



MANUAL DE PROCESOS

Gestión de Vehículos

ARCA-PA-GA-SI-01-MP

Dirección Administrativa Financiera

Versión 1.0

Enero – 2023



Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	2 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
Manual de Procesos: Gestión de Vehículos	1.0	09/01/2023	No aplica, primer levantamiento	Directora Administrativa Financiera

ACTA DE APROBACIÓN

APROBADO	FIRMA/FECHA
Mgs. Silvana Faviola Guambuquete Paredes Directora Administrativa Financiera	
REVISADO	FIRMA/FECHA
Econ. Mercedes del Rocío Carvajal Ruiz Directora de Planificación y Gestión Estratégica	
ELABORADO Y REVISADO	FIRMA/FECHA
Gonzalo Andrés Rivadeneira Narváez Analista de Servicios Institucionales	
Alicia Elizabeth Anilema Reyes Analista de Servicios, Procesos y Calidad	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	3 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

Tabla de contenido

1.	INFORMACIÓN DEL PROCESO	4
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	4
3.	LINEAMIENTOS DEL PROCESO	6
4.	RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO	6
5.	MAPA DE RELACIONAMIENTO DE PROCESOS	6
6.	DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS	7
6.1.	SUBPROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR	7
6.1.1.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	7
6.1.2.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	7
6.1.3.	DIAGRAMA DE FLUJO	10
6.2.	SUBPROCESO MOVILIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA ARCA	10
6.2.1.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	10
6.2.2.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	10
6.2.3.	DIAGRAMA DE FLUJO	13
6.3.	SUBPROCESO MANTENIMIENTO VEHICULAR	13
6.3.1.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	13
6.3.2.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	13
6.3.3.	DIAGRAMA DE FLUJO	15
6.4.	SUBPROCESO ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE	15
6.4.1.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	15
6.4.2.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	16
6.4.3.	DIAGRAMA DE FLUJO	16
7.	INDICADORES DE GESTIÓN	17
8.	ANEXOS	17

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	4 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

Código del Proceso:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP
Nombre del Macroproceso:	Gestión Administrativa
Tipo de Proceso:	Adjetivo de apoyo
Nombre del Proceso:	Gestión de Vehículos
Alcance:	El proceso tiene un ámbito de aplicación para toda la Agencia de Regulación y Control del Agua.
Responsable del proceso:	Dirección Administrativa / Financiera
Descripción:	Objetivo del Proceso: Contar con un manual que permita al personal encargado del manejo de las unidades administrativas, así como de las áreas técnicas, conocer y aplicar adecuadamente la normativa legal vigente respecto al uso y conservación de los vehículos institucionales, determinando las obligaciones y responsabilidades de cada área interviniente. Disparador: Necesidad de una adecuada gestión de los vehículos institucionales. Insumos: Memorandos, correos electrónicos, órdenes de movilización, órdenes de pago, órdenes de mantenimiento, informes, oficios, turnos de RTV Proveedores: Agencia Metropolitana de Tránsito, Servicio de Rentas Internas
Tipo de usuario:	Externo e interno
Controles:	• Políticas sobre el uso de Vehículos Institucionales de la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública No. 263. • Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos, Acuerdo de la Contraloría General del Estado No. 042-CG-2016. • Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINOS

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	5 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

