

**MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS**  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## **NOMBRE**

**MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS**

## **OBJETIVO**

Proporcionar los servicios de mantenimiento al parque vehicular asignado al Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable (CREDES), mediante el análisis de las solicitudes presentadas, con el propósito de garantizar a los usuarios el medio de transporte terrestre que requieren en óptimas condiciones de funcionamiento.

## **PROCESO**

*ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS*

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Bitácora de Servicio.-** Documento donde se registran los servicios realizados de mantenimiento vehicular, describiendo quien realizó el servicio, número de la factura, fecha del servicio, kilometraje cuando se realizó, descripción, costo de las refacciones utilizadas y mano de obra.

**Contrato.-** Documento derivado de un proceso de licitación mediante el cual el Prestador del Servicio se compromete con el Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable (CREDES) a efectuar los trabajos de mantenimiento vehicular de conformidad a las cláusulas específicas, determinando los costos de refacciones y mano de obra.

**Mantenimiento.-** Servicio preventivo y reparación que se efectúa al parque vehicular adscrito al Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable (CREDES).

**Orden de Servicio.-** Formato de solicitud que se elabora para solicitar al Prestador del Servicio, el mantenimiento, especificando el servicio solicitado con las características del vehículo y fecha en que se realiza el mismo.

### ACRÓNIMOS:

**CFF.-** Código Fiscal de la Federación.

**CREDES.-** Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable.

**DAGOC.-** Dirección de Administración, Gestión y Operación de Centros del CECADESU.

**SAI.-** Subdelegación de Administración e Innovación.

**SAT.-** Sistema de Administración Tributaria.

**SEMARNAT.-** Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

**SICOFI.-** Sistema Integral de Comprobantes Fiscales.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El Departamento de Servicios Administrativos, tendrá las siguientes responsabilidades:
  - Vigilar que los vehículos oficiales asignados al Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable (CREDES), cuenten con el mantenimiento preventivo y/o correctivo que requieran, con apego a la normatividad establecida para tal efecto.
  - Asignar preferentemente los trabajos de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los talleres autorizados.
  - Otorgar el Visto Bueno al servicio de mantenimiento realizado, para que el efectuar los trámites pertinentes para el pago correspondiente, de conformidad a las facturas presentadas por el Prestador del Servicio.
  - Notificar de manera oportuna a los usuarios de cada vehículo oficial de acuerdo a la bitácora de servicio, la fecha en que se llevará a cabo el servicio preventivo a la unidad vehicular que tiene asignada.
  - Proporcionar en tiempo y forma el formato denominado "Orden de servicio" (anexo 3) debidamente requisitado al taller en el momento de que se ingrese un vehículo a servicio o reparación.
  - Entregar al Área Solicitante el vehículo a más tardar a los 5 días hábiles, una vez concluido el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo.
  
- En el caso de la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular, el Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable (CREDES) se integrará al proceso de licitación pública que realiza la Subdelegación de Administración e Innovación (SAI), a fin de adjudicar el contrato correspondiente con vigencia de un año.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Solicitudes de servicio de mantenimiento

Responsable de obtenerlo: Departamento de Servicios Administrativos

Periodicidad: Trimestral

Unidad de Medición: Porcentaje de atención (Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas) x 100%

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Servicios Administrativos	1	Recibe del Área Solicitante del Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable (CREDES) oficio o atenta nota, mediante la cual solicita el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo.
	2	Solicita el apoyo del Departamento de Recursos Materiales y Servicios para avalar el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo requerido y verifica en el formato denominado "Bitácora de servicio del vehículo" (anexo 1) si el tipo de servicio de mantenimiento corresponde a lo solicitado.  <i>NO CORRESPONDE A LO SOLICITADO</i>
	3	Devuelve oficio o atenta nota, indicando las razones por las cuales no procede el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo requerido.
	4	Obtiene fotocopia del oficio o atenta nota y la distribuye de la siguiente manera:  ⇒ Original.- Área Solicitante para su conocimiento. ⇒ Copia.- Acuse de recibido para control y archivo.  Continúa en la actividad No. 1 de este procedimiento.  <i>SÍ CORRESPONDE A LO SOLICITADO</i>
	5	Consulta expediente y determina si existe contrato de servicio de mantenimiento o se requiere cotización para atender la solicitud.  <i>NO EXISTE CONTRATO DE SERVICIO</i>
	6	Identifica en la "Cartera de prestadores de servicios" al menos a tres de ellos y les solicita vía telefónica cotizaciones del servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo requerido.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	7	<p>Recibe de manera impresa las cotizaciones de los proveedores seleccionados, procede a elaborar "Cuadro comparativo de cotizaciones" (anexo 2) respectivo, asimismo, selecciona la mejor propuesta considerando el costo y la calidad, continuando en la actividad No. 8.</p> <p><i>SÍ EXISTE CONTRATO DE SERVICIO</i></p>
	8	<p>Elabora "Orden de servicio" (anexo 3), recaba el Vo. Bo. del titular del Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable y firma de autorización del Subdelegado de Administración e Innovación en dicho documento para su distribución correspondiente.</p>
	9	<p>Obtiene copia fotostática de la "Orden de servicio" debidamente firmada y envía el original con el vehículo al taller seleccionado y recaba acuse de recibido en la fotocopia para su control y seguimiento.</p>
	10	<p>Recibe del taller el vehículo reparado, adjunto el original de la "Orden de servicio" y las piezas reemplazadas, así como, verifica que la "factura" entregada coincida con lo establecido en el contrato de mantenimiento o cotización pertinente, asimismo realiza las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Revisa en cada factura (original y copia) recibida que cumpla con los requisitos fiscales establecidos en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y los requisitos de los comprobantes fiscales, establecidos en la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.</li> <li>⇒ Verifica la autenticidad del documento en el portal del SAT, en el Sistema Integral de Comprobantes Fiscales SICOFI, imprimiendo constancia de la validación.</li> <li>⇒ Verifica que los cálculos aritméticos sean correctos, que no tenga correcciones, alteraciones o enmendaduras.</li> </ul> <p><i>NO COINCIDE CON EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO O COTIZACIÓN O NO CUMPLE CON REQUISITOS FISCALES</i></p>

