

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Fecha: 5 de mayo del 2021
		Lugar: Heredia
		Número de versión: 1
		Número de página: 1 de 12

“INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES”

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
		Fecha: 5 de mayo del 2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Lugar: Heredia
		Número de versión: 1 Número de página: 2 de 12

3. Propósito

Definir las actividades necesarias para el adecuado desarrollo del proceso conducente a la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación, tanto preventivo como correctivo a la flotilla vehicular de la Universidad Nacional, la cual se encuentra asignada a las Sedes Regionales. Lo anterior, como medio que coadyuve a los usuarios y a la Sección de Transportes (STI) para gestionar con mayor eficiencia y eficacia los recursos institucionales.

4. Descripción de actividades


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Reporta la falla que presenta el vehículo y completa el formulario de SERVITEC.	<p>1.1. El funcionario usuario del vehículo reporta al encargado de la Unidad (académica o administrativa) la falla detectada, la cual puede abarcar un posible mantenimiento preventivo, una posible reparación correctiva o de carrocería.</p> <p>1.2. En caso de que la posible falla que presenta sea preventiva o correctiva, el funcionario encargado de la Unidad (académica o administrativa) completa de forma digital o manual (legible) el <i>Formulario de Reporte de Averías y Solicitud de Reparación de Vehículos Institucionales</i> UNA-STI-FORM-001 según lo indica la circular UNA-STI-CIRC-007-2021 y lo traslada por medio del correo electrónico al Área de Coordinación de Control de la Flotilla Vehicular solicitando la cita respectiva.</p> <p>1.3. En caso de que la posible falla que presenta tenga relación con el tema de carrocería y pintura, el funcionario encargado de la Unidad (académica o administrativa) completa de forma digital o manual (legible) el <i>Formulario de Reparación de Carrocería</i> UNA-STI-FORM-005 y lo traslada por medio del correo electrónico al Área de Coordinación de Control de la Flotilla Vehicular solicitando la cita respectiva.</p> <p>1.4. Si el vehículo institucional sufre un incidente y se encuentra involucrado un tercero, completa de forma digital o manual (legible) el <i>Formulario de Reporte de Incidentes</i> UNA-STI-FORM-006 y lo traslada por medio del correo electrónico al Área de Coordinación de Control de la Flotilla Vehicular solicitando la cita respectiva.</p>	Usuario y Encargado de la Unidad Académica /Administrativa
2. Recibe el formulario respectivo y asigna la cita.	2.1. Recibe el correo electrónico con el Formulario correspondiente y la solicitud de la cita respectiva. Si no cumple con lo indicado en la circular mencionada en actividad 1.2 y con lo descrito en las actividades número 1.3 y 1.4 se devuelve para	Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular, Sección de Transporte Institucional

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
		Fecha: 5 de mayo del 2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Lugar: Heredia
		Número de versión: 1 Número de página: 3 de 12


	<p>su corrección.</p> <p>2.2. Verifica en las bases de datos <i>Archivo Digital del Registro de Información de la Servitec, Archivo Digital del Registro de Información de Carrocería y Pintura, Archivo Digital del Registro de Información de Llantas y Archivo Digital del Registro de Información de Baterías</i> el mecánico asignado para la atención del vehículo reportado. (El proceso de verificación se lleva a cabo debido a que los vehículos se revisan de forma rotativa para que los mecánicos manejen la información de la flotilla de una manera completa e integral).</p> <p>2.3. Coloca 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> <p>2.4. Programa la fecha de revisión que realizará el mecánico en el Formulario correspondiente recibido según la actividad número 2.1. y coloca un consecutivo según la base de datos que se describe en la actividad número 2.2.</p> <p>2.5. Traslada el Formulario correspondiente para su respectiva revisión.</p>	
<p>3. Revisa y emite el diagnóstico.</p>	<p>3.1. Recibe el Formulario correspondiente y procede con la revisión.</p> <p>3.2. Emite el diagnóstico y completa el Formulario correspondiente según la revisión efectuada al vehículo institucional como se indica a continuación:</p> <p>3.2.1. Si el diagnóstico da como resultado que se debe de proceder con un mantenimiento preventivo, cambio de llantas o baterías, por ejemplo, procede con la revisión de forma remota sin visita en sitio. En el caso de que el mecánico, según el resultado del diagnóstico, solicite la visita en sitio, se valorará en conjunto con la Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular y la Jefatura.</p> <p>3.2.2. Si el diagnóstico da como resultado que se debe de proceder con una reparación correctiva que requiera una revisión en sitio, se valorará en conjunto con la Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular y la Jefatura la visita a la Sede Regional correspondiente o el traslado del</p>	<p>Mecánico, Sección de Transporte Institucional</p>