Término	Definición
Asignación de los vehículos	Los vehículos pertenecientes al sector público y a las entidades de derecho privado que administran recursos públicos, se destinarán al cumplimiento de labores estrictamente oficiales y para la atención de emergencias nacionales o locales.
Conductor	El servidor y/o trabajador facultado para conducir un vehículo automotor oficial, así como, quien guía, dirige o maniobra un vehículo remolcado
Encargado o responsable de la unidad de transportes	El servidor encargado de la organización y control del parque automotor institucional. Para el caso de la ARCA es el Analista de Servicios Institucionales.
Mantenimiento o correctivo o no programado	Es el conjunto de procedimientos utilizados para reparar un bien ya deteriorado. Mediante el mantenimiento correctivo no solo se repara el bien ya deteriorado, sino que se realizan ajustes necesarios por fallas evidenciadas
Mantenimiento o preventivo o programado	Es la inspección periódica de los demás bienes con el objetivo de evaluar su estado de funcionamiento, identificar fallas, prevenir y poner en condiciones el bien para su óptimo funcionamiento, limpieza, lubricación y ajuste. Es también en este tipo de mantenimiento en el que se reemplazan piezas para las cuales el fabricante, o su representante, ha identificado que tiene un número específico de horas de servicio.
Mecánico	El servidor bajo cuya responsabilidad se encuentra a cargo el chequeo, mantenimiento y reparación de los vehículos.
Titular de la gestión administrativa	El servidor que dirige la gestión administrativa de la entidad.
Titular de una unidad administrativa	Servidor que dirige cualquier unidad administrativa de la entidad.

Nota: Los conceptos han sido extraídos del Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos y del Reglamento General Sustitutivo para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público.

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
AMT	Agencia Metropolitana de Tránsito
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
CGE	Contraloría General del Estado
DAF	Dirección Administrativa Financiera
DAJ	Dirección de Asesoría Jurídica
MDMQ	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
RTV	Revisión Técnica Vehicular
SGD	Sistema de Gestión Documental
SRI	Servicio de Rentas Internas

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	6 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

3. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

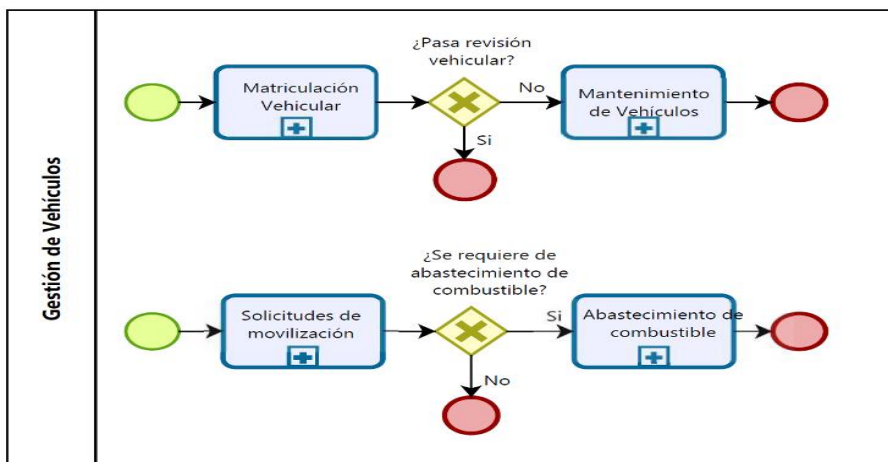
- En todos los subprocesos, cuando se mencione documentos elaborados por el Director/a Administrativo/a Financiero/a, podrá realizarlos el mismo Director/a o el/la servidor/a que se designe.
- Todos los conductores como el personal que se movilice en los vehículos institucionales, velarán por el buen uso y cuidado de los mismos, no arrojando desperdicios en los mismos ni utilizando sus componentes de manera inadecuada.

4. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

	Factor de riesgo	Riesgo indicativo	Nivel de severidad
Riesgos Operativos	Infraestructura	Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Físico	Moderado
	Talento Humano	Desvinculación de Personal	Bajo
		Rotación de Personal	Bajo
	Sistemas de Información	Integración de los Sistemas de Información	Bajo
	Enfoque de gestión planificación / procesos presupuesto	Disponibilidad de los Recursos Financieros	Bajo
		Exceso de Tiempos de Ciclo	Bajo
		Procesos y/o procesamientos innecesarios; Reprocesos y/o correcciones	Bajo

5. MAPA DE RELACIONAMIENTO DE PROCESOS

A continuación, se presenta un diagrama de la visión general del relacionamiento de los procesos.



Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	7 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

6. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

6.1. SUBPROCESO DE MATRICULACIÓN VEHICULAR

6.1.1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Matriculación vehicular
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer a la Agencia el adecuado procedimiento para la matriculación vehicular. ALCANCE: Desde la consulta de valores a pagar hasta la entrega del certificado de RTV. ENTRADAS: - Documento de consulta de valores a pagarse al SRI y a la AMT SALIDAS: - Documento(s) de matriculación vehicular. LINEAMIENTOS DEL SUBPROCESO El Analista de Servicios Institucionales estará pendiente de la calendarización para la RTV. CONTROLES: Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos, Acuerdo de la Contraloría General del Estado No. 042-CG-2016, arts. 7, 8 y 14.
Responsable del Subproceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Externo e interno

6.1.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
1	Realizar la consulta de los valores a pagar y elaborar memorando de solicitud de certificación POA	Analista de Servicios Institucionales	Realiza la consulta de los valores a pagarse tanto al SRI (matrícula) como al MDMQ (Revisión técnica vehicular, sticker RTV e impuesto al rodaje). y elabora el memorando de solicitud de certificación de actividades POA a ser enviado por el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a	Órdenes de pago, PDF de capturas de pantalla de consultas realizadas y memorando
2	Enviar memorando de solicitud de certificación POA	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Envía memorando de solicitud de emisión de la certificación de actividades POA para la matriculación de los vehículos de la ARCA a	Memorando de solicitud de certificación de

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	8 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
			el/la Director/a de Planificación y Gestión Estratégica. Para lo cual la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica ejecutará el proceso de “Certificaciones POA”.	actividades POA
3	Recibir y reasignar memorando con certificación de actividades POA	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Recibe y reasigna el memorando con la certificación de actividades POA al Analista de Servicios Institucionales	Memorando con la certificación de actividades POA
4	Solicitar la emisión de la certificación presupuestaria	Analista de Servicios Institucionales	Una vez recibida la certificación POA, solicita la emisión de la certificación presupuestaria para el pago al SRI y al MDMQ	Memorando de solicitud de emisión de certificación presupuestaria
5	Disponer la emisión de la certificación presupuestaria	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Dispone la emisión de la certificación presupuestaria requerida. Para lo cual el/la Analista de Presupuesto ejecutará el proceso de “Certificación presupuestaria”.	Memorando de solicitud de emisión de certificación presupuestaria
6	Remitir la certificación presupuestaria	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Revisa, suscribe la certificación presupuestaria y la remite mediante memorando	Certificación presupuestaria y memorando
7	Consultar valores por multas o infracciones de tránsito	Analista de Servicios Institucionales	Consulta en los aplicativos de la ANT y AMT si existen valores pendientes de pago por multas o infracciones de tránsito. Si existen pasa a la actividad 8a, caso contrario continúa con la actividad 9.	Impresión de multas o infracciones y en caso de no haberlas, capturas de pantalla de respaldo
8a	Solicitar pago de multas e infracciones	Analista de Servicios Institucionales	Solicita mediante memorando el pago de la multa y/o infracción, al conductor que corresponda	Memorando de solicitud de pago de multa y/o infracción
8b	Pagar multa y/o infracción	Conductor	El conductor responsable de la generación de la multa y/o infracción realiza el pago en máximo 48 horas contadas a partir de la recepción del memorando y entrega el comprobante de pago al Analista de Servicios Institucionales	Comprobante de pago
9	Solicitar pago al SRI y al MDMQ	Analista de Servicios Institucionales	Solicita el pago al SRI (matrícula) y al MDMQ (Revisión técnica vehicular, sticker RTV e impuesto al rodaje), adjuntando la documentación habilitante	Memorandos de solicitudes de pago
10	Disponer el pago	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Dispone el pago al SRI y al MDMQ. Para lo cual la unidad Financiera ejecutará el proceso de Pagos.	Memorando de solicitud de pago autorizado
11	Realizar los pagos en el aplicativo del SRI y enviar por correo los	Analista Administrativa	Una vez que el personal de la Unidad Financiera ha realizado el pago, del valor de matrícula y de la Revisión Técnica vehicular	Documentos de pago generados en la página web del SRI y

