



MANUAL DE BUENAS PRACTICAS APLICABLE AL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR DE LOS ORGANISMOS DE SEGURIDAD Y JUSTICIA CON ASIENTO EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

1. JUSTIFICACIÓN

La administración pública tiene entre otros fines el hacer una eficiente aplicación de los recursos que le han sido encomendados, lo que exige a quienes cumplen funciones de gestionar lo que es de todos, procurar atender los requerimientos de la comunidad con oportunidad y eficiencia; lo que demanda a su vez la identificación y formalización de modos de trabajo y de funcionamiento que le permitan asegurar un uso adecuado de los recursos públicos que le han sido entregados para su administración.

En aplicación de lo antes expuesto, se propone el presente Manual de Buenas Prácticas, como modo de precisar la interrelación que debe existir entre los distintos actores que intervienen en el proceso de mantenimiento del parque automotor de los organismos de seguridad, que se benefician con recursos del Fondo de Seguridad Territorial -FONSET, estos son: Secretaría de Seguridad (Municipio de Medellín) - Organismos de Seguridad - Empresa Para La Seguridad y Soluciones Urbanas- ESU - Proveedores del Servicio de Mantenimiento al Parque Automotor. De igual manera, el Manual se convierte en un medio que obliga a cada una de las instancias antes descritas, y en especial a los Organismos de Seguridad a comprometerse con el buen uso de los recursos públicos que apropia el Municipio de Medellín, adoptando las medidas administrativas pertinentes en los casos en que se requiera y apoyando la utilización eficiente de los medios de movilización que le aporta el ente territorial para el cumplimiento de su misión institucional en la ciudad.

2. MARCO NORMATIVO

- **Acuerdo 21 de 2015 - Por el cual se crea el Fondo de Seguridad Territorial-FONSET**
- **PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL**

3. OBJETIVO GENERAL

Definir un marco general de actuación que vincule a las entidades asociadas al trámite y asignación de recursos, aplicados al servicio de mantenimiento del parque automotor de los Organismos de Seguridad con asiento en la ciudad de Medellín.

4. ALCANCE

Inicia con la solicitud de recursos que cada Organismo de Seguridad Apoyado, le presenta a la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Municipio de Medellín, continúa con las acciones de contratación, control, seguimiento y termina con la identificación y aplicación de los planes de mejoramiento en el servicio de mantenimiento del parque automotor de los Organismos de Seguridad con asiento en la ciudad de Medellín.

5. RESPONSABLES

- ✓ SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA (MUNICIPIO DE MEDELLÍN)
- ✓ ORGANISMOS DE SEGURIDAD APOYADOS
- ✓ EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS (ESU)
- ✓ PROVEEDORES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

6. CONTENIDO DEL MANUAL

6.1. ORGANISMOS DE SEGURIDAD – SECRETARÍA DE SEGURIDAD

- Presentar y justificar la necesidad de recursos para el servicio de mantenimiento del parque automotor aplicado a la seguridad ciudadana, diligenciando para ello el formato que tiene establecido la Secretaría de Seguridad y Convivencia.
- Allegar a la Secretaría de Seguridad, al momento de solicitar los recursos para este servicio, la base de datos de Motocicletas y Vehículos que harán parte del apoyo, debidamente actualizada y que incluya información relacionada con: SIGLA, PLACA, DEPENDENCIA, # MOTOR, # CHASIS, MODELO, CILINDRAJE, MARCA y AVL.
- Definir y especificar en la solicitud presentada a la Secretaría, los recursos a aplicar y la cantidad proyectada de unidades a atender por mes, lo que se traduce en una referencia para el control de los recursos disponibles.
- Precisar en su solicitud una aplicación exclusiva de los recursos municipales con placas definidas, esto es identificar con precisión el parque automotor que se atiende con recursos FONSET y cuáles por recursos de cada Organismos de Seguridad, sin mezclar fuentes de recursos.
- Aportar al momento de su solicitud el histórico de mantenimiento por automotor, que contenga descripción del servicio realizado, y el costo de este en el último año.
- Estar informando de manera permanente a la Secretaría de Seguridad las solicitudes de ingreso o salida de unidades a atender, para su aprobación, haciendo el control respectivo al recurso disponible para este servicio.

