómetros	45 meses	2
75,000 kilómetros	48 meses	1
80,000 kilómetros	51 meses	4

B. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ADQ-PRO-01 Adquisiciones

	INSTRUCTIVO		
	SOLICITUD Y MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
Proceso: Servicios Generales	Código: SER-INS-02	Versión: 07	Página 11 de 11

- ADQ-PRO-02 Almacén / Inventario
- ADQ-FOR-33 Control de Descargo y Cargo en Tarjeta de Responsabilidades
- SER-FOR-12 Solicitud de vehículos
- SER-FOR-13 Solicitud y Autorización de Combustible para dependencias del MINEDUC
- SER-FOR-14 Solicitud y Autorización de Combustible para DISERSA
- SER-FOR-15 Bitácora de viaje
- SER-FOR-16 Conocimiento de entrega de vehículo
- SER-FOR-17 Control de servicio mecánico e historial y mantenimiento de vehículos
- SER-FOR-18 Sondeo de opinión del servicio recibido
- SER-FOR-19 Reporte de situaciones surgidas en el servicio proporcionado
- SER-FOR-20 Cuadro de control de actualización de datos de vehículos
- SER-ESP-07 Especificación de Vehículo asignado.
- MEJ-FOR-03 Registro de Producto o Servicio No Conforme
- Acuerdo Ministerial 1396-2008 Control y uso de combustible de vehículos
- Acuerdo Gubernativo 397-98 Reglamento de gastos de viático para el organismo ejecutivo y las entidades descentralizadas y autónomas del estado.

C. PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Cuando un producto o servicio no cumple con algún requisito establecido por el usuario o por el Sistema de Gestión de la Calidad se considera no conforme.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
1. Identificación	Ejecutor del proceso	Se identifica el servicio que no cumple con todos los requisitos establecidos con el usuario o en el SGC, para evitar su uso o entrega no intencional. Para las actividades de Solicitud de Vehículos que forman parte del proceso de Servicios Generales, se impide la entrega del servicio no conforme cancelando el mismo al momento en que se está brindando, debido a la falta de cumplimiento de los requisitos previamente establecidos. El mismo debe detectarse como servicio no conforme.
2. Control	Ejecutor del proceso	Se registra la naturaleza de las no conformidades en el formulario MEJ-FOR-03.
3. Toma de Acciones	Ejecutor del proceso	Se toman acciones para tratar el producto no conforme incluyendo las concesiones y se registran en el formulario MEJ-FOR-03.
4. Verificación	Ejecutor del proceso	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y se registra en el formulario MEJ-FOR-03.
5. Acciones post-entrega	Ejecutor del proceso	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, se tomarán las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la conformidad y se registra en el formulario MEJ-FOR-03.