SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Protegemos a la Gente

PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VEHICULAR

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-ATS-14	VERSIÓN: 01

PROCEDIMIENTO

"Atención de Requerimientos de Servicio Vehicular"

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 Control de Bienes y Administración Vehicular**
Proceso Nivel 3:	**Atención de Requerimientos de Servicio Vehicular**
Fecha de vigencia del documento:	**31 / 12 / 2017**
Versión del Documento:	**1.0**
Número de Páginas:	**13**
Responsable del proceso:	**Director /a Administrativo**
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 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VEHICULAR 5
1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO 5
1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO 5
1.3. NORMAS GENERALES 5
2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO 7
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO 8
4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO 12
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 12
6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS 13
6.1 DOCUMENTOS 13
6.2 ANEXOS 13

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VEHICULAR

1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO

Descripción:	**PROPÓSITO:** ❖ *Brindar con eficacia el servicio vehicular requerido por los servidores de la Superintendencia de Bancos, a través del cumplimiento de la normativa legal vigente.* **DISPARADOR:** ❖ *Necesidad de movilización de los funcionarios de la SB para actividades netamente institucionales.* **ENTRADAS:** ❖ *Requerimiento del servicio de movilización a través del sistema OTRS*
Productos/Servicios del proceso:	❖ *Informe de administración de servicio vehicular. (movilización, mantenimiento, abastecimiento de combustible y matriculación)* ❖ *Guías de rutas de los conductores*
Responsable del proceso:	❖ *Director /a Administrativo.*
Tipo de cliente:	*Cliente Interno*
Marco Legal:	❖ *Constitución de la República del Ecuador.* ❖ *Código Orgánico Monetario y Financiero.* ❖ *Acuerdo No. 005 de la Contraloría General del Estado* ❖ *Resolución ADM-2014-12312*

1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Inicia con el requerimiento de movilización, y concluye con la prestación del servicio de movilización e Informes de certificación de contar con los servicios respectivos.

1.3. NORMAS GENERALES

- ❖ Los vehículos de la institución serán destinados para brindar el servicio de movilización a los servidores, con el fin de cumplir labores netamente institucionales.

- ❖ Las solicitudes de servicio vehicular (dentro y fuera del cantón de residencia) deberán ser canalizadas por la secretaria de cada área requirente, estas serán realizadas a través de la herramienta OTRS. Esta solicitud debe incluir la hora de salida y destino y se debe solicitar con al menos 30 minutos de anticipación.

- Una vez aprobado el requerimiento con la hora señalada, el tiempo de espera por parte de la administración vehicular para la prestación del servicio de movilización será de máximo 15 minutos, transcurrido el plazo indicado se procederá a cerrar el ticket generado, por lo tanto, la unidad requirente en caso de persistir con su necesidad deberá generar un nuevo ticket.

- Para la emisión de la orden de movilización fuera de la ciudad o fuera de la jornada laboral será aprobado por delegado de la máxima autoridad a través del sistema OTRS que suplirá la emisión del memorando de petición de las unidades requirentes.

- Para solicitar el requerimiento de movilización vehicular se deberá registrar como mínimo la siguiente información: número de ocupantes, nombre de los funcionarios, fecha de prestación del servicio, hora de salida, lugar de destino, hora estimada de retorno. En caso de salida del cantón de residencia se deberá adjuntar el formulario 1123 debidamente sumillado por el jefe inmediato del área, en caso de que esta información no se encuentre en el ticket de solicitud su requerimiento será cerrado en la herramienta OTRS.

- Las solicitudes de vehículos para transporte fuera del cantón donde tiene su lugar habitual de trabajo deberán presentarse con 48 horas de anticipación o lo que establezca la normativa legal vigente.

