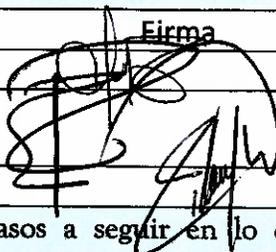


**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

2. Control de elaboración y aprobación:

	Nombre y cargo:	Firma	Fecha:
Elaboró:	Jennifer Ramírez Vindas		6-5-19
Revisó:	Rodrigo Alfaro Cambroner		7-5-19
Aprobó:	William Páez Ramírez		7-5-19

3. Objetivo: Conocer y definir los pasos a seguir en lo que respecta al mantenimiento y reparación tanto preventivo como correctivo en la flotilla de la Universidad Nacional, a fin de realizar los trámites según correspondan y con ello lograr una mayor eficiencia en los mismos y maximización tanto del tiempo como de recursos.

4. Alcance: Unidades administrativas y académicas de la UNA, el proceso inicia con la información que emite la unidad a la cual corresponde el vehículo y concluye con la entrega del vehículo

5. Marco normativo:

1- Reglamento de Transportes.

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
1- Reporte de la reparación preventiva/correctiva a la unidad por parte del usuario a la unidad	<p>1.1 EL usuario que tiene a cargo el vehículo o lo tiene en uso, comunica mediante un servitec al encargado en la unidad sobre la reparación que se debe realizar, la misma puede ser de mecánica preventiva/correctiva o de carrocería (en una misma servitec no puede combinar reparaciones de carrocería con mecánica deben emitirse de manera independiente) Para el caso de los vehículos que pertenecen a la Sección de Transportes el reporte lo elabora el chofer y se remite a la Jefatura para su debida firma.</p> <p>1.2 La servitec debe completarse según el formulario de "Reporte de Averías y Solicitudes para reparaciones de Vehículos Institucionales"</p> <p>1.3 Una vez completada la servitec se debe coordinar una</p>	Unidad Académica /Administrativa

Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional - Instructivo -	
1. Identificación:	
Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)		
Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>cita en el Área de Flotilla Vehicular mediante la remisión de un correo electrónico a la coordinadora en el cual se solicita la placa del vehículo y reparación que requiera. En algunos casos especiales indican también los días o horas en los cuales pueden trasladar el vehículo para la atención.</p>	
<p>2. Asignación cita en el área de Coordinación de Flotilla Vehicular</p>	<p>2.1 Recepción del correo electrónico por parte de la unidad</p> <p>2.2 Verificación del mecánico al cual se le asignaría la cita en la base de datos "Consecutivo de Taller Servitec", dicha verificación se lleva a cabo debido a que los vehículos se asignan de acuerdo a la última revisión efectuada y con ello lograr que los vehículos sin importar la reparación sean vistos por ambos mecánicos.</p>	<p>Coordinadora del Área de Flotilla Vehicular</p>

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>2.3 Revisión del calendario de programación del Taller Servitec</p> <p>2.4 Asignación de la cita al mecánico según corresponda y de acuerdo con los espacios vistos en calendario. Comúnmente las citas se asignan en un lapso de 1 hora, en caso de requerir más tiempo el mecánico coordina con la Jefatura para su debida atención.</p> <p>2.5 Emisión de notificación al mecánico sobre la cita asignada.</p> <p>2.6 Para el caso de los vehículos asignados a la Sección de Transportes se llevan a cabo los puntos del 2.2 al 2.5. Con la particularidad de que en lugar de enviar un aviso de cita a una unidad académica se coordina con el área de giras para que se desprograme el</p>	

Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional - Instructivo -	
1. Identificación:	
Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)		
Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>vehículo en el día que corresponda. Se toman las llaves del Gabinete para su respectiva revisión.</p> <p>2.7 Envío de la cita a la unidad correspondiente y su confirmación. Se remite un formulario de cita en el cual se especifica: día, hora, placa y aspectos para tomar en cuenta en la atención del vehículo se adjunta documento.</p> <p>2.8 En los casos que se cancelen o reprogramen citas se deberá nuevamente de analizar el calendario de programación según el mecánico que corresponda y emitir o solicitar a la unidad el correo de justificación del porqué de la cancelación tanto en el caso si es por parte de la Sección de Transportes o por la unidad.</p>	

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
3. Revisión, recepción, ingreso y traslado de Servitec	<p>3.1 Se revisa la servitec una vez que el usuario la entregue en el momento de la cita, los datos a corroborar son fecha, kilometraje, firmas, sellos, reparación reportada via correo con la descrita en la servitec e información general del vehículo.</p> <p>3.2 Se asigna incorpora en la base de datos del Taller Servitec en la cual se le asignará un consecutivo, se detallará la fecha, placa, detalle de reparación, estado, unidad, solicitante, taller, mecánico, observaciones entre otros.</p> <p>3.3 Se le colocan los sellos de recepción y el de la última revisión en el cual se indica la fecha en la cual el vehículo fue revisado en el Taller Servitec por última vez. Esto es para fines de asignación de mecánico</p>	Coordinadora del Área de Flotilla Vehicular/ mecánicos

Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional - Instructivo -	
1. Identificación:	
Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)		
Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>3.4 Se le entrega al usuario y el mismo la traslada al mecánico o en dado caso se le entrega al mecánico y se le coloca en el folder de traslado de servitec que cada mecánico tiene a cargo.</p> <p>3.5 El mecánico realiza la recepción del vehículo mediante el formulario "Recepción de Vehículos Institucionales", el cual debe adjuntarse con el formulario de "Reporte de Averías y Solicitudes para reparaciones de Vehículos Institucionales" emitido por la unidad. Para los vehículos asignados a la Sección de Transportes no se llena el formulario de recepción, debido a que la fecha en la cual el chofer entrega la servitec en ocasiones no es el momento en el cual el vehículo se puede desprogramar para ser revisado por los mecánicos.</p>	

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>3.6 Una vez revisado el vehículo se entrega la servitec debidamente llena por el mecánico a la coordinadora. Tanto para los vehículos de unidades como para los de la Sección de Transportes</p> <p>3.7 Se revisan las reparaciones u observaciones realizadas por el mecánico en casos especiales que se presenten. Tanto para los vehículos de unidades como para los de la Sección de Transportes</p> <p>3.8 Se sellan las servitec tanto la original como la copia del mecánico. Tanto para los vehículos de unidades como para los de la Sección de Transportes</p> <p>3.9 Se traslada la información de la servitec a la base de datos del "Archivo Digital del Registro de Servitec" se adjunta. Tanto para los vehículos de unidades como para los de la Sección de Transportes</p>	

Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional - Instructivo -	
1. Identificación:	
Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)		
Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>3.10 Se realiza la orden de trabajo en el "Formulario de entrega de vehículo a taller externo por incidentes". Tanto para los vehículos de unidades como para los de la Sección de Transportes</p> <p>3.11 Se revisa, firma y sella la orden de trabajo</p> <p>3.12 Se entrega a la persona que realizara el trámite que corresponda. Si en dado caso no fuera un trámite de trasladar el mismo día y requiere de cita en agencia, se le indica al usuario que el vehículo quedara en custodia de la Sección de Transportes en el tanto se coordine una cita con la agencia y se traslade el mismo.</p>	

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>3.13 Para el caso de los vehículos de la Sección de Transportes luego de que el mecánico los revise, se elabora la orden de trabajo y se coordina con los choferes disponibles el traslado a agencia y en el caso de que los vehículos se vayan a quedar se coordina igualmente cita en agencia.</p> <p>3.14 La cita en agencia se coordina con los ejecutivos a cargo en cada agencia de la Flotilla Vehicular de la UNA y las mismas se solicitan en el momento que vayan llegando las ordenes de trabajo para los vehículos que lo requieran.</p> <p>Si al momento de la cita los compañeros choferes no pueden colaborar en el traslado de los vehículos, se solicita mediante correo electrónico a la persona que inicialmente solcito la cita, la colaboración al respecto a fin de no afectar los tiempos de reparación y la pérdida de las citas en agencia.</p>	

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
4. Entrega de orden de trabajo al usuario o chofer	<p>4.1 Se confecciona la orden de trabajo para remitir agencia con los datos especificados en el "Formulario de Entrega de Vehículo a Taller Externo por Incidentes"</p> <p>4.2 Se coordina con el usuario o chofer la remisión del vehículo y recepción de dicha orden</p> <p>4.3 Se inicia el seguimiento digital del vehículo en el "Archivo Digital del Registro de Servitec", colocando las fechas en los espacios según correspondan.</p>	Coordinadora del Área de Flotilla Vehicular
5. Revisión de Presupuesto de vehículos	<p>5.1 Las agencias una vez que reciben los vehículos inician con lo indicado en la orden de trabajo, a fin de emitir un primer presupuesto para revisión de mecánicos.</p> <p>5.2 Los ejecutivos de agencia remiten mediante correo electrónico los presupuestos a la coordinadora</p>	Jefatura de la Sección /Coordinadora del Área de Flotilla Vehicular

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>5.3 Se imprimen los presupuestos y se le trasladan a los mecánicos mediante el formulario de recepción de presupuestos</p> <p>5.4 Los mecánicos devuelven los presupuestos ya sea: con el Vb para iniciar con la reparación o en ocasiones indican algunas observaciones entre las cuales pueden ser: visitas agencia, tiempos de garantía, costos de repuestos, entre otros</p> <p>Dichas observaciones la coordinadora se encarga de tramitar con los ejecutivos de agencia según corresponda e informar a los mecánicos el tramite a seguir o la reimpresión de los presupuestos que deben ser corregidos.</p> <p>5.5 Una vez que los presupuestos tengan el VB definitivo de los mecánicos se reciben y se trasladan a la</p>	