6.2. SECRETARÍA DE SEGURIDAD-ESU

- Remitir a la ESU previo a la suscripción del acta de Inicio del Contrato Interadministrativo que se celebre entre la ESU y la Secretaría de Seguridad, la base de datos de Motocicletas y Vehículos por Organismo de Seguridad debidamente actualizada que incluya información relacionada con: SIGLA, PLACA, DEPENDENCIA, # MOTOR, # CHASIS, MODELO, CILINDRAJE, MARCA y AVL.
- Informar a la ESU, los recursos a aplicar y la cantidad proyectada de unidades a atender por mes, de manera que se tenga una referencia para el control de los recursos a aplicar por organismo de seguridad.
- Estar informando y autorizando de manera permanente a la ESU las novedades en cuanto a ingreso o salida de unidades a mantener, de modo que se tenga actualizada la base de datos del parque automotor objeto de mantenimiento.

6.3. ORGANISMO DE SEGURIDAD-ESU

- Crear en la plataforma y/o Software autorizado por la empresa contratista (Empresa Para la Seguridad y Soluciones Urbanas-ESU) la orden de trabajo con pre diagnóstico de los vehículos y motocicletas a atender, que incluya: DESCRIPCIÓN O TIPO DE MANTENIMIENTO, PLACA, DEPENDENCIA Y KILOMETRAJE, en el formato establecido por la ESU dentro de su plataforma.
- Validar que las placas a remitir para mantenimiento, reposen en la base de datos autorizada para atender con recursos del Municipio de Medellín. **(las cuales están creadas dentro de la plataforma autorizada por la ESU).**
- Revisar según histórico de mantenimientos la pertinencia de los trabajos solicitados, siendo posible la no aceptación del requerimiento planteado.
- Acudir a las citas que se le definan en los talleres autorizados de manera cumplida, e informar cualquier novedad a la supervisión de la ESU, que se le presente para asistir a los mantenimientos programados.
- En el caso que se requiera un mantenimiento adicional al diagnóstico inicial, la ESU deberá informarlo al organismo de seguridad para su conocimiento.
- Revisar y recibir los trabajos que entreguen los talleres autorizados, y atender las recomendaciones que se le impartan para el buen uso del bien. En caso de requerirse la entrega a satisfacción de los vehículos será acompañada por el Contratista, dicho acompañamiento será solicitado por el organismo mediante correo electrónico a la supervisión del contrato por parte de la Secretaria de Seguridad y convivencia
- Nombrar un delegado permanente que sea la persona responsable de actuar como conducto regular ante la ESU, y ante la Secretaría, en razón a este servicio de mantenimiento.
- Presentar respetuosas recomendaciones que apunten al mejoramiento del proceso de mantenimiento del Parque Automotor.

6.4. ESU- PROVEEDOR

- Recibir para diagnóstico las ordenes de trabajo asignadas por la ESU, teniendo claro que sólo podrá recibir automotores autorizados por el Supervisor de la ESU mediante asignación en el sistema de información implementado (SOFTWARE DEL PARQUE AUTOMOTOR). Esta asignación de unidades a diagnosticar le será remitido por la ESU, a las 24 horas luego de ser recibido de parte del organismo de seguridad.