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Fecha: 5 de mayo del 2021
		Lugar: Heredia
		Número de versión: 1
		Número de página: 4 de 12

	<p>vehículo institucional de la Sede Regional correspondiente al taller de la Sección de Transporte Institucional para la revisión solicitada.</p> <p>3.3. En los casos que se determine el traslado del vehículo institucional de la Sede Regional correspondiente al taller de la Sección de Transporte Institucional para la revisión, comunica a la Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular y a la Jefatura para que ésta, a su vez, coordine con el funcionario encargado de la Sede Regional el respectivo traslado del vehículo a la Sección para su revisión requerida.</p> <p>3.4. Remite el Formulario correspondiente completado con el diagnóstico obtenido como resultado de lo descrito específicamente en la actividad número 3.2.</p>	
<p>4. Recibe el diagnóstico, procesa la información y entrega o envía la de orden de trabajo.</p>	<p>4.1. Recibe y revisa el Formulario correspondiente con el diagnóstico emitido de la falla reportada y, si corresponde, las observaciones anotadas por el mecánico en los casos que se presenten, esto último en coordinación con la Jefatura de la Sección.</p> <p>4.2. Coloca los sellos respectivos, tanto en el Formulario original correspondiente como en la copia de éste, haciendo constar el recibido.</p> <p>4.3. Registra y actualiza las bases de datos con la información obtenida según lo descrito en la etapa número 3, específicamente en la actividad número 3.8. del <i>Instructivo para la Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Vehículos Institucionales UNA</i>, UNA-STI-INST-005-2021.</p> <p>4.4. Elabora la orden de trabajo correspondiente para proceder con el traslado del vehículo al taller externo para su reparación.</p> <p>4.5. Revisa, firma y sella la orden de trabajo.</p> <p>4.6. Entrega de forma física o envía de forma electrónica la orden de trabajo al funcionario encargado que realizará el trámite de traslado del vehículo al taller externo para su reparación.</p> <p>En los casos indicados en la etapa número 3, específicamente en la actividad número 3.3, la Sección de Transporte Institucional se encarga de la coordinación y el traslado del vehículo al taller externo para su reparación.</p>	<p>Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular, Sección de Transporte Institucional</p>

 <p>UNA UNIVERSIDAD NACIONAL COSTA RICA</p>	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
		Fecha: 5 de mayo del 2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Lugar: Heredia
		Número de versión: 1 Número de página: 5 de 12

5. Recibe, revisa y autoriza la cotización de la reparación.	5.1. Recibe vía electrónica por parte del taller externo, el presupuesto o cotización con el costo total de los trabajos que se deben realizar al vehículo institucional correspondiente a la reparación solicitada en la orden trabajo remitida y traslada para su respectiva revisión.	Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular, Sección de Transporte Institucional
	5.2. Recibe y revisa que el presupuesto o cotización con el costo total de los trabajos que se deben realizar al vehículo institucional recibida contenga lo solicitado en la orden de trabajo para aprobar o no técnicamente para iniciar con la reparación, según lo descrito en la etapa número 5, específicamente en la actividad 5.3. del <i>Instructivo para la Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Vehículos Institucionales UNA</i> , UNA-STI-INST-005-2021 .	Mecánico, Sección de Transporte Institucional
	5.3. Remite el presupuesto o cotización con el costo total de los trabajos que se deben realizar al vehículo institucional para iniciar o no con la reparación según lo descrito en la actividad anterior.	
	5.4. Recibe y remite el presupuesto o cotización con el costo total de los trabajos que se deben realizar al vehículo institucional con la aprobación técnica para iniciar con la reparación mediante el folder de control de recepción de presupuestos.	Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular, Sección de Transporte Institucional
	5.5. Recibe, sella y firma el presupuesto o cotización con el costo total de los trabajos que se deben realizar al vehículo institucional para la aprobación final y remite vía correo electrónico a la agencia correspondiente para dar la orden de inicio de la reparación.	Jefatura, Sección de Transporte Institucional
6. Retiro del vehículo de agencia.	6.1. Recibe vía correo electrónico el comunicado de la agencia respectiva o del taller externo asignado que el vehículo se encuentra listo para ser retirado, según lo descrito en la etapa número 6, específicamente en la actividad número 6.8. del <i>Procedimiento del Centro de Servicio Técnico y Asistencia Vehicular</i> UNA-STI-MAPR-001-2019 . <i>Nota: En el caso de los vehículos que son reparados en las Sucursales de los talleres externos que se encuentran fuera de la Sede Central de la UNA, esta comunicación se maneja directamente con los directores ejecutivos de las Sedes Regionales de la UNA.</i> 6.2. Coordina para proceder con el retiro del vehículo institucional de la agencia respectiva o del	Coordinación del Área de Control de la Flotilla Vehicular, Sección de Transporte Institucional