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>Jefatura mediante el formulario de recepción de presupuestos</p> <p>5.6 La Jefatura remite la aprobación final, al ejecutivo a cargo en agencia.</p> <p>5.7 La Jefatura traslada el presupuesto aprobado a la coordinadora para su respectivo archivo.</p>	
6. Retiro del vehículo de agencia	<p>6.1 Se remite de agencia correo en el cual se especifican los vehículos listos</p> <p>6.2 Se coordina con los choferes o usuarios el retiro de estos.</p> <p>6.3 Se le comunica mediante correo electrónico a los ejecutivos de agencia el nombre del chofer y la placa del vehículo que retirará</p> <p>6.4 Una vez que el chofer retire el vehículo de agencia debe hacer entrega de la llave y factura en la coordinación o Jefatura cuando así lo</p>	Coordinadora del Área de Flotilla Vehicular/choferes

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>amerite.</p> <p>6.5 Una vez que se tenga la llave del vehículo se programa el control de calidad al mecánico que corresponda.</p> <p>6.6 Se actualizada el "Archivo Digital del Registro de Servitec" con la fecha de recepción del vehículo</p>	
7. Realización de Control de Calidad	<p>7.1 Se programa en el calendario de Taller Servitec al mecánico a cargo el control de calidad del vehículo indicando placa y día que llego de agencia. Asimismo, se entrega la factura correspondiente a dicha reparación.</p> <p>7.2 Se actualiza el "Archivo Digital del Registro de Servitec" en la celdas de Fecha de recepción, fecha de entrega para Control de Calidad</p>	Coordinadora del Área de Flotilla Vehicular/Mecánicos

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>7.3 Los mecánicos realizan las labores propias del control de calidad según corresponda</p> <p>7.4 Una vez finalizado el mismo se le indica a la coordinadora el resultado. Si el control de calidad es positivo se actualiza el "Archivo Digital del Registro de Servitec" en las celdas de Devolución de Control de Calidad y Estado del vehículo.</p> <p>7.5 El mecánico entrega el vehículo según "Formulario Reporte de Reparación"</p> <p>En el caso de los vehículos de la Sección de Transportes se comunica a la coordinadora de giras.</p> <p>7.5 Si el resultado del control de calidad es negativo el mecánico le indica a la coordinadora de Flotilla que se devolverá por garantía.</p>	

Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional - Instructivo -	
1. Identificación:	
Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)		
Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
8. Tramite de garantías de reparación	<p>8.1. El mecánico llena la servitec con las fallas encontradas en el control de calidad</p> <p>8.2 La servitec se entrega a la coordinadora y se asigna un consecutivo específico a garantías.</p> <p>8.3 Se ingresa a seguimiento al "Archivo Digital del Registro de Servitec", en el área de garantías</p> <p>8.4 Se realiza la orden de Trabajo correspondiente</p> <p>8.5 Se remite a la agencia correspondiente</p> <p>8.6. Una vez que la agencia indique que está listo para retirar se coordina el retiro según corresponda</p> <p>8.7 Se actualiza el "Archivo Digital del Registro de Servitec" en la celdas de Fecha de recepción, fecha de entrega para Control de Calidad</p>	Coordinadora de Flotilla/Mecánicos

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>8.8 Una vez el vehículo en la Sección de Transportes se programa nuevamente para control de calidad</p> <p>8.9 Si el resultado es positivo se sigue el proceso especificado en el punto 7.4.</p> <p>8.10 Se actualiza el "Archivo Digital del Registro de Servitec" en las celdas de Devolución de Control de Calidad y Estado del vehículo.</p> <p>8.10 Si el resultado vuelve a ser negativo se iniciará nuevamente con el punto 8.</p>	
9. Entrega de vehículos a los usuarios	9.1 Una vez que el vehículo pasa al control de calidad, el mecánico encargado del caso procede a completar la información del "Formulario Reporte de Reparación" adjunto	Mecánicos STI

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

6. Descripción de actividades (opcional diagrama de flujo)

Secuencia Actividades	Actividad	Responsable
	<p>9.2 El mecánico procede a contactar a la persona que está en el formulario de Reportes de Averías Taller Servitec, a fin de coordinar el <u>día y la hora en la cual vendrá a retirar el mismo.</u></p> <p>9.3 Se procede por parte del mecánico y el usuario a revisar el vehículo, se le explican las reparaciones realizadas y se firma el "Formulario Reporte de Reparación"</p> <p>9.4 Se le entrega copia de la boleta de dicho formulario a la coordinación para el archivo de la misma.</p>	

7. Documentos de Referencia

1. "Formulario Reporte de Reparación"
2. "Formulario de Entrega de vehículo a Taller Externo por Incidentes"
3. "Formulario de Recepción de Vehículos Institucionales"
4. "Formulario de Reporte de Averías y Solicitudes para Reparaciones de Vehículos Institucionales."

**Programa de Servicios Generales, Sección de Transporte Institucional
- Instructivo -**

1. Identificación:

Nombre de Instancia: Sección de Transporte Institucional	
Nombre del instructivo: "Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los vehículos en la Flotilla Vehicular UNA"	Versión No:1

7. Documentos de Referencia

8. Glosario de términos

9. Anexos