|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| **Titulo :**  **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE MOBILIARIO E INFRAESTRUCTURA.** | |
|  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Preparado por :** | | | |
| **Nombre :** | Francisco Vanegas Miranda | Firma: | Fecha: 29/07/2021 |
| **Cargo :** | Jefe de Departamento Servicios Generales (DGT) |  |  |
|  |  |  |  |
| **Nombre:** | Sr. Edwin Javier De Paz González | Firma: | Fecha: 29/07/2021 |
| **Cargo:** | Jefe Sección Mantenimiento (DGEA) |  |  |
|  |  |  |  |
| **Nombre:** | Ismael Antonio Doradea Escobar | Firma: | Fecha: 29/07/2021 |
| **Cargo :** | Encargado de Mantenimiento (DGCG) |  |  |
|  |  |  |  |
| **Nombre:** | Zulma Janeth Saravia | Firma: | Fecha: 29/07/2021 |
| **Cargo :** | Coordinador Enlace Administrativo (TAIIA) |  |  |
|  |  |  |  |
| **Nombre:** | Lourdes Sofía Castillo | Firma: | Fecha: 29/07/2021 |
| **Cargo :** | Jefe de Servicios Generales (DGP) |  |  |
|  |  |  |  |
| **Nombre:** | Sindy Raquel Hernández Martínez | Firma: | Fecha: 29/07/2021 |
| **Cargo :** | Jefe Departamento de Servicios Generales Adhonoren (DGII) |  |  |
|  |  |  |  |
| **Nombre:** | Omar Ernesto Colato Benavides | Firma | Fecha: 29/07/2021 |
| **Cargo :** | Jefe de Unidad de Obras y Servicios (DGA) |  |  |
|  | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisado por:** | | | |
|  |  |  |  | | |
| **Nombre :** | Fabio Yoalmo Gómez Morejon | Firma: | Fecha: 20/09/2021 | | |
| **Cargo :** | Subdirector General de Administración |  |  | |
| **Aprobado por** | | | | |
| **Nombre:** | Emilio Roberto Alexander Melara Moreno | Firma: | Fecha: 22/11/2021 | | |
| **Cargo :** | Director General de Administración |  |  | | |
|  |  |  |  | | |
|  |  |  |  | | |
|  |  |  |  | | |

|  |
| --- |
| **Contenido:**  1. Objetivo  2. Ámbito de aplicación  3. Referencia Normativa   1. Definiciones 2. Responsabilidades 3. Lineamientos Generales 4. Procedimiento 5. Anexo 6. Modificaciones |

* + - 1. **OBJETIVO**

Describir las acciones a desarrollar para mantener en óptimas condiciones, mobiliario e infraestructura, a través del mantenimiento preventivo y/o correctivo oportuno, con el propósito de contribuir con las diferentes unidades organizativas, en el buen desarrollo de sus actividades.

* + - 1. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Lo descrito en este procedimiento es aplicable en las Áreas de Mantenimiento de: Secretaría de Estado (SEDE), Dirección General del Presupuesto (DGP), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DGCG), Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Dirección General de Tesorería (DGT), Dirección General de Aduanas (DGA), Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas (TAIIA).

**3. REFERENCIA NORMATIVA**

* Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.
* Manual de Políticas de Control Interno del Ministerio de Hacienda
* Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Hacienda.
* Acuerdo Ejecutivo de creación de las Dependencias correspondientes.
* PRO 1.2.1.1 Control de Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

**4.** **DEFINICIONES**

* **Infraestructura:** Instalaciones o edificaciones donde se encuentra ubicadas las Unidades Organizativas.
* **Inspecciones:** Verificar el funcionamiento en que se encuentran las instalaciones y mobiliario, mediante visitas de campo programadas a las diferentes Unidades Organizativas.
* **Jefe de Mantenimiento:** Se entenderá como Jefe de Departamento / Sección / Unidad / Área de Mantenimiento**.**
* **Mantenimiento Correctivo:** Reparación de mobiliario e infraestructura, a travès de requerimiento de las Unidades Organizativas.
* **Mantenimiento Preventivo:** Implementación de acciones programadas tendientes a prolongar la vida útil del mobiliario e infraestructura.
* **SIM:** Sistema Institucional de Mantenimiento

1. **RESPONSABILIDADES**

**Es responsabilidad del Director General de Administración:**

* Aprobar y velar por el fiel cumplimiento del procedimiento.

