



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS  
*Protegemos a la Gente*

*PROCEDIMIENTO*

# MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES

*Dirección Administrativa*



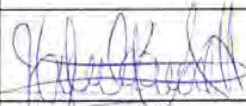


*Versión 1.0*

*Noviembre 2017*

---

“LA MEJORA CONTINUA, ES EL ALIMENTO  
DE LA RAZÓN Y EL CAMINO A LA EXCELENCIA”

---

CÓDIGO: PRO-GAF-MPC-14		VERSIÓN: 1.0		
<h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>“Mantenimiento preventivo y/o correctivo de bienes”</h2>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración	Lic. Washington González	Experto en Administración Técnica 2		31 dic. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		31 dic. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		31 dic. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		31 dic. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		31 dic. 2017

## IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión Administrativa Financiera
Proceso Nivel 1:	Gestión Administrativa
Proceso Nivel 2:	Gestión de Servicios Institucionales
Proceso Nivel 3:	Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo
Fecha de vigencia del documento:	31 / 12 / 2017
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	11
Responsable del proceso:	Director /a Administrativa
Frecuencia de ejecución:	Mensual

## REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Lic. Washington González / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES .....	5
1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO .....	5
1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO .....	5
1.3. NORMAS GENERALES .....	5
1.4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO .....	7
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO .....	8
3. INDICADORES DE GESTIÓN.....	10
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	10
5. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS .....	10
5.1 DOCUMENTOS.....	10
5.2 ANEXOS .....	11

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES

### 1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO

<b>Descripción:</b>	<b>PROPÓSITO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Garantizar que los bienes institucionales se encuentren en condiciones favorables, lo cual permitirá que los servidores puedan laborar en un ambiente de trabajo óptimo, permitiendo contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.</i></li></ul> <b>DISPARADOR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Requerimiento de necesidades de mantenimiento de bienes institucionales</i></li><li>❖ <i>Cumplimiento del plan anual de mantenimiento.</i></li></ul> <b>ENTRADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Plan anual de mantenimiento.</i></li><li>❖ <i>Solicitud de mantenimiento.</i></li></ul>
<b>Productos/Servicios del procedimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Plan anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.</i></li><li>❖ <i>Informes de mantenimiento de muebles e inmuebles</i></li><li>❖ <i>Informe de readecuaciones de inmuebles</i></li></ul>
<b>Responsable del procedimiento:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Director /a Administrativa</i></li></ul>
<b>Tipo de cliente:</b>	<i>Cliente Interno.</i>
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos.</i></li><li>❖ <i>Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SB</i></li></ul>

### 1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de mantenimiento inicia con la elaboración y aprobación del plan anual de mantenimiento y/o con el requerimiento de cada una de las unidades y concluye con la ejecución del mantenimiento de los bienes, el cual será plasmado en un informe final mensual a nivel nacional ; y evaluado mediante encuesta de satisfacción.