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	9 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
	documentos		de cada vehículo, luego remite los documentos que se generan de tales actividades al Analista de Servicios Institucionales mediante correo electrónico, para que continúe con el proceso de matriculación.	correo electrónico de envío
12	Generar los turnos para la revisión técnica vehicular y entregar a los conductores	Analista de Servicios Institucionales	Ingresa al aplicativo de la AMT, a través de internet y genera los turnos para la RTV de acuerdo con la calendarización de cada automotor Entrega los turnos para la RTV junto con toda la documentación habilitante para la misma a los conductores.	Turno de RTV Oficio de autorización con el recibido de cada conductor
13	Asistir a la revisión técnica vehicular	Conductores	Una vez que ha llegado la fecha de la RTV, cada conductor asiste al centro de RTV correspondiente para la revisión de cada automotor. Si el vehículo no aprueba la revisión, se ejecutará el subproceso de Mantenimiento Vehicular y luego de ello regresar a la actividad 12. (El nuevo turno debe ser generado dentro del plazo otorgado por la AMT, de sobrepasar este plazo se deberá pagar la multa de calendarización respectiva, para poder continuar con el trámite de RTV), caso contrario con la actividad 14.	
14	Remitir fotocopia de del documento de revisión e identificación vehicular	Conductores	Una vez que ha sido aprobada la RTV remiten al Analista de Servicios Institucionales una fotocopia del documento de revisión e identificación vehicular recibido y en el caso de que sea renovación de especie de matriculación, remite también la nueva especie renovada.	Fotocopia del documento de revisión e identificación vehicular
15	Actualizar el archivo con los documentos de cada vehículo	Analista de Servicios Institucionales	Una vez que el vehículo haya terminado el proceso de matriculación se archivan los documentos respectivos, en el expediente de cada automotor.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	10 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

6.1.3. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo 1

6.2. SUBPROCESO MOVILIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA ARCA

6.2.1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Movilización del personal de la ARCA
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado procedimiento para la movilización del personal de la ARCA. ALCANCE: Desde la recepción de la solicitud por parte de las áreas de la ARCA hasta la entrega de la orden de movilización. ENTRADAS: • Memorandos y correos electrónicos de solicitudes de movilización SALIDAS: • Memorandos de respuesta • Órdenes de movilización LINEAMIENTOS DEL SUBPROCESO: • Los requerimientos de movilizaciones internas deberán ser realizados con al menos una hora de anticipación. • Las solicitudes de movilizaciones externas deberán ser efectuadas con al menos 24 horas de anticipación. CONTROLES: • Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos; • Acuerdo de la Contraloría General del Estado No. 042-CG-2016, arts. 5 al 8.
Responsable del Subproceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Interno

