

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS

ELABORADO**Por:** Div. Gestión de la Calidad
U.T. Talleres
Fecha: Abril/2011**VERSION N° 4****Por:** Gestión por Procesos
U.T. Talleres
Fecha: Agosto 2018

art

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO Y REPARACION VEHICULOS DE COMTECO LTDA.

b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para brindar un óptimo servicio en mantenimiento del parque vehicular de COMTECO R.L. en términos de oportunidad y eficiencia.

c) ALCANCE

Se inicia con la solicitud de Orden de Trabajo de mantenimiento y/o reparación de vehículos y cronograma de acuerdo al recorrido del vehículo (3.000 y 5.000 Km.) y concluye con la devolución de los mismos en condiciones de operabilidad y/o informe de resultados para toma de decisiones.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable U.T. Talleres

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Gerencia General
- Gerencias de área
- Divisiones de COMTECO
- Seguridad Industrial

ENTRADA	SALIDA
Proc. Adm. Parque Vehicular (ADM-DAF-P04)	Proc. Adm. Parque Vehicular(ADM-DAF-P04)

f) DEFINICIONES

Formulario de pedido: Documento que especifica los materiales y repuestos que se requieren, que se remiten a almacén, y se llena en Sistema NAF.

Kardex de vehículos: Se registra en el sistema NAF

Mantenimiento menor: Revisión de vehículo que puede efectuarse dentro las 24hrs. Ej: cambio de batería, revisión de frenos, cambio de embrague.

Mantenimiento medio: Revisión de vehículo que puede demorar el arreglo hasta 3 días Ej: reparación bomba de freno, etc.

Mantenimiento mayor: Fallas de vehículo que pueden solucionarse hasta en 20 días.

Orden de Trabajo Talleres: Documento elaborado en Unidad de Trabajo Talleres, que constituye un elemento de control interno de los trabajos que se ejecutan en Taller en sistema NAF.

Parque automotor: Incluye a todos los vehículos con los que cuenta COMTECO, INTEGRA S.A. BOLIVIA TEL, para el cumplimiento de sus labores técnico-administrativas entre ellos: camiones, camionetas, vagonetas, jeeps y motocicletas.

Solicitud de compra: Documento que se elabora en la Unidad de Trabajo Almacenes, cuando no cuenta entre sus existencias lo requerido en el pedido.

Vale de entrada: Documento que emite el sistema para el ingreso de materiales al almacén.

Vale de salida: Documento que emite el sistema para la entrega de materiales del almacén.

II. OPERATORIA

Unidad solicitante (Conductor)

1. Entrega vehículo reportando fallas detectadas y/o necesidad de mantenimiento preventivo a U.T. Talleres para registro de O.T. electrónica en sistema NAF (Del Procedim. Adm. Parque vehicular).

Asistente Talleres y/o Responsable de talleres

2. Recibe el vehículo bajo inventario registrando en sistema (O.T. automatizada) las posibles fallas coordinando recepción con Mecánico de Talleres para efectuar el diagnóstico total correspondiente.
3. Revisa Kardex del vehículo en sistema NAF, derivando con el Mecánico de Talleres para la realización del trabajo.

Mecánico de Talleres

4. Realiza el diagnostico del vehículo entrante y en función a ello categoriza el tipo de mantenimiento que requiere el vehículo (Mantenimiento menor, medio o mayor) y coordina con sector administrativo.
5. Emite informe verbal a Responsable U.T. Talleres

Responsable U.T. Talleres

6. Coordina con Mecánico modalidad de mantenimiento del vehículo en función a la carga laboral de trabajo en el momento y especialidad requerida.
 - Para mantenimiento externo, continúa con paso siguiente.
 - Para mantenimiento interno, continua con paso 8
7. Asigna a Taller externo, seleccionado previamente en función de la especialidad requerida, continuando con paso 27.
8. Asigna trabajo a mecánicos de la U.T. Talleres, quienes elaboran una lista de repuestos en caso necesario para la reparación.
 - Si el mantenimiento requiere repuestos, continua con el paso siguiente.
 - Caso contrario, al paso 17

Asistente Talleres y/o Responsable

9. Elabora Orden de Trabajo y emite el pedido de materiales y repuestos en sistema en caso de ser necesario.
 - Original de O. T. y pedido, para Almacén
 - Copias de ambas, archivo de Talleres

Encargado de Almacén

10. Recibe formulario de pedido de materiales y repuestos, verifica existencias en almacén
 - En caso de existencia de repuestos en stock, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, continua con paso 12.
11. Elabora vale de salida de repuestos en original y 2 copias,
 - Original para contabilidad
 - Copia 1 para archivo del sector
 - Copia 2 para Talleres
12. Imprime solicitud de compra en sistema NAF y remite a U.T. Abastecimiento
 - Original para U.T. Abastecimiento
 - Copia para archivo de Almacén