**Es responsabilidad de los Jefes de Unidades Organizativas:**

* Velar por el fiel cumplimiento del procedimiento.
* Revisar las actualizaciones propuestas por el personal.
* Elaborar propuestas de actualización del procedimiento.
* Efectuar inducción de este procedimiento de acuerdo a lo establecido en el PRO 1.2.1.1. Control de Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Es responsabilidad del personal:**

* Cumplir lo establecido en este procedimiento.
* Proponer modificaciones tendientes a mejorar el procedimiento

**6. LINEAMIENTOS GENERALES.**

1. En caso de existir contratos de mantenimiento, el Administrador del Contrato es el responsable de ejecutarlo. (Ej. Aires acondicionados, sistema hidroneumático, elevadores, fax, contadoras de billetes, plantas eléctricas, etc). Así como de elaborar acta de recepción por el trabajo realizado por la empresa contratada.
2. Si el trabajo de mantenimiento es efectuado en oficinas descentralizadas, (Aduanas de Fronteras, Colecturías de Aduanas, Centro Express, entre otros), no serà necesaria la presencia del Jefe de Mantenimiento para supervisar y entregar el trabajo realizado; delegando dicha responsabilidad al Personal asignado o destacado en cada una de las oficinas en donde se efectuó el trabajo.
3. Las solicitudes de mantenimiento correctivo de las Unidades Organizativas serán efectuadas a través del SIM u otro sistema informático en las Dependencias que aplique.
4. Las Dependencias que no tienen instalado el SIM o sistemas informáticos para el control de los mantenimientos preventivos u correctivos, utilizarán los formatos establecidos para tal fin.
5. En las dependencias que no efectúan mantenimiento o reparación de mobiliario, no será necesario que se incluya en el Cronograma Anual, lo relativo a mobiliario.