ESU - Grupo 48 # 10.114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

info@esu.com.co - www.esu.com.co

Medellín - Antioquia

- El conductor del automotor asignado debe presentar al taller autorizado para el organismo de Policía la orden de trabajo del SIGEA; y para los demás organismos incluyendo a la policía, realizar el inventario del mismo en coordinación con el taller, dejando registro de este inventario. (Lista de chequeo en sistema de información implementado por la ESU) (software del parque automotor).
- La custodia y conservación de los vehículos y Motocicletas estará a cargo del taller, por lo que este deberá ubicarlos en espacios seguros donde no estén expuestos a daños (rayones, abolladuras.), actos vandálicos, o en vías públicas, y donde se puedan afectar la movilidad de otros vehículos o ciudadanos.
- Prelación en la reparación de los vehículos y Motocicletas de los diferentes organismos de seguridad, toda vez que estos constituyen una herramienta indispensable para la ejecución de las diferentes actividades formuladas en procura de garantizar la seguridad y convivencia ciudadana.
- Reportar a la empresa Contratista (ESU) el diagnóstico valorado al día dos (2), luego de recibido el Prediagnóstico. Realizar la actualización del estado de los vehículos y Motocicletas en el sistema de información implementado.
- Ejecutar los trabajos de mantenimiento que le autorice la ESU en los tiempos definidos (según el tipo de trabajos a realizar), informando al supervisor de la ESU las novedades que en su desarrollo se llegaren a presentar.
- En el caso que se requiera un mantenimiento adicional al diagnóstico inicial, este deberá ser informado a la supervisión de la ESU a través del sistema de información implementado, para los vehículos de la Policía Nacional deberá contar con aprobación por Operario de Mantenimiento de dicha institución soportado con Formato de Mantenimiento Adicional para la respectiva autorización.
- Para los casos que se haga necesario realizar prueba de ruta a los vehículos o Motocicletas, esta deberá contar con la presencia del conductor del vehículo quien estará a cargo de la operación y /o conducción del mismo.
- Entregar al conductor del carro o motocicleta por parte de cada organismo de seguridad, los trabajos realizados, con el acompañamiento de la supervisión de la ESU (En los casos que se requiera) y un representante del taller proveedor del servicio. Para los vehículos de la Policía Nacional esta entrega deberá contar con la presencia de Operario de Mantenimiento de dicha institución.
- El contratista entregará de manera periódica la certificación del cumplimiento de la Normatividad Legal Vigente en materia de cuidado y preservación del Medio Ambiente, en cuanto a la disposición final de los repuestos e insumos utilizados en el mantenimiento de vehículos y Motocicletas

- En los casos que se presente un requerimiento, el contratista deberá gestionar oportunamente los estados de las órdenes de trabajo en el sistema de información implementado, esta gestión de los diferentes estados deberá ir paralelamente al avance de reparación actual del vehículo.
- El contratista utilizará repuestos genuinos para cada marca y línea de carro o motocicleta. De presentarse novedad con la consecución de repuesto y hacerse necesario la instalación de repuesto genérico deberá contar con previa autorización de la ESU

ESU - Carrera 48 # 20 - 114, Edificio Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5