Asistente Talleres

13. Realiza compra de repuestos con dinero de Fondo de Caja Chica, recabando la factura correspondiente la misma que es contabilizada en el sistema NAF para reembolso. (En caso de montos superiores a **Bs. 1.000**, se efectúa el pedido en el sistema NAF, Almacenes realiza la solicitud de compra, firma el Jefe de Div. Administración, firma G.A.F., Adquisiciones realiza la compra de los repuestos y entrega el repuesto a Almacenes).
14. Entrega repuestos al mecánico para reparación del vehículo.

Encargado de Almacén

15. Elabora vale de entrada para ingreso y salida para el registro de los repuestos en sistema NAF
 - Original, para contabilidad
 - Copia 1, para archivo del sector
 - Copia 2, para Talleres
16. Entrega repuestos a Mecánico para reparación del vehículo.

Mecánico Unidad de Trabajo Talleres

17. Realiza trabajo de reparación y/o mantenimiento del vehículo.

Asistente Talleres

18. Recibe y verifica trabajos de mantenimiento realizados tanto por el Taller interno (sistema NAF) como de Taller externo, (según la factura de pago para el caso de Taller Externo,).
19. Verifica registros y valor de la reparación y/o mantenimiento:
 - En caso de que no falten registros, al paso siguiente
 - Caso contrario, al paso 21

Unidad Solicitante

20. Recibe vehículo reparado en condiciones de operabilidad, remitiéndose al Procedimiento "Administración de parque vehicular".

Asistente Talleres

21. Registra información de la valoración del mantenimiento en sistema NAF.

22. Llena formulario “Pago de servicios” para talleres externos.

- El original, para Contabilidad con la solicitud de reembolso
- La copia 1, para archivo de Talleres.

Responsable U.T. Talleres

23. Recibe formulario de “Pago de servicios” y revisa montos del trabajo para autorizar su pago

- Si se autoriza pago, continua con paso 26
- Caso contrario, con paso siguiente.

24. Solicita aclaraciones y/o mejoras, retornando al paso 22

25. Efectúa el pago al Taller Externo con Fondo de Caja Chica, recaba factura y archiva momentáneamente para adjuntar a la solicitud de reembolso de Fondo de Caja Chica

26. Realiza solicitud de reembolso de Fondo de Caja Chica, previa firma del Jefe de División de Administración, con lo que el procedimiento concluye.

Taller externo

27. Recibe vehículo para reparación y/o mantenimiento.

28. Presenta Proforma ante requerimiento de servicio.

29. Realiza reparación y/o mantenimiento del vehículo.

30. Entrega vehículo y factura para cobro del servicio prestado, continuando con paso 17.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario de pedido	F	A	1	1
Vale de salida	F	A	1	2
Vale de entrada	F	A	1	2
Solicitud de compra	F	A	1	1
Orden de Trabajo de Talleres	F	A	1	1
Kardex de vehículos	F	A	1	
Formulario Pago de Servicios	F	M	1	1
Pro forma (Sol. de Trabajo externo)	F	M	1	0
Factura (externa)	F	M	1	0
Fondo Fijo	F	A	1	0
Cronograma de Mantenimiento	F	A	1	0
Reglamento “Uso y Mantto.de Vehículos de COMTECO Ltda.	R	M	1	0
Informe	I	M	1	1