6.2.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	11 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
Movilizaciones internas (DMQ)				
1a	Realizar requerimiento mediante correo electrónico	Servidor requirente	Realiza el requerimiento de movilización a el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a, mediante correo electrónico (con copia al Director del Área), en el que deberá incluir lo siguiente: - Destino y actividad a ser realizada. - Fecha y hora de salida y de retorno. - Cantidad y nombres de los ocupantes.	Correo electrónico de solicitud de movilización
1b	Recibir y reenviar requerimiento	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Recibe el requerimiento y lo reenvía al Analista de Servicios Institucionales para atención del mismo	Correo electrónico de solicitud de movilización
Movilizaciones externas (fuera DMQ)				
2a	Solicitar movilización mediante memorando	Director área requirente	Solicita la movilización a el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a, mediante memorando, en el que deberá incluir al menos lo siguiente: - Destino y actividad a ser realizada. - Fecha y hora de salida y de retorno. - Cantidad y nombres de los ocupantes. Nota: En caso de que la movilización sea fuera de la jornada ordinaria de trabajo, en días feriados y/o fines de semana o que implique el pago de viáticos, la solicitud deberá ser remitida a la máxima autoridad, quien la autorizará, en observancia al art. 6 del Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos. Para una mejor gestión se deberá realizar la solicitud con 24 horas de anticipación y en horario laborable.	Memorando de solicitud de movilización
2b	Recibir y reasignar solicitud	Directora/a Administrativo/a Financiero/a	Recibe y reasigna la solicitud de movilización para atención de la misma	Memorando de solicitud de movilización
3	Dar respuesta a requerimiento	Analista de Servicios Institucionales	Recibe requerimiento y da respuesta al mismo. Si existe disponibilidad de vehículos y conductores, pasar a la actividad 4, si no existe disponibilidad y si se trata de movilización interna, pasar a la actividad 10 y en el caso de ser movilización externa pasar a la actividad 11.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	12 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
4	Comunicar vehículo y conductor asignado	Analista de Servicios Institucionales	Comunica al servidor requirente, mediante correo electrónico, el vehículo y conductor asignado. Continúa con la actividad 5.	Correo electrónico de comunicación de vehículo y conductor
5	Elaborar y suscribe orden de movilización	Analista de Servicios Institucionales	Elabora la orden de movilización en formulario pre impreso establecido para el efecto, lo suscribe y obtiene la firma de el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a.	Orden de movilización
6	Entregar orden de movilización y dar directrices al conductor	Analista de Servicios Institucionales	Entrega la orden de movilización al conductor y da las directrices del caso para que se atienda el requerimiento de manera óptima.	
7	Movilizar al personal	Conductor asignado	Moviliza al personal, de acuerdo con las directrices recibidas, llena la hoja de ruta – comisiones y obtiene las firmas respectivas.	Hoja de ruta - comisiones ARCA-PA-GA-SI-01-FOR-01
8	Estacionar el vehículo	Conductor asignado	Culminada la movilización, estaciona el vehículo en el parqueadero institucional y registra el kilometraje en la orden de movilización y en la hoja de ruta - comisiones.	
9	Entregar copia de orden de movilización	Conductor asignado	Una vez finalizada la movilización, entrega al Analista de Servicios Institucionales la copia de la orden de movilización, con toda la información llena y las firmas recopiladas.	Copia de orden de movilización
10	Comunicar la no disponibilidad de vehículos y conductores	Analista de Servicios Institucionales	Comunica al servidor requirente, mediante correo electrónico, la no disponibilidad de vehículos y conductores.	Correo electrónico de comunicación de no disponibilidad de vehículos y conductores
11	Elaborar memorando de no disponibilidad de vehículos y conductores	Analista de Servicios Institucionales	Elabora memorando para comunicar al Director del área requirente, la no disponibilidad de vehículos y conductores, y lo reasigna a el/la Directora/a Administrativo/a Financiero/a	Memorando de comunicación de no disponibilidad de vehículos y conductores
12	Revisar y enviar memorando comunicando la no disponibilidad de vehículos y conductores	Directora/a Administrativo/a Financiero/a	Recibe, revisa y envía el memorando de comunicación de no disponibilidad de vehículos y conductores	Memorando de comunicación de no disponibilidad de vehículos y conductores

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	13 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

6.2.3. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo 2

6.3. SUBPROCESO MANTENIMIENTO VEHICULAR

6.3.1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Mantenimiento vehicular
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado procedimiento para el mantenimiento de los vehículos de la ARCA. ALCANCE: Desde de la solicitud de mantenimiento realizada por el conductor hasta el retorno del vehículo a la institución. ENTRADAS: • Correos electrónicos de solicitudes de mantenimiento SALIDAS: • Orden de trabajo CONTROLES: • Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos; • Acuerdo de la Contraloría General del Estado No. 042-CG-2016, arts. 4, 7 al 9. Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado 406-13.
Responsable del Subproceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Interno