Teléfono: 444 34 48

info@esu.com.co - www.esu.com.co

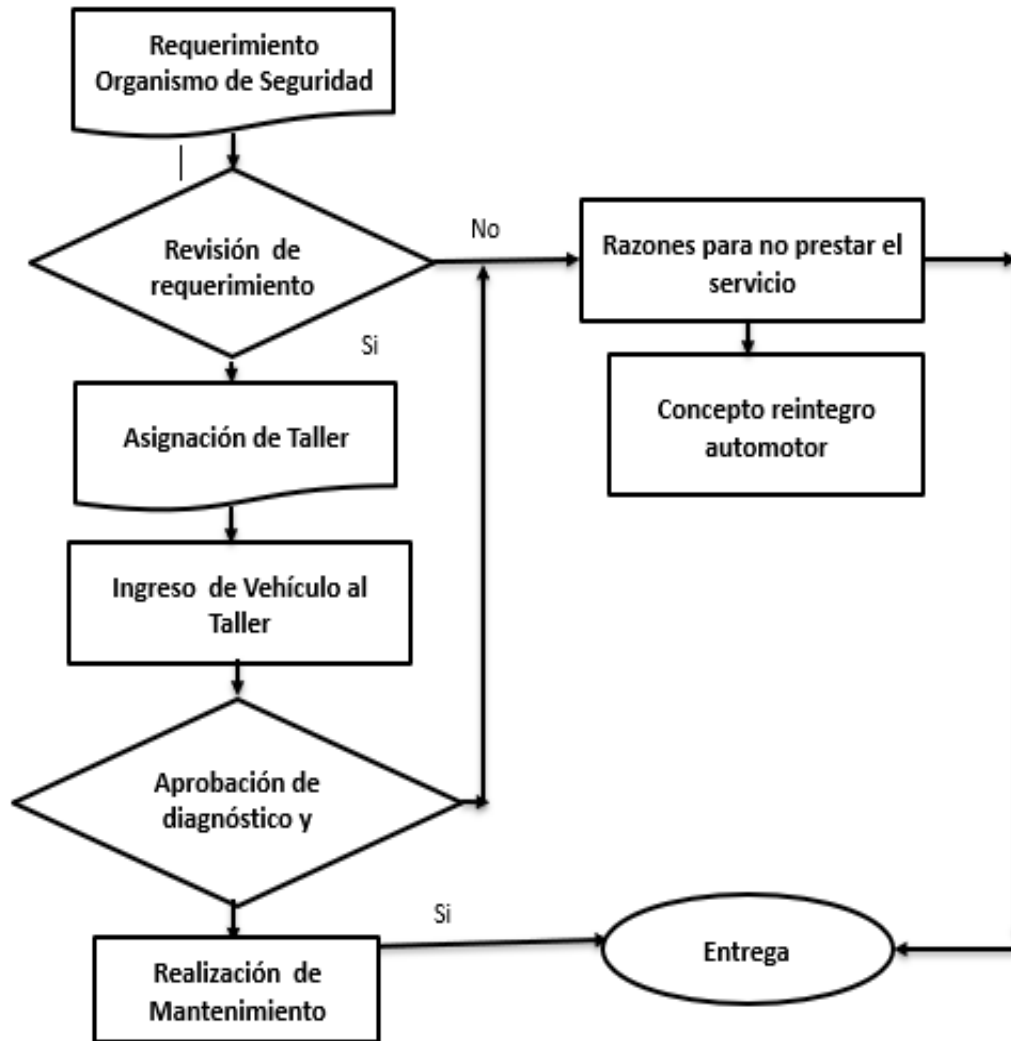
Medellín - Antioquia

- Se deberá cotizar los mantenimientos sobre valores ajustados al mercado, de presentarse ítems sobrevalorados en el tempario el contratista informará de manera oportuna a la ESU, a fin de no incurrir en gastos onerosos que afecten la ejecución de recursos públicos.
- Realizar visitas periódicas de seguimiento a los talleres contratistas, a fin de hacer el control de los trabajos aprobados.
- Diligenciar completamente los campos que se encuentran en el software del parque Automotor autorizado por la ESU, tales como: inventario inicial, diagnostico, inventario final y acta de entrega con sus respectivas firmas. Estos formatos deberán ser revisados por el Jefe de Taller, el usuario responsable del bien por cada Organismo, y el Supervisor de la ESU o su técnico de apoyo.
- Asegurar que la facturación se realice inmediatamente después de la entrega y recibo a satisfacción del servicio prestado
- Informes de ejecución mensual, este informe debe contener la ejecución a la fecha y un comprometido de órdenes de trabajo en proceso y/o en diagnóstico, para tener un saldo más real a los organismos de seguridad, el cual será compartido mensualmente a la secretaria de seguridad y a los organismos para el control del recurso.

ESU – SECRETARIA

- Presentar informes mensuales de avance de ejecución, indicando: recursos aplicados por organismo, saldos y proyección de saldos, mantenimientos realizados por unidad, por dependencia, y por organismo; incluyendo un aparte de conclusiones y recomendaciones.
- Informar para aprobación de la Secretaría, cuando se presente un valor acumulado de mantenimiento para un automotor que durante el último año supere el 60% del costo comercial según tablas de FASECOLDA (www.fasecolda.com), con el fin de que se estudie la viabilidad de la reparación y comunicar al organismo la decisión adoptada.
- Informar acerca de los tipos de mantenimiento realizados históricamente, precisando cuando se trate de manos de obra y repuestos recurrentes, esto es de reciente realización o instalación, para que se tomen las medidas y decisiones a que haya lugar.
- Diseñar estándares e indicadores aplicables a este servicio, que ayuden a un adecuado uso de los recursos asignados por el Distrito de Medellín.
- Conformar y reunir en forma periódica un Comité Técnico integrado por delegados de las entidades involucradas en este servicio, cuyo propósito sea el cumplimiento de las pautas fijadas en este Manual y el aporte permanente de recomendaciones, orientadas al mejoramiento permanente en el uso eficiente de los recursos públicos destinados a este servicio.