(*) F= Formulario, I= Informe R= Reglamento, P= Política

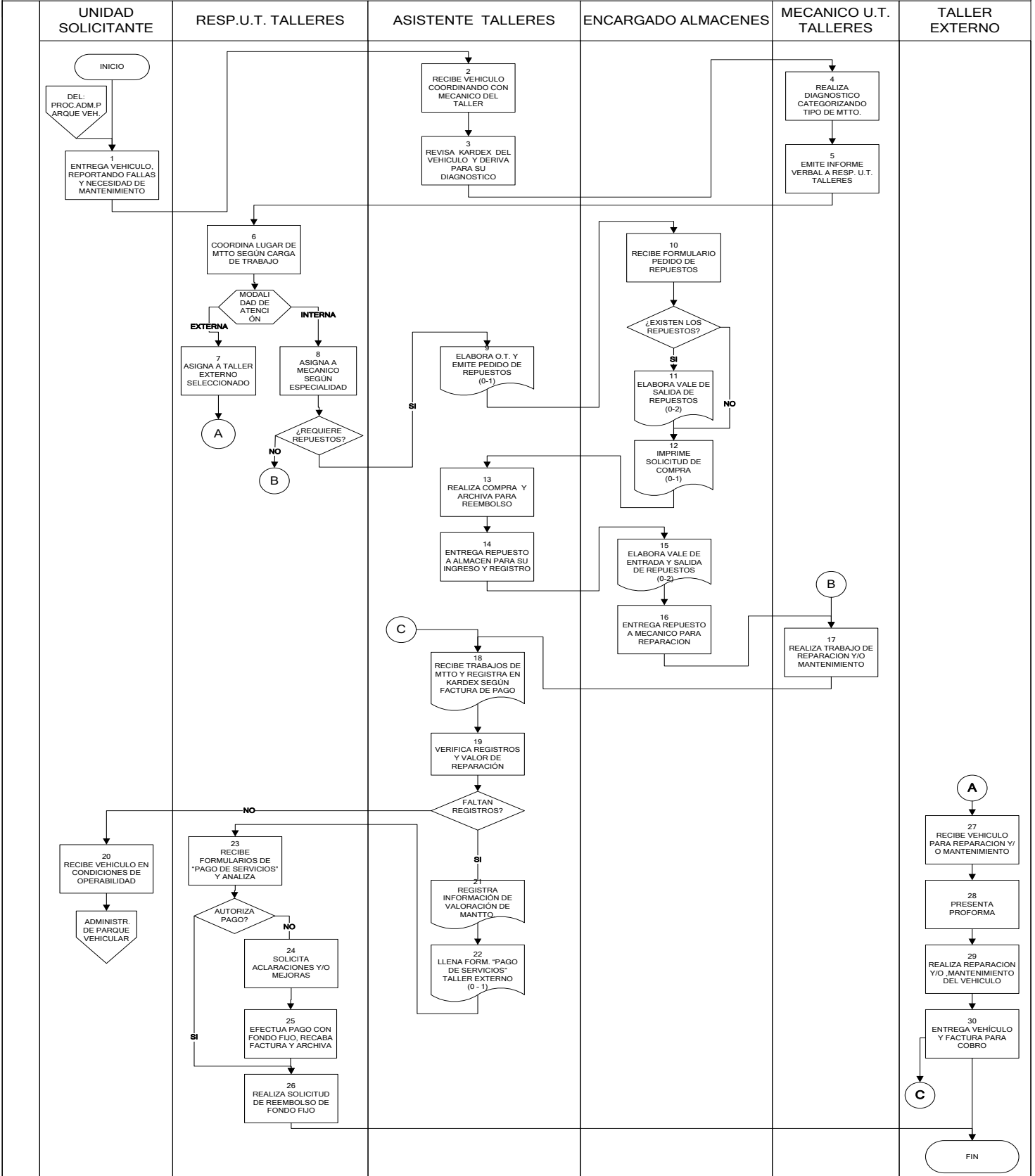
2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Brindar óptimo servicio en mantenimiento del parque vehicular en términos de oportunidad y eficiencia	Revisando cronograma de mantenimiento preventivo	U.T. Talleres	Resp. U.T. Talleres	Periódicamente
FÓRMULA	$\frac{\text{Mantenimiento óptimo del parque vehicular}}{\text{Total solicitudes mantenimiento del parque vehicular}} * 100$				
PARÁMETRO	<div>< 10% Óptimo</div> <div>>10 % Observado</div>				

IV. ANEXOS

- ANEXO I – FLUJOGRAMA
- ANEXO II - FORMULARIO ORDEN DE TRABAJO TALLERES

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO Y REPARACION DE VEHICULOS COMTECO LTDA.





ADM-TLL-F01

ORDEN DE TRABAJO MANUAL- TALLERES

Fecha de emisión		
Día	Mes	Año

No.	
Pág. No.	

Unidad Solicitante:

Unidad Ejecutora:

Responsable de la Ejecución del trabajo

Nº de Cuenta Contable	Nombre de la Cuenta Contable	Plazo de Ejecución

Ejecucion Propia ☐ Terceros ☐ Nº Contrato

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

RECURSOS UTILIZADOS

No DE PARTES INCLUIDAS

PARTES DE DE INGRESO	PARTES, REPUESTOS ADICIONADOS O CAMBIADOS
1.-	1.-
2.-	2.-
3.-	3.-
4.-	4.-
5.-	5.-

Firma	Firma
Solicitado por: <input type="text"/>	Autorizado por: <input type="text"/>

OBSERVACIONES

FECHA DE CIERRE DE ORDEN DE TRABAJO:

Resp. De Ejecución	Enc. Adm. Talleres	Resp. Unidad Trabajo Talleres
--------------------	--------------------	-------------------------------