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

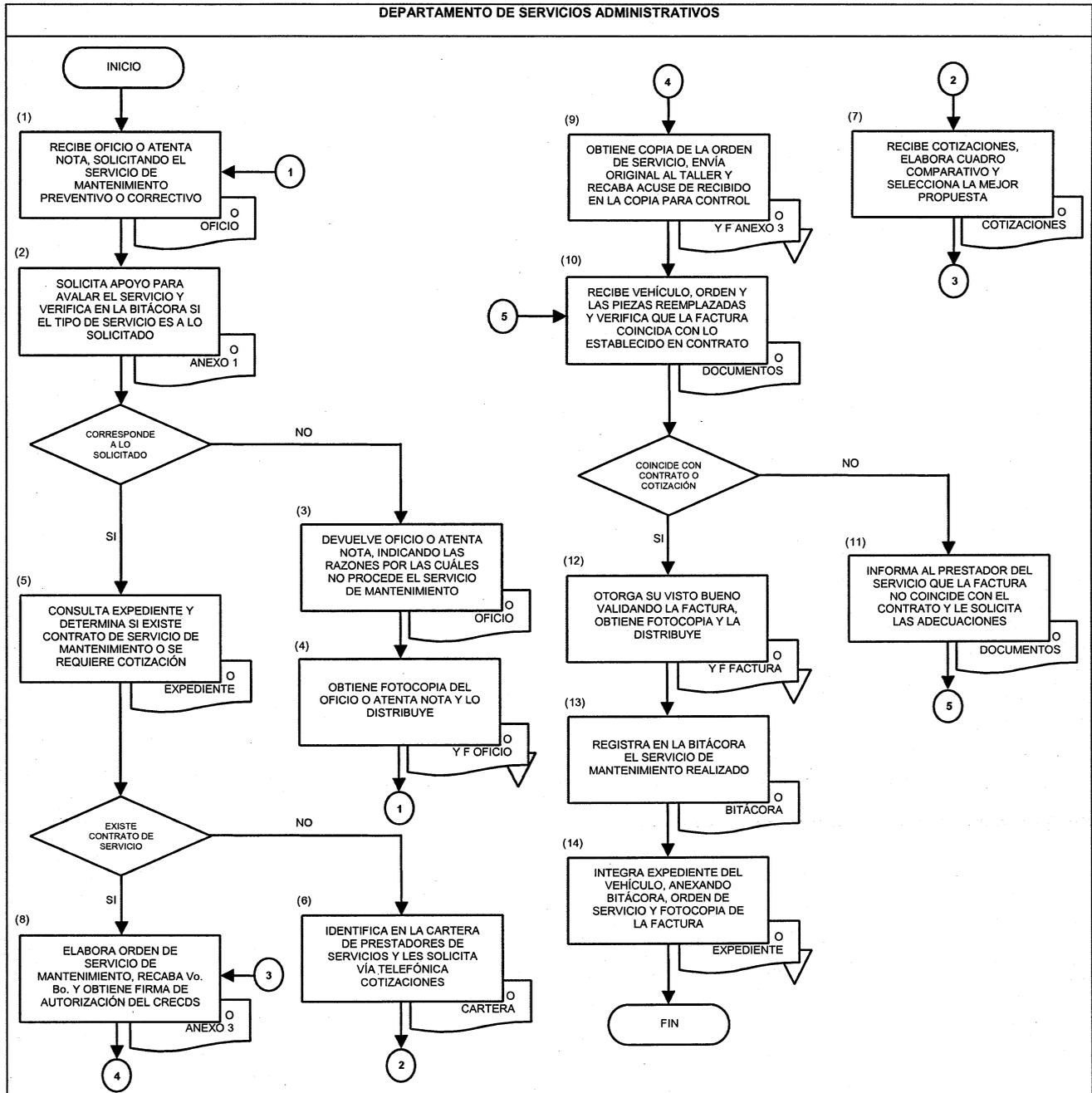
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	11	<p>Informa verbalmente al Prestador del Servicio que la "factura" no coincide con el contrato de mantenimiento o cotización remitida y/o requisitos fiscales establecidos por Ley, y le solicita se realicen las adecuaciones procedentes o complemente información, continuando con la actividad No. 10 de este procedimiento.</p> <p><i>SÍ COINCIDE CON EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO O COTIZACIÓN Y CUMPLE CON REQUISITOS FISCALES</i></p>
	12	<p>Otorga su Visto Bueno, validando la "factura" original, obtiene copia fotostática y procede a distribuirla como sigue:</p> <p>⇒ Original.- Prestador del Servicio para su validación correspondiente. ⇒ Copia.- Acuse de recibido para control y archivo.</p>
	13	<p>Registra en la "Bitácora de servicio del vehículo" el servicio de mantenimiento realizado.</p>
	14	<p>Integra expediente del vehículo, anexando "Bitácora de servicio del vehículo", "Orden de servicio" y copia de "factura" para cualquier consulta y/o aclaración posterior.</p>