FLUJOGRAMA PROCESO DE MANTENIMIENTO



CUADRO PROPUESTO

RESPONSABLE	
CO	Conductor
EN	Enlace Organismo
TA	Taller
SU	Supervisión ESU

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE				PROCESO	ACTIVIDADES	MEDIO	TIEMPOS ESTIMADOS ACUMULATIVOS (DIAS)	OBSERVACIONES
		CO	EN	TA	SU					
1	Solicitud de Requerimiento		x			Generar alerta ante la necesidad de mantenimiento al enlace en el organismo	* Enviar a la ESU la solicitud de mantenimiento	Software parque automotor	1	
2	Aprobación o negación de Requerimiento				X	Verificar la necesidad de los vehículos para ser atendidos durante la vigencia del convenio.	* Verificar que la placa este en la base de datos autorizada por la Secretaría de Seguridad y convivencia de Medellín	Software parque automotor	1-2	
					X		* Revisar que el mantenimiento solicitado cumpla con las condiciones necesarias para el cambio, como son: tiempo y kilometraje.			
3	Asignación de Taller				X	Enviar el automotor al taller para que inicie con el proceso de mantenimiento o reparación	* Verificar que el automotor ingrese al mismo taller para conservar la garantía, de lo contrario será asignado al taller que el supervisor determine.	Software parque automotor	1-2	
4	Ingreso del automotor al Taller			X		Ingreso del automotor al taller para la intervención correspondiente	*Verificar la planilla de asignación este autorizada por la ESU.	Software del parque automotor	3	Plazo máximo de ingreso del vehículo estipulado en la planilla de Mantenimiento
				X			*Realizar un inventario inicial al vehículo cuando llega al taller.			
				X			*Se proceder al desmonte para hacer el diagnostico especializado del mantenimiento que se le debe realizar al automotor.			
5	Envío de Diagnostico para aprobación				X	El taller genera el diagnostico final del automotor y lo envía a la ESU para la aprobación correspondiente para iniciar con la reparación.		Software del parque automotor	3-5	
6	Aprobación de Diagnostico				X	La ESU realiza la verificación del diagnóstico y aprueba la reparación	* Revisar que el costo del mantenimiento no supere el 60% del valor comercial	Software del parque automotor	6-7	
					X		* Verificar que el diagnostico concuerde con la solicitud inicial de reparación			
					X		* Revisar que el valor de la mano de obra como de los repuestos sean los valores contratados por la ESU			

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE				PROCESO	ACTIVIDADES	MEDIO	TIEMPOS ESTIMADOS ACUMULATIVOS (DIAS)	OBSERVACIONES
		CO	EN	TA	SU					
7	Reparación del automotor			X		Se realiza el mantenimiento al vehículo según el diagnóstico aprobado	*Mantenimiento: 1.Preventivo 2.Correctivo: Nivel I (Refrigeración, embriague, eléctrico) Nivel II (Motor, Caja, transmisión) 3.Sostenimiento 4.Adecuación *Diagnóstico de calidad *Notificación de reparación	Físico	8 -10 8 - 13 8 - 18 8 - 10 8 - 13	Este rango de tiempo depende del tipo de reparación que requiera el vehículo. E incluye Diagnostico de calidad y notificación
8	Entrega del bien		x	x		Entrega a satisfacción o devoluciones	Verificar el servicio prestado	Físico	Al día siguiente de la terminación de la reparación al vehículo.	El tiempo aprox de respuesta del organismo.
9.	Informes de Mantenimientos				x	Seguimiento a los mantenimientos	Notificación de cada Mantenimiento Realizado	Correo Electrónico	Al día siguiente de la entrega del vehículo.	