6.3.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
1	Solicitar mediante correo electrónico el mantenimiento vehicular	Conductor	Solicita a el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a mediante correo electrónico el mantenimiento vehicular (preventivo y/o correctivo), en el cual deberá detallar lo siguiente: - Mantenimiento requerido - Kilometraje actual del vehículo	Correo electrónico de solicitud de mantenimiento vehicular

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	14 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
2	Autorizar mantenimiento vehicular	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Recibe el correo electrónico de solicitud y lo reenvía al Analista de Servicios Institucionales autorizando la atención del mismo	Correo electrónico de solicitud de mantenimiento vehicular
3	Elaborar orden de mantenimiento vehicular	Analista de Servicios Institucionales	Recibe correo electrónico y elabora la orden de mantenimiento vehicular para ingreso del vehículo al taller, la cual suscribe conjuntamente con el conductor y el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a	Orden de mantenimiento vehicular ARCA-PA-GA-SI-01-FOR-02
4	Entregar orden de mantenimiento vehicular y dar las directrices del caso	Analista de Servicios Institucionales	Entrega la orden de mantenimiento vehicular para el ingreso del vehículo al taller y da las directrices del caso. Si es mantenimiento preventivo continúa con la actividad 5 y si es correctivo con la actividad 6.	
5	Ingresar el vehículo al taller	Conductor	Recibe orden de mantenimiento vehicular y traslada el vehículo al taller para su ingreso. Si el mantenimiento es correctivo, pasar a la actividad 6. Si el mantenimiento preventivo, pasar a la actividad 9.	
6	Revisar vehículo y comunicar daños mediante correo electrónico	Proveedor contratado para el mantenimiento vehicular	Una vez que el proveedor contratado para el mantenimiento vehicular ha determinado los daños del automotor, comunica mediante correo electrónico al Analista de Servicios Institucionales las reparaciones que se deben realizar y solicita la autorización para proceder con las mismas	Correo electrónico comunicando reparaciones requeridas
7	Recibir correo electrónico y elaborar nueva orden de trabajo	Analista de Servicios Institucionales	Recibe correo electrónico del proveedor contratado y elabora nueva orden de trabajo para reparaciones comunicadas por el proveedor contratado, la cual suscribe conjuntamente con el conductor y el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a.	Orden de trabajo para reparaciones
8	Remitir nueva orden de trabajo para reparaciones	Analista de Servicios Institucionales	Remite mediante correo electrónico la nueva orden de trabajo debidamente suscrita, con el fin de que proceda con las reparaciones, una vez efectuadas las mismas, proceder conforme se señala en la actividad 10.	Correo electrónico remitiendo orden de trabajo para reparaciones
9	Realizar el mantenimiento vehicular	Proveedor contratado para el mantenimiento vehicular	El proveedor contratado realiza el mantenimiento preventivo y/o correctivo conforme con la orden de trabajo.	Actas
10	Recibir vehículo una vez realizado el mantenimiento	Conductor	Si el mantenimiento demora hasta 4 horas, espera mientras se efectúa el mismo y posterior a ello lo recibe, verificando previamente que se	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	15 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
			hayan realizado los trabajos requeridos. En caso de existir repuestos cambiados, continúa con actividad 11, caso contrario pasa a la actividad 12.	
11	Entregar repuestos a Guardalmacén	Conductor	En caso de existir repuestos cambiados, entrega los mismos al Guardalmacén, para lo cual suscriben la respectiva acta de entrega recepción.	Acta entrega recepción
12	Tener el vehículo listo para su uso	Conductor	Culminado el mantenimiento vehicular, tendrá el vehículo listo para su uso, pudiendo retornar a la ARCA y estacionarlo o cumplir con la movilización asignada	

6.3.3. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo 3

6.4. SUBPROCESO ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE

6.4.1. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Abastecimiento de combustible
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado procedimiento para el abastecimiento de combustible de los vehículos de la ARCA ALCANCE: Desde de la solicitud de carga de combustible realizada por el conductor hasta el retorno del vehículo a la institución. ENTRADAS: • Correos electrónicos de solicitudes de carga de combustible SALIDAS: • Orden de carga de combustible CONTROLES: • Reglamento Sustitutivo para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las Entidades de Derecho Privado que disponen de Recursos Públicos; • Acuerdo de la Contraloría General del Estado No. 042-CG-2016, arts. 7 y 10.
Responsable del	Director/a Administrativo/a Financiero/a