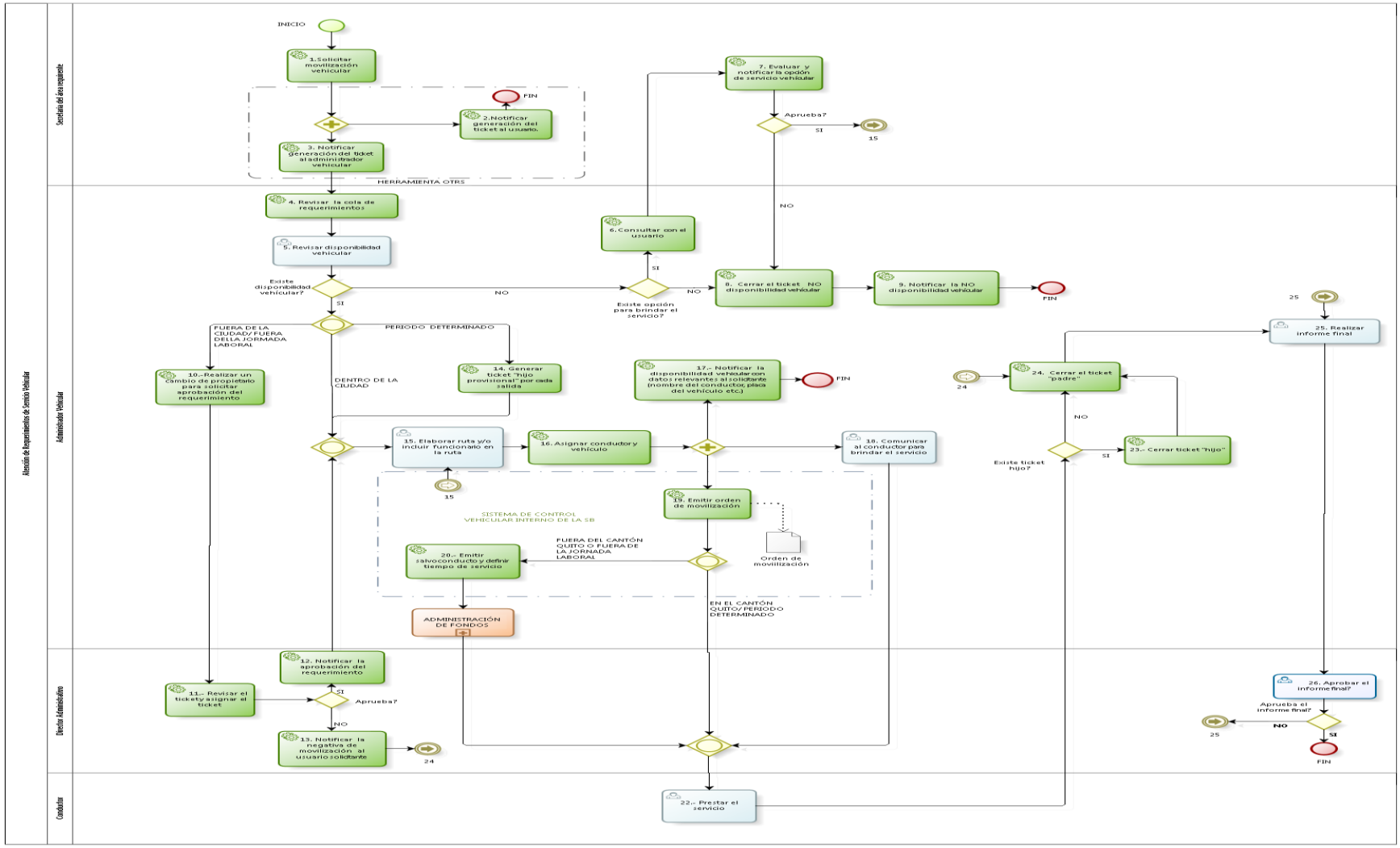
- Se deberá notificar con al menos 15 minutos el cambio o suspensión del itinerario en caso de salidas internas y de 24 horas en caso de salidas fuera de la ciudad por vía telefónica.

- La atención del servicio se realizará de acuerdo a la disponibilidad del parque automotor y se atenderán conforme al orden de recepción de los requerimientos.

- Los requerimientos que sobrepasen los tiempos establecidos en el SLA pasarán a conocimiento, responsabilidad y atención de las autoridades correspondientes.

- Las políticas generadas en el presente documento se cumplirán acorde a lo generado por la Contraloría General del Estado y demás órganos de control.