### 1.3. NORMAS GENERALES

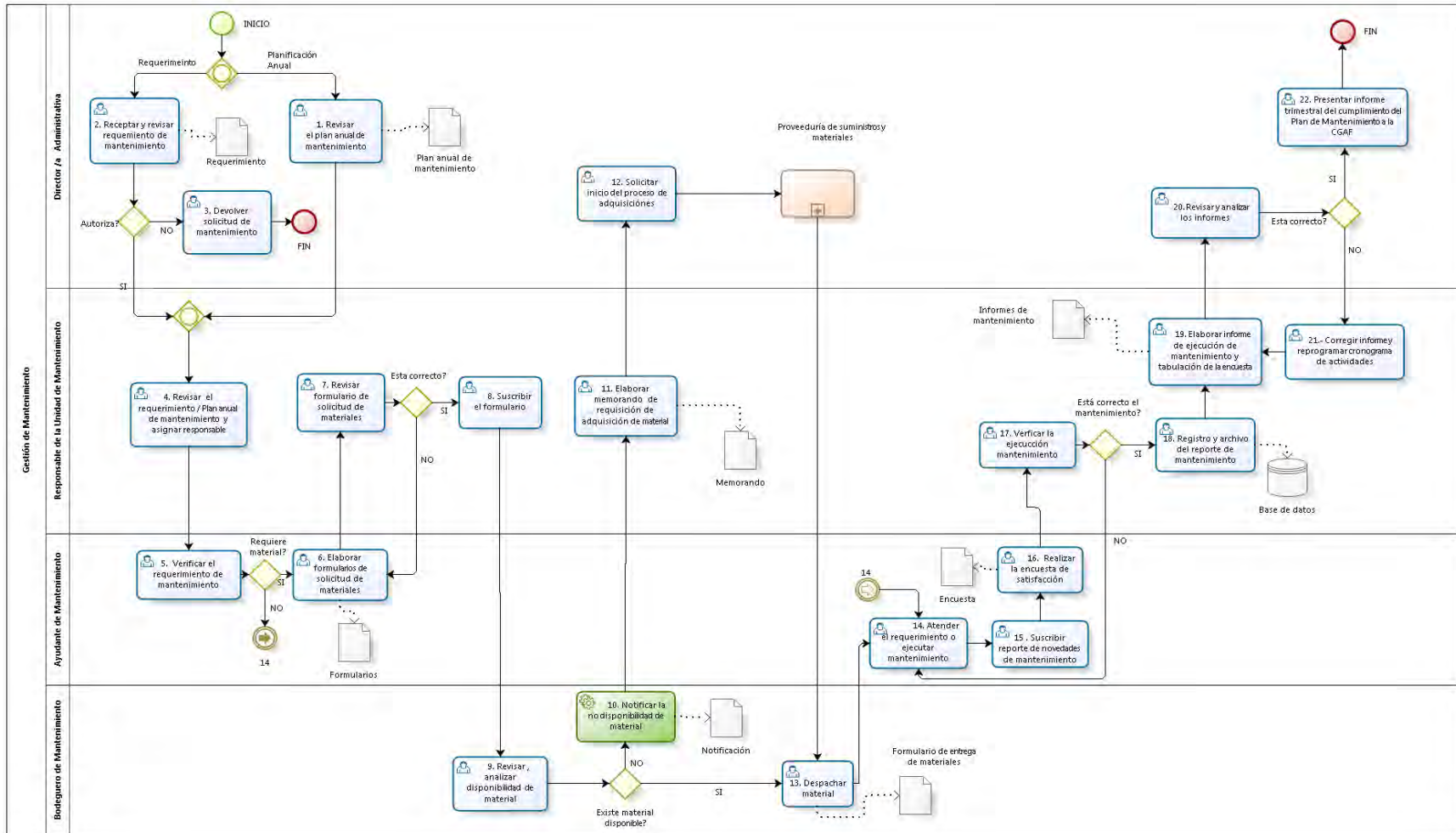
- ❖ El Director Administrativo deberá presentar anualmente el plan anual de mantenimiento de la oficina matriz y de las Intendencias Regionales debidamente elaborado por los responsables de la unidad de mantenimiento y con el apoyo

conjunto de la Unidad Técnica Institucional, a la Coordinación General Administrativa Financiera para su respectiva aprobación.

- ❖ La unidad responsable del mantenimiento de equipos e instalaciones, deberá planificar de manera adecuada y oportuna la adquisición de todos los materiales que se requerirá para cubrir las necesidades planificadas y solicitadas a través del respectivo reporte de manera anual.
- ❖ Para la atención de requerimientos que no se encuentren debidamente programados en el plan anual de mantenimiento, la unidad requirente deberá realizar su pedido oportunamente a través del sistema reportes del SPB en caso de requerirse el empleo de materiales, y los mismos no se encuentren disponibles en el stock de materiales de la unidad de mantenimiento se deberá levantar la necesidad y solicitar a la Dirección Administrativa para la adquisición de los materiales.
- ❖ El responsable del área de mantenimiento de manera mensual deberá presentar el informe de cumplimiento a su jefe inmediato el avance en la ejecución de los trabajos establecidos y programados en plan anual de mantenimiento así como el cumplimiento de los mantenimientos no programados.
- ❖ Será de uso obligatorio el equipo de protección personal y todas aquellas prendas o artículos que faciliten y protejan a la persona que ejecutará el mantenimiento.
- ❖ El responsables de mantenimiento deberá realizar por cada mantenimiento la encuesta de satisfacción al usuario interno.
- ❖ La tabulación de la encuesta debe ser realizada de manera mensual tanto en la oficina matriz como en las Intendencias Regionales, y deberá tener la revisión de la Dirección Administrativa y remitida a la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo.



### 1.4. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO



## 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Revisar el plan anual de mantenimiento	Revisar el plan anual de mantenimiento, analizar tiempos y fechas establecidas para la ejecución, y se remite para aprobación por parte de la CGAF	Director /a Administrativa	
2	Receptar y revisar requerimiento de mantenimiento	Revisar el alcance del requerimiento de mantenimiento. ¿Autoriza? <b>SI:</b> Pasa a la actividad 4 <b>NO:</b> Pasa a la actividad 3	Director /a Administrativa	Requerimiento de mantenimiento
3	Devolver solicitud de mantenimiento	Si la magnitud y el costo del mantenimiento representan una erogación alta de recursos se devolverá a la unidad requirente, y se canalizará para el levantamiento de un proceso integral, que cuente con la respectiva asignación de recursos	Director /a Administrativa	
4	Revisar el requerimiento/Plan de mantenimiento y asignar responsable	Revisar que el requerimiento esté debidamente autorizado, firmado y analizar el trabajo que se está solicitando. Designar a los ayudantes de mantenimiento para el cumplimiento del mismo.	Responsable de la unidad de Mantenimiento	
5	Verificar el requerimiento de mantenimiento	Verificar el trabajo a realizarse y analiza los materiales a utilizarse en el mantenimiento ¿Requiere material? <b>SI:</b> Pasa a la actividad 6 <b>NO:</b> Pasa a la actividad 14.	Ayudante de mantenimiento	
6	Elaborar formularios de solicitud de materiales	En caso de que se requiera materiales en bodega se elaborará el formulario: 1107	Ayudante de mantenimiento	Formulario de solicitud de materiales
7	Revisar formulario de solicitud de materiales	Revisar que la solicitud de materiales se encuentre acorde al trabajo a realizarse, en cuanto a cantidades y especificaciones ¿Está correcta? <b>SI:</b> Pasa a la actividad 8 <b>NO:</b> Regresa a la actividad 6	Responsable de la unidad de Mantenimiento	
8	Suscribir formulario	En caso de que el formulario se	Responsable de	



