

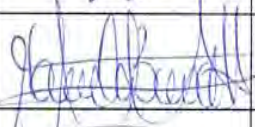
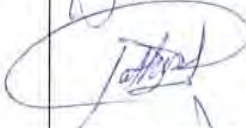



*PROCEDIMIENTO*

# MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO VEHICULAR

*Dirección Administrativa*  
*Versión 1.0*  
*Diciembre 2017*

CÓDIGO: PRO-GAF-MVH-14		VERSIÓN: 01		
<h2>PROCEDIMIENTO</h2> <h3>"Mantenimiento preventivo y/o correctivo vehicular"</h3>				
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:	<i>Mantenimiento preventivo y/o correctivo vehicular</i>
Fecha de vigencia del documento:	
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	9
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 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO 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.....	6
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.....	7
4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	8
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS.....	9
6.1 DOCUMENTOS .....	9
6.2 ANEXOS .....	9

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

### 1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO

<b>Descripción:</b>	<b>PROPÓSITO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Garantizar el buen estado de los vehículos de la Superintendencia de Bancos, a través del mantenimiento adecuado y oportuno, ya sea este preventivo y/o correctivo.</i></li></ul> <b>DISPARADOR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Necesidad de mantenimiento del vehículo.</i></li></ul> <b>ENTRADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Solicitud de mantenimiento.</i></li><li>❖ <i>Orden de trabajo.</i></li></ul>
<b>Productos/Servicios del proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Plan de mantenimiento vehicular.</i></li><li>❖ <i>Documentos habilitantes para conducción de vehículos (CORPAIRE, matricula, licencias de conductores, etc.)</i></li></ul>
<b>Responsable del proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Director /a Administrativo.</i></li></ul>
<b>Tipo de cliente:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Cliente Interno.</i></li></ul>
<b>Marco Legal:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ <i>Constitución de la República del Ecuador.</i></li><li>❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero.</i></li><li>❖ <i>Acuerdo No. 005 de la Contraloría General del Estado.</i></li><li>❖ <i>Resolución ADM-2014-12312.</i></li></ul>

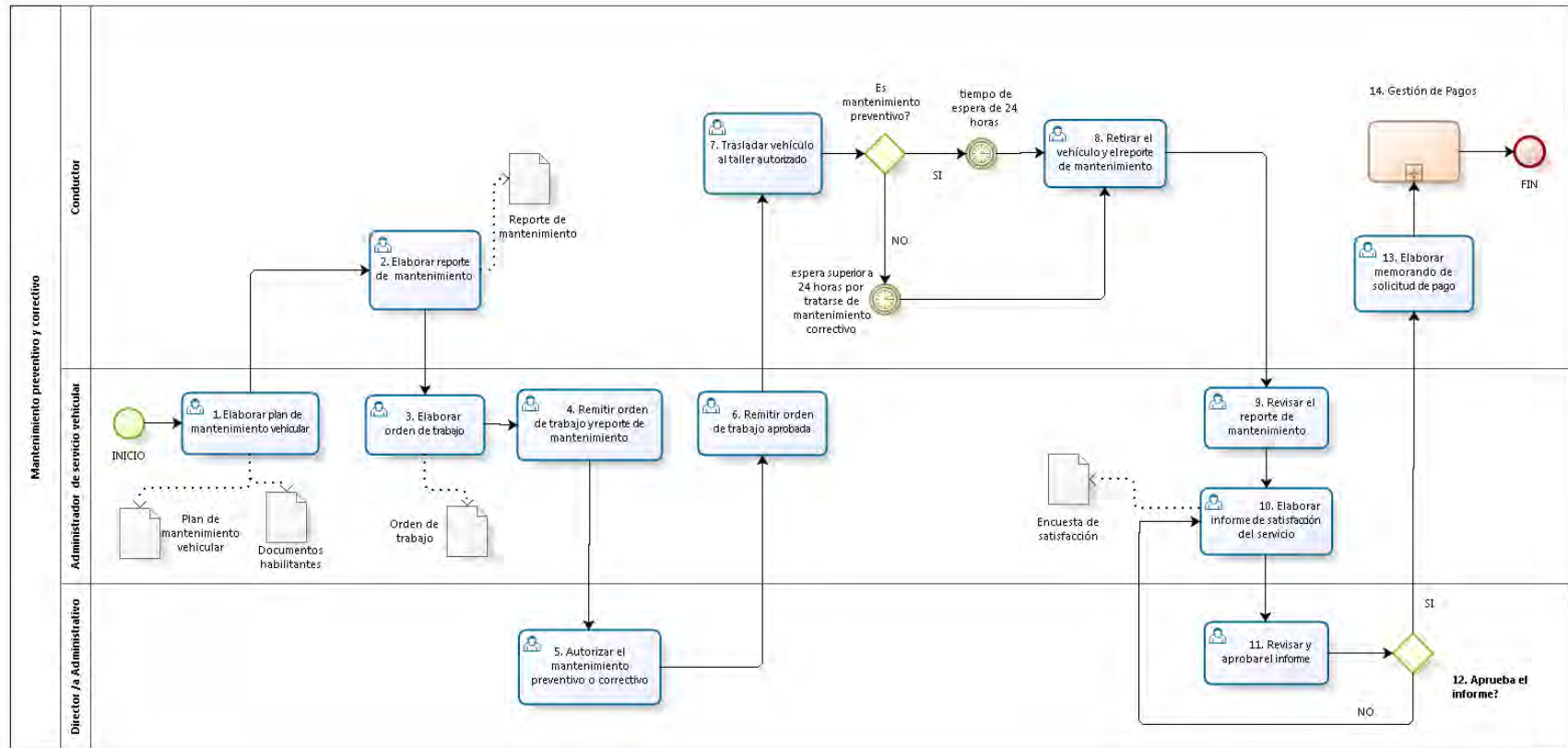
### 1.2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Inicia con el requerimiento de mantenimiento y concluye con la prestación del servicio. Este procedimiento es de aplicación a nivel de matriz e Intendencias Regionales.