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
		Fecha: 5 de mayo del 2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Lugar: Heredia
		Número de versión: 1 Número de página: 6 de 12

	<p>taller externo asignado, según lo descrito en la etapa número 6, específicamente en la actividad número 6.2. del <i>Instructivo para la Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Vehículos Institucionales UNA</i>, UNA-STI-INST-005-2021.</p> <p><i>Nota: En el caso de los vehículos que son reparados en las Sucursales de los talleres externos que se encuentran fuera de la Sede Central de la UNA, esta coordinación se maneja directamente con los directores ejecutivos de las Sedes Regionales de la UNA.</i></p> <p>6.3. Comunica vía correo electrónico el conductor de la Sección o el funcionario de la Unidad y el número de placa del vehículo institucional que procederá a retirar, según lo descrito en la etapa número 6, específicamente en la actividad número 6.3. del <i>Instructivo para la Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Vehículos Institucionales UNA</i>, UNA-STI-INST-005-2021.</p> <p><i>Nota: En el caso de los vehículos que son reparados en las Sucursales de los talleres externos que se encuentran fuera de la Sede Central de la UNA, esta comunicación se maneja directamente con los directores ejecutivos de las Sedes Regionales de la UNA.</i></p> <p>6.4. Actualiza la base de datos <i>Archivo Digital del Registro de Información de la Servitec</i> con la información correspondiente, según lo descrito en la etapa número 6, específicamente en la actividad número 6.5. del <i>Instructivo para la Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Vehículos Institucionales UNA</i>, UNA-STI-INST-005-2021.</p>	
<p>7. Realiza de Control de Calidad.</p>	<p>7.1. Ejecuta las secuencias y actividades descritas en el <i>Instructivo para el Control de Calidad de las Reparaciones que se le realizan a los Vehículos Institucionales de las Sedes ubicadas en Heredia por parte de los Proveedores</i> UNA-STI-INST-002-2021, esto en los casos indicados en la etapa número 3, específicamente en la actividad número 3.2.</p> <p>7.2. En el caso de los vehículos que son reparados en las Sucursales de las agencias respectivas o talleres externos asignados que se encuentran fuera de la Sede Central de la UNA y son retirados directamente por el funcionario encargado de la Sede Regional, se valora en conjunto con la Coordinación del Área de Control de la Flotilla</p>	<p>Mecánico, Sección de Transporte Institucional</p>

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Fecha: 5 de mayo del 2021
		Lugar: Heredia
		Número de versión: 1
		Número de página: 7 de 12

	<p>Vehicular y la Jefatura, la visita a la Sede Regional para su revisión. En dicha visita ejecuta las secuencias y actividades descritas en el <i>Instructivo para el Control de Calidad de las Reparaciones que se le realizan a los Vehículos Institucionales de las Sedes ubicadas en Heredia por parte de los Proveedores</i> UNA-STI-INST-002-2021, con la única salvedad de que la ruta para la prueba en carretera no será coincidente con la establecida en dicho instructivo, por lo cual, se establecerá una ruta alterna según corresponda.</p>	
<p>8. Entrega de vehículos a los usuarios.</p>	<p>8.1. Entrega el vehículo institucional según lo indicado en la etapa número 3, actividades 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4. del <i>Instructivo para el Control de Calidad de las Reparaciones que se le realizan a los Vehículos Institucionales de las Sedes ubicadas en Heredia por parte de los Proveedores</i> UNA-STI-INST-002-2021, esto para los casos indicados en la etapa 3, específicamente en la actividad número 3.2.</p>	<p>Mecánico, Sección de Transporte Institucional</p>
	<p>8.2. Entrega el vehículo institucional según lo indicado en la etapa número 3, actividades 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4. del <i>Instructivo para el Control de Calidad de las Reparaciones que se le realizan a los Vehículos Institucionales de las Sedes ubicadas en Heredia por parte de los Proveedores</i> UNA-STI-INST-002-2021, esto para los casos indicados en la etapa 3, específicamente en la actividad número 3.3.</p>	<p>Mecánico / Funcionario encargado de la Recepción, Sección de Transporte Institucional</p>