		encuentre correcto suscribe y remite al bodeguero de mantenimiento.	la unidad de Mantenimiento	
9	Revisar, analizar disponibilidad de material	Revisar que el formulario este correctamente elaborado, suscrito y, autorizado. ¿Existe material disponible? <b>SI:</b> Pasa a la actividad 13 <b>NO:</b> Pasa a la actividad 10.	Bodeguero de mantenimiento	
10	Notificar la no disponibilidad de material	En caso de que no exista material disponible, el bodeguero de mantenimiento notificará mediante correo electrónico al responsable de la unidad de mantenimiento para que solicite la adquisición de los materiales a la Dirección Administrativa	Bodeguero de mantenimiento	Notificación
11	Elaborar memorando de requisición de adquisición de material	Elaborar memorando indicando que no existe stock en las bodegas del material que se requiere para atender el trabajo y solicita a la Dirección Administrativa la adquisición del mismo.	Responsable de la unidad de Mantenimiento	
12	Solicitar inicio del proceso de adquisiciones	Revisar el requerimiento y disponer la adquisición, pasa al procedimiento Proveeduría.	Director /a Administrativa	
13	Despachar material	En caso de que si exista material en bodega se procederá al despacho del material, y se suscribirá el formulario 1108.	Bodeguero de mantenimiento	Formulario de entrega de materiales
14	Atender el requerimiento o ejecutar mantenimiento	Proceder a la ejecución del trabajo correspondiente.	Ayudante de mantenimiento	
15	Suscribir reporte de novedades de mantenimiento	El ayudante de mantenimiento suscribe con el área requirente el reporte de cumplimiento del mantenimiento o servicio solicitado.	Ayudante de mantenimiento	
16	Realizar la encuesta de satisfacción	El ayudante de mantenimiento luego de haber realizado el mantenimiento entregará la encuesta de satisfacción al usuario interno para su llenado.	Ayudante de mantenimiento	Encuesta
17	Verificar la ejecución del mantenimiento	Trasladarse al área solicitante para verificar el cumplimiento, esto a través de pruebas de funcionamiento. ¿Está correcta la ejecución del	Responsable de la unidad de Mantenimiento	

		mantenimiento? <b>SI:</b> Pasa a la actividad 18. <b>NO:</b> Regresa a la actividad 14.		
18	Registro y archivo del reporte de mantenimiento	En caso de que este efectuado correctamente el mantenimiento se procederá al registro y archivo de los reportes de mantenimientos atendidos.	Responsable de la unidad de Mantenimiento	
19	Elaborar informe de ejecución de mantenimiento y tabulación de la encuesta de satisfacción	El informe de mantenimiento se lo presenta de manera mensual, el cual deberá contener el mantenimiento de muebles e inmuebles, readecuaciones de inmuebles y avance del plan de mantenimiento anual. La tabulación de la encuesta de satisfacción se realizará mensualmente.	Responsable de la unidad de Mantenimiento	Informe de mantenimiento de muebles e inmuebles, readecuaciones de inmuebles y avance del plan de mantenimiento anual. Tabulación de la encuesta
20	Revisar y analizar los informes	Revisar la consistencia de la información de los informes ¿Están correctos? <b>SI:</b> (Por disposición con memorando la CGAF solicitó presentar informe trimestral de plan de mantenimiento. FIN <b>NO:</b> Pasa a la actividad 21	Director /a Administrativa	
21	Corregir informe y reprograma cronograma de actividades	Corregir el informe y reprogramar el plan de mantenimiento para posteriormente regresar a la actividad 19.	Responsable de la unidad de Mantenimiento	

### 3. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.

### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**SPB:** Sistema de Proveeduría y Bodega

### 5. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

#### 5.1 DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital
1107	Formulario de solicitud de	Bodega de	N/A

	materiales	Mantenimiento	
1108	Formulario de entrega de materiales	Bodega de Mantenimiento	N/A

## 5.2 ANEXOS

F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.