### 1.3. NORMAS GENERALES

- ❖ El plan de mantenimiento vehicular se lo realiza anualmente de acuerdo al kilometraje de cada vehículo, en el mismo constarán las necesidades de matriculación vehicular y actualización de licencias de conductores.
- ❖ El mantenimiento preventivo tiene una espera inferior a 24 horas.
- ❖ El mantenimiento correctivo se produce cuando el tiempo es mayor a 24 horas.

## 2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Elaborar plan de mantenimiento vehicular	Se elaborará anualmente el plan de mantenimiento vehicular de acuerdo al kilometraje de cada vehículo. Se revisará documentos habilitantes.	Administrador del servicio vehicular	Plan de mantenimiento vehicular.  Documentos habilitantes (matrículas – licencias, etc.)
2	Elaborar el reporte de mantenimiento.	Se elaborará el reporte de mantenimiento mismo que contiene los datos del vehículo, fecha de solicitud, mantenimiento que requiere el vehículo sea este preventivo o correctivo.	Conductor	Reporte de mantenimiento
3	Elaborar orden de trabajo.	Se elaborará la orden de trabajo misma que contiene los datos del vehículo, fecha de orden de trabajo, mantenimiento que requiere el vehículo sea este preventivo o correctivo.	Administrador del servicio vehicular	Orden de trabajo
4	Remitir orden de trabajo y reporte de mantenimiento.	Se entregará la orden de trabajo y el reporte de mantenimiento al Director/a Administrativo.	Administrador del servicio vehicular	
5	Autorizar el mantenimiento preventivo o correctivo.	Se revisa el contenido de la orden de trabajo y autoriza mediante una firma.	Director /a Administrativo	
6	Remitir orden de trabajo aprobada.	Se entrega al conductor la orden aprobada.	Administrador del servicio vehicular	
7	Trasladar vehículo al taller autorizado.	El conductor se dirige a los talleres autorizados para que realicen el respectivo mantenimiento. ¿El Mantenimiento es preventivo? <b>SI:</b> Tiempo de espera del servicio es de 24 horas (dirigirse a la actividad 7). <b>NO:</b> Tiempo de espera superior a 24 horas por tratarse de mantenimiento correctivo (dirigirse a la actividad 7).	Conductor	
8	Retirar el vehículo y el reporte de mantenimiento.	Se retira el vehículo del concesionario, se revisa el	Conductor	

		mantenimiento efectuado, y procede a retirar el reporte de mantenimiento.		
9	Revisar reporte de mantenimiento y solicitar al proveedor facturas.	De acuerdo al reporte, se validará con la orden de trabajo y se contrastará que el mantenimiento se haya realizado correctamente. Vía telefónica se contactará con el proveedor para solicitar las facturas.	Administrador del servicio vehicular	
10	Elaborar informe de satisfacción del servicio.	Se elaborará un informe ejecutivo del mantenimiento correctivo o preventivo realizado a los vehículos durante el mes (Matriz Quito y Regionales)	Administrador del servicio vehicular	Encuesta de satisfacción del servicio
11	Revisar informe de satisfacción del servicio.	Revisa todo el contenido del informe. ¿Existen cambios? <b>SI:</b> Regresa a la actividad 10 <b>NO:</b> Pasa a la actividad 12	Director /a Administrativo	
12	¿Aprueba el informe?	Se aprueba mediante una sumilla.	Director /a Administrativo	
13	Elaborar memorando de solicitud de pago de acuerdo al informe de satisfacción.	Elaboración de memorando de solicitud de pago conforme al servicio prestado, incluyendo detalle de las facturas, ordenes de trabajo e informes.	Administrador del servicio vehicular	Memorando de solicitud de pago
14	<b>Proceso</b>	<b>Gestión de Pagos FIN</b>	<b>Dirección Financiera</b>	

#### 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

**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



## 6. LISTADO DE DOCUMENTOS Y ANEXOS

### 6.1 DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital
DNA-GPA-01	Pago de alimentación a los servidores del código de trabajo que se encuentran en comisión de servicios que no generaron viáticos.	Unidad de servicio vehicular	
	Orden de movilización	Unidad de servicio vehicular	
	Orden de suministro de gasolina	Unidad de servicio vehicular	
	Solicitud de autorización para cumplimiento de servicios institucionales	Unidad de servicio vehicular	
	Orden de movilización con viáticos y/o subsistencias, fines de semana y/o feriados.	Unidad de servicio vehicular	
	Orden de trabajo	Unidad de servicio vehicular	
	Reporte de mantenimiento vehicular	Unidad de servicio vehicular	
	Solicitud de transporte	Unidad de servicio vehicular	
	Requisitos funcionales de administración vehicular en sistema OTRS	Unidad de servicio vehicular	

### 6.2 ANEXOS