**7. PROCEDIMIENTO**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE MOBILIARIO E INFRAESTRUCTURA.**

| **RESPONSABLE** | PASO | ACCIÓN |
| --- | --- | --- |
| **A. Mantenimiento Preventivo de Mobiliario e Infraestructura,** | | |
| Jefe y/o Personal asignado Departamento/ Sección/ Área de Mantenimiento | 01 | Elabora Cronograma Anual de Inspecciones de Mantenimiento Preventivo infraestructura y de mobiliario. |
| Personal asignado de mantenimiento o de las Oficinas Descentralizadas | 02 | Realiza inspecciones de conformidad al Cronograma e informa al Jefe de Mantenimiento sobre las necesidades del trabajo a realizar. |
| Jefe de Mantenimiento | 03 | Elabora en sistema informático Solicitud de Trabajo de Mantenimiento procede de la siguiente forma:  a) Trabajo de inmediato, continúa apartado B. Mantenimiento Correctivo de Mobiliario e Infraestructura, paso 03, literal a).  b) Programa el mantenimiento necesario, continúa apartado B. Mantenimiento Correctivo de Mobiliario e Infraestructura, paso 03, literal a, b o c, según aplique. |
| **B. Mantenimiento Correctivo de Mobiliario e Infraestructura** | | |
| Unidad Organizativa Solicitante | 01 | Elabora Solicitud de Trabajo de Mantenimiento (Anexo 1) de mobiliario e infraestructura en el Sistema Institucional de Mantenimiento u otro sistema informático que la Dependencia este utilizando o envía correo electrónico. |
| Jefe de Mantenimiento o persona designada | 02 | Recibe, evalúa, clasifica por tipo de trabajo y autoriza requerimiento en Sistema Institucional de Mantenimiento. Continùa en paso siguiente.  Caso contrario, justifica en el Sistema Institucional de Mantenimiento y procede a cerrar la solicitud y comunican vía correo electrónico al solicitante o el medio que estime conveniente. |
|  | 03 | Designa personal que ejecutará el mantenimiento, presentándose las siguientes alternativas:   1. Personal de la Dependencia; Asigna solicitud a personal para realizar inspección en los casos que aplique e identifique materiales a utilizar, continúa en paso 04. 2. Personal de otra Dependencia: Solicita por medio de Sistema Institucional de Mantenimiento, apoyo de personal para realizar el mantenimiento, continúa en paso 04. 3. Personal externo:   c.1) Si para el trabajo requerido no existe personal especializado o suficiente, se podrá realizar a través del Fondo Circulante de Monto Fijo, siempre y cuando el monto no exceda lo regulado en el documento normativo de cada Dependencia para el uso del Fondo Circulante de Monto Fijo, el cual deberá ser autorizado por la autoridad competente responsable.  c.2) Cuando la contratación del servicio de mantenimiento, se realice por medio de libre gestión, la jefatura correspondiente gestionará la aprobación del Director General de Administración. Continúa con lo descrito en el Proceso de “Gestión de Adquisiciones de Obras, Bienes y Servicios”. |
|  | 04 | Verifica disponibilidad de materiales para realizar trabajo de mantenimiento, si hay existencia, continúa en paso 06; caso contrario, elabora solicitud de compra o de reparación. Continúa en siguiente paso.  Si es mobiliario que no tiene reparación, informa a la unidad solicitante y cierra requerimiento. |
| Jefe de Mantenimiento | 05 | Evalúa solicitud de compra o de reparación a realizar, de acuerdo al monto y la urgencia de la adquisición, presentándose las siguientes situaciones:   1. **A través del Fondo Circulante de Monto Fijo:** Efectúa la adquisición de servicios de reparación o compra de materiales. 2. **Por Libre Gestión o Compra Directa:** procede de acuerdo al Sub Proceso de “Adquisiciones de Obras, Bienes y Servicios”. |
| Jefe de Mantenimiento o Personal asignado | 06 | Complementa en el sistema informático Solicitud de Trabajo de Mantenimiento u formulario correspondiente y entrega materiales a utilizar a personal asignado. |
| Personal Asignado de Mantenimiento | 07 | Verifica en el sistema informàtico Solicitud de Trabajo de Mantenimiento (Anexo ~~1~~) y materiales entregados, ejecuta trabajo de acuerdo a las necesidades y complementa información en Sistema Institucional de Mantenimiento. En caso de mobiliario se gestiona el traslado del bien, si aplica. |
|  | 08 | Imprime requerimiento de mantenimiento para entregar trabajo realizado a la Unidad Organizativa respectiva, solicita firma y sello de conformidad en requerimiento y procede a realizar el cierre. |

**8. ANEXO**

Anexo 1: Solicitud de Trabajo de Mantenimiento (Generado en aplicativo informàtico).

**9. MODIFICACIONES**

**REGISTRO DE MODIFICACIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Modificaciones** |
| 01 | Responsabilidades de los Jefes de Unidades Organizativas se sustituye distribuir por inducción. |
| 02 | Lineamientos Generales  En el literal b) se adiciona “….. destacado en cada una de las oficinas en donde se efectuó el trabajo”  Se agregan los literales c, d y e |
| **03** | Procedimiento:  Aparta A Mantenimiento Preventivo  Paso 01: Descripción se elimina “…en los casos que aplique”.  Paso 02: Responsable se agrega “…o de las Oficinas Descentralizadas”  Paso 03: Descripción literales a) y b) se incorpora “…Mantenimiento Correctivo de Mobiliario e Infraestructura….”  Apartado B. Mantenimiento Correctivo  Paso 01 se adiciona :”….u otro sistema informático que la Dependencia este utilizando o envia correo electrónico”.  Paso 02. Se agrega “…..comunican vía correo electrónico al solicitante o el medio que estime conveniente  Paso 03. literal c. Personal Externo se incorpora el numeral 3.1 y se mejora el 3.2  Paso 06. Se añade “….u formulario correspondiente….” |