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Solicitar movilización vehicular	Se solicitará mediante la herramienta OTRS los requerimientos de movilización vehicular ya sea estos: dentro o fuera de lugar de residencia y horarios fuera de la jornada laboral o por periodos determinados (Reservas para un periodo de tiempo determinado).	Secretaria del área requirente	Ticket OTRS
2	Notificar generación del ticket al usuario.	La herramienta de gestión de tickets notificará automáticamente el registro del mismo al usuario que realizó la solicitud del servicio de movilización.	Herramienta OTRS	Notificación
3	Notificar generación del ticket al administrador vehicular.	La herramienta de gestión de tickets notificará automáticamente el registro del mismo al administrador vehicular para que se proceda con la atención.	Herramienta OTRS	Notificación
4	Revisar la cola de requerimientos.	En la herramienta de gestión de tickets se identificará el tipo de usuario, tipo de requerimiento y urgencia para asignar un vehículo en base al portafolio, catálogo de servicios y el SLA establecido.	Administrador Vehicular	
5	Revisar disponibilidad vehicular.	Se verificará en la base de datos Excel la disponibilidad vehicular y se asignará un vehículo que se encuentre disponible. ***¿Existe disponibilidad vehicular?*** **SI:** Revisar el tipo de requerimiento solicitado este puede ser: ***Dentro del lugar de residencia*** (Pasa a la actividad 15) ***Fuera del lugar de residencia o fuera de la jornada laboral*** (Pasa a la actividad 10) ***Durante un periodo***	Administrador Vehicular	

		determinado *(reservas* para un periodo de tiempo determinado- Pasa a la actividad 14) **NO:** Debe realizarse la pregunta ***¿Existe opción para brindar el servicio?*** **SI:** Pasa a la actividad 6 **NO:** Pasa a la actividad 8		
6	Consultar con el usuario.	En caso que el requerimiento no pueda ser atendido en el horario solicitado y exista una opción aceptable a un distinto horario, se consultará mediante la herramienta OTRS con el usuario del servicio.	Administrador Vehicular	Notificación
7	Evaluar y notificar la opción de servicio vehicular.	Se evaluará la opción de cambio de horario y se notificará mediante correo electrónico la decisión tomada. ¿Aprueba? **SI:** Pasa a la actividad 15 **NO:** Pasa a la actividad 8	Secretaria del área requirente	
8	Cerrar el ticket NO disponibilidad vehicular.	Una vez verificado la no disponibilidad vehicular y evaluada las opciones de cambio de horario con el usuario del servicio se procederán a cerrar el ticket con estado de "NO EXITOSO".	Administrador Vehicular	
9	Notificar la NO disponibilidad vehicular.	La herramienta de gestión de tickets notificará automáticamente al usuario requirente el cierre del ticket con el estado de "NO EXITOSO". **FIN**	Administrador Vehicular	Notificación
10	Realizar un cambio de propietario para solicitar aprobación del requerimiento	En caso de que el requerimiento de movilización sea "***fuera del lugar de residencia o fuera de la jornada laboral"***, se realizará un cambio de propietario en la herramienta OTRS para que se proceda con la aprobación del Director/a Administrativo.	Administrador Vehicular	
11	Revisar el ticket.	Se revisará la información del ticket para evaluar la justificación del requerimiento de movilización vehicular para los casos mencionados en la actividad 10. ¿Aprueba?	Director /a Administrativo	

		SI: Pasa a la actividad 12 **NO:** Pasa a la actividad 13		
12	Notificar la aprobación del requerimiento.	Una vez revisada la justificación respectiva y verificada la información del ticket mediante la herramienta OTRS se procederá a notificar la aprobación. Una vez ejecutada esta actividad deberá dirigirse a la actividad 15.	Director /a Administrativo	
13	Notificar la negativa de movilización al usuario solicitante.	En caso que el requerimiento de movilización para fuera del cantón de residencia o fuera de la jornada laboral no contenga la justificación respetiva se notificará mediante la herramienta OTRS la negación del requerimiento. Una vez ejecutada esta actividad deberá dirigirse a la actividad 24.	Director /a Administrativo	Notificación
14	Generar ticket "hijo provisional" por cada salida.	Para el caso que se requiera movilización vehicular ***durante un período determinado***, se dividirá el ticket original en uno o varios tickets hijos para brindar el servicio.	Administrador Vehicular	
15	Elaborar ruta y/o incluir funcionario en la ruta.	Se elaborará la ruta del vehículo de acuerdo a los requerimientos solicitados. En caso de que uno o varios funcionarios se dirijan al mismo sector se lo incluirá en la ruta con el fin de optimizar el servicio vehicular.	Administrador Vehicular	
16	Asignar conductor y vehículo.	Se verificará el conductor y vehículo disponible y se registrará la asignación en la herramienta OTRS. Una vez ejecutada esta actividad se realizará paralelamente las actividades 17, 18, 19.	Administrador Vehicular	
17	Notificar la disponibilidad vehicular con datos relevantes al solicitante (nombre del conductor, placa del vehículo etc.)	La herramienta de gestión de tickets notificará automáticamente los siguientes datos: Nombre del conductor; Placa del vehículo; Hora de salida.	Administrador Vehicular	Notificación