5. Documentos de referencia

- Reglamento para la Emisión de Normativa Universitaria, Alcance n°3 a la Gaceta 14-2015, SCU-1036- 2015, del 27 de julio del 2015.
- Manual para la Elaboración de Disposiciones Normativas, Gaceta Ordinaria 09-2020, ACUERDOS GENERALES – RECTORIA, UNA-R-RESO-126-2020, del 19 de junio del 2020.
- Reglamento de Transportes de la Universidad Nacional.
- Procedimiento del Centro de Servicio Técnico y Asistencia Vehicular [UNA-STI-MAPR-001-2019](#).
- Instructivo para el Control de Calidad de las Reparaciones que se le realizan a los Vehículos Institucionales de las Sedes ubicadas en Heredia por parte de los Proveedores [UNA-STI-INST-002-2021](#).
- Instructivo para la Programación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los Vehículos Institucionales UNA, [UNA-STI-INST-005-2021](#).
- Circular de Recordatorio de los pasos a seguir en el momento del llenado del Formulario SERVITEC [UNA-STI-CIRC-007-2021](#).

Prohibida su reproducción sin autorización de la instancia emisora (Sección de Transporte Institucional).

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
		Fecha: 5 de mayo del 2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Lugar: Heredia
		Número de versión: 1 Número de página: 8 de 12

6. Glosario de términos

- 6.1. Taller Servitec:** corresponde al área de la Sección de Transporte Institucional compuesta por dos mecánicos que se encargan de realizar las revisiones y los diagnósticos de los vehículos de la flota de la Universidad Nacional.
- 6.2. Formulario de Reporte de Averías y Solicitud de Reparación de Vehículos Institucionales:** es el formulario que debe completar el usuario que tiene un vehículo institucional asignado en custodia para solicitar la revisión y diagnóstico para alguna reparación o mantenimiento preventivo o correctivo. Dentro de la descripción de las actividades se le llamará SERVITEC.
- 6.3. Usuarios:** son las unidades que tienen vehículos institucionales asignados, tanto de forma centralizada como descentralizada que deben de velar por el mantenimiento preventivo y correctivo dichos vehículos.
- 6.4. Diagnóstico:** Es la verificación que se realiza con el fin de certificar la(s) avería(s) reportada(s) por los usuarios que cuentan con vehículo asignado.
- 6.5. Reparaciones menores:** Son las reparaciones que se atienden en el taller Servitec según la capacidad instalada, tanto de personal como de herramientas necesarias, como lo son el cambio de bombillos, el cambio de escobillas, ajustes de puertas y carrocería, ajuste de poleas (fajas), ajuste de frenos, entre otros.
- 6.6. Taller externo asignado:** es el taller del proveedor adjudicado según la contratación realizada para el servicio de mantenimiento y reparación de los vehículos institucionales.

7. Anexos

- 7.1. Formulario de Reporte de Averías y Solicitud de Reparación de Vehículos Institucionales [UNA-STI-FORM-001](#).
- 7.2. Formulario de Reparación de Carrocería [UNA-STI-FORM-005](#).
- 7.3. Reporte de Incidentes [UNA-STI-FORM-006](#).

	Sección de Transporte Institucional del Programa de Servicios Generales	Código: UNA-STI-INST-003-2021
	INSTRUCTIVO PARA EL DIAGNÓSTICO Y EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS REPARACIONES DE LOS VEHÍCULOS INSTITUCIONALES ASIGNADOS A LAS SEDES	Fecha: 5 de mayo del 2021
		Lugar: Heredia
		Número de versión: 1
		Número de página: 9 de 12

8. Firmas de autorización

	Nombre completo y cargo	Firma	Fecha
Elaboró:	Rodrigo Alfaro Cambronero Jefe Sección de Transporte Institucional Jennifer Ramírez Vindas Coordinadora Área de Control y Mantenimiento Flotilla Vehicular Sección de Transporte Institucional		
Revisó:	Javier Rodríguez Ramírez Director Programa Servicios Generales		
Aprobó:	Javier Rodríguez Ramírez Director Programa Servicios Generales		

9. Revisión o modificación

Número de Revisión	Fecha de actualización	Descripción de la modificación	Versión nueva (si/no)