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	16 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

Subproceso:	
Tipo de cliente:	Interno

6.4.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento o registro
1	Solicitar mediante correo electrónico la autorización para abastecimiento de combustible	Conductor	Solicita mediante correo electrónico la autorización para abastecimiento de combustible, en el cual deberá señalar el kilometraje actual del vehículo	Correo electrónico de solicitud de autorización para abastecimiento de combustible
2	Recibir y reenviar correo electrónico	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Recibe el correo electrónico de solicitud y lo reenvía al Analista de Servicios Institucionales para su atención	Correo electrónico de solicitud de autorización para abastecimiento de combustible
3	Elaborar orden de abastecimiento de combustible	Analista de Servicios Institucionales	Recibe correo electrónico y elabora la orden de abastecimiento de combustible, la cual suscribe conjuntamente con el conductor y el/la Director/a Administrativo/a Financiero/a	Orden de abastecimiento de combustible
4	Entregar orden de abastecimiento de combustible y dar las directrices del caso	Analista de Servicios Institucionales	Entrega la orden de abastecimiento de combustible y da las directrices del caso	
5	Acudir a estación de combustible para abastecimiento	Conductor	Recibe orden de abastecimiento de combustible y se dirige a la estación de combustible del proveedor contratado, para que el vehículo sea abastecido	Comprobante de carga de combustible
6	Tener el vehículo listo para su uso	Conductor	Culminado el abastecimiento de combustible, tendrá el vehículo listo para su uso, pudiendo retornar a la ARCA y estacionarlo o cumplir con la movilización asignada	

6.4.3. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo 4

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Gestión de Vehículos			
	Versión:	1.0	Fecha:	09/01/2023
	Página:	17 de 17	Código:	ARCA-PA-GA-SI-01-MP

7. INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Tipo de Indicador	Responsable de Toma de decisiones	Responsable de Recolección de datos	Fuente de Medición	Frecuencia de Medición
1	Porcentaje de vehículos matriculados	$(\text{Total de vehículos matriculados} / \text{Total de vehículos institucionales}) * 100\%$	Porcentual	Gestión	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Analista de Servicios Institucionales	Matrículas de los vehículos	Anual
2	Porcentaje de movilizaciones atendidas	$(\text{Total de movilizaciones atendidas} / \text{Total de requerimientos de movilización}) * 100\%$	Porcentual	Gestión	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Analista de Servicios Institucionales	Matriz de movilizaciones atendidas	Anual
3	Porcentaje de vehículos a los cuales se efectuó mantenimiento	$(\text{Total de vehículos a los cuales se efectuó mantenimiento} / \text{Total de mantenimientos requeridos}) * 100\%$	Porcentual	Gestión	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Servicios Institucionales	Historial de cada vehículo	Anual
4	Porcentaje de vehículos a los cuales se abastecieron combustible	$(\text{Total de vehículos a los cuales se abasteció combustible} / \text{Total de solicitudes de abastecimiento de combustible}) * 100\%$	Porcentual	Gestión	Director/a Administrativo/a Financiero/a	Servicios Institucionales	Reporte de control de abastecimiento de combustible	Anual

8. ANEXOS

Anexo 1: Diagrama de flujo del Subproceso Matriculación vehicular

Anexo 2: Diagrama de flujo del Subproceso Movilización del personal de la ARCA

Anexo 3: Diagrama de flujo del Subproceso Mantenimiento vehicular

Anexo 4: Diagrama de flujo del Subproceso Abastecimiento de combustible

Anexo 5: Hoja de ruta por vehículo

Anexo 6: Hoja de ruta – comisiones

Anexo 7: Orden de mantenimiento vehicular