		Adicionalmente se indicará que el tiempo de espera máximo es 15 minutos para prestar el servicio, caso contrario se cerrará el ticket y el usuario requirente deberá generar un nuevo requerimiento.		
18	Comunicar al conductor para brindar el servicio.	Se comunicará verbalmente al conductor asignado para la prestación del servicio.	Administrador Vehicular	
19	Emitir orden de movilización	Se elaborará la orden de movilización en sistema de control vehicular de la Contraloría General del Estado para que el conductor pueda prestar el servicio. Adicionalmente dependiendo del servicio: ***Fuera del cantón de residencia o fuera de la jornada* laboral** diríjase a la actividad 20. ***Dentro del cantón de residencia o por determinados períodos diríjase*** a la actividad 22.	Administrador Vehicular	Orden de movilización
20	Emitir salvoconducto y definir tiempo de servicio.	Se elabora el salvoconducto indicando el lugar de la comisión y se define el tiempo estimado en el cual se prestará el servicio.	Administrador Vehicular	Salvoconducto
21	Viáticos y Movilización	Refiérase al proceso de viáticos y movilización. Una vez ejecutado este proceso diríjase a la actividad 22.	Dirección Financiera	
22	Prestar el servicio	Se movilizará a los servidores de la SB dentro o fuera del lugar de residencia.	Conductor	
23	Cerrar ticket "hijo"	La herramienta de gestión de tickets notificará automáticamente al usuario requirente que su requerimiento fue atendido, por lo cual se procederá con el cierre del ticket hijo. NOTA: Esta actividad aplica para periodos determinados por lo tanto el cierre del ticket hijo se lo realizará una vez culminada la prestación del servicio diario.	Administrador Vehicular	

24	Cerrar el ticket "padre"	Una vez atendido correctamente el requerimiento de movilización vehicular se procederá con el cierre formal del ticket en el sistema OTRS.	Administrador Vehicular	Notificación.
25	Realizar informe final	Mensualmente se obtiene el informe de administración de servicio vehicular.	Administrador Vehicular	Informe de administración vehicular.
26	Revisar el informe final	El / la Director Administrativa revisará y aprobará el informe final presentando por el servidor. **Aprueba informe:** **SI**: FIN **NO:** Regresa a la actividad 25	Director / a Administrativo	

4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Catálogo de servicios.- Es un documento estructurado que contiene los servicios que presta el área o institución.

Control semanal de movilización.- Base de datos en la que consta el registro semanal de la movilización por vehículo, esta información se alimenta de la hoja de ruta y es elaborado por el Administrador Vehicular y reportado a la Contraloría General del Estado.

Mantenimiento preventivo.- Es el destinado a la conservación de los vehículos mediante revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.
El objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos del vehículo. Las tareas de mantenimiento preventivo incluyen acciones como cambio de piezas desgastadas, cambios de aceites y lubricantes, etc.

Mantenimiento correctivo.- Son aquellos cambios que se realizan para solucionar daños o defectos observados en los vehículos y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos de manera inmediata

Orden de movilización.- Documento que faculta la salida vehicular y prestación del servicio.

Orden de trabajo.- Documento que contiene características del vehículo y detalle del mantenimiento que se debe realizar.

Portafolio de servicios.- es un documento estructurado, donde se detalla desde el punto de vista del negocio las características operativas y estratégicas acerca de los servicios

que se entregan o se entregarán en un futuro a sus clientes, incluye servicios internos o brindados por terceros.

Salvo conducto.- Documento emitido a través del portal de la Contraloría General del Estado para atenciones del servicio dentro y fuera de la ciudad en fines de semana, feriados y horarios fuera de oficina

6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

6.1 DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital

6.2 ANEXOS

- DNA-GPA-01 Pago de alimentación a los servidores del código de trabajo que se encuentran en comisión de servicios que no generaron viáticos.
- Orden de Movilización
- Orden de Suministro de Gasolina
- Solicitud de autorización para cumplimiento de servicios institucionales.
- Orden de Movilización con viáticos y/o subsistencias, fines de semana y/o feriados
- Orden de Trabajo
- Reporte de mantenimiento vehicular.
- Requisitos funcionales de administración vehicular en sistema OTRS
- Solicitud de trasporte.
- F-GPP-01 Ficha de indicadores