<b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b>	<b>14</b>
<b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>	<b>Mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo autorizado</b>
<b>PROCEDIMIENTO(S):</b>	



DIAGRAMA DE FLUJO



MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

ANEXO No. 1

NOMBRE: **BITÁCORA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR**



SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE MICHOACÁN  
SUBDELEGACION DE ADMINISTRACION E INNOVACION

CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN  
PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE

**BITÁCORA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR**

PLACAS: (1)

MARCA: (2)

MODELO: (3)

KILOMETRAJE	FECHA	FOLIO	TALLER	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

**ANEXO No. 1**

**NOMBRE: BITÁCORA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR**

<b>ESPACIO</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN (debe anotarse)</b>
Placas	1	Número de placas que utiliza el vehículo para su circulación.
Marca	2	Marca del automóvil que se solicitó el servicio de mantenimiento o reparación.
Modelo	3	Año del vehículo.
Kilometraje	4	Kilometraje que tiene el vehículo al momento que es enviado al taller correspondiente.
Fecha	5	Día, mes y año de autorización del servicio de mantenimiento o reparación del vehículo.
Folio	6	Número consecutivo de control interno que asigna el Departamento de Servicios Administrativos.
Taller	7	Denominación oficial del taller que efectuará el servicio de mantenimiento o reparación del vehículo.
Descripción del servicio	8	Narración precisa del tipo de servicio que se le va a realizar al vehículo: mantenimiento o reparación.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

ANEXO No. 2

NOMBRE: CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES

SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

(1)

CUADRO COMPARATIVO

Nº	DESCRIPCION	(4)		(4)		(4)	
		NOMBRE DEL PROVEEDOR		NOMBRE DEL PROVEEDOR		NOMBRE DEL PROVEEDOR	
		PU	IMPORTE	PU	IMPORTE	PU	IMPORTE
(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)	(4)
	SUBTOTAL (4)						
	MA (4)						
	TOTAL (4)						

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

**ANEXO No. 2**

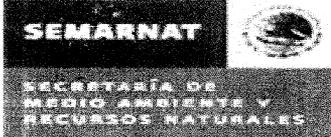
**NOMBRE: CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES**

<b>ESPACIO</b>	<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN (debe anotarse)</b>
Delegación	1	Nombre de la Delegación de la SEMARNAT donde se encuentra el Centro Regional de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable.
No.	2	Consecutivo de los conceptos a cotizar.
Descripción	3	Descripción del bien o servicio solicitado a cotizar a los proveedores.
Nombre del Proveedor	4	Razón social o nombre completo de los proveedores que cotizan.
Precio unitario	5	Precio ofertado unitario por el proveedor.
Importe	6	Importe total por el proveedor.
Subtotal	7	Subtotal del importe ofertado por el proveedor.
IVA	8	Importe del Impuesto al Valor Agregado (IVA) del subtotal.
Total	9	Total neto.

<b>MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS</b> <b>115-DAGOC.10-0</b> <b>26-OCT-09</b>	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES <b>SEMARNAT</b>
--	---

ANEXO No. 3

**NOMBRE: ORDEN DE SERVICIO**

 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	<b>SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE RECURSOS NATURALES</b> <b>DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE MICHOACÁN</b> <b>SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>  <b>ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b> No. DE SOLICITUD: <u>1</u> FECHA: <u>2</u>
<b>REFERENCIA DEL PROVEEDOR</b> NOMBRE <u>3</u> DOMICILIO <u>4</u> TELEFONO <u>5</u> FECHA <u>6</u>	<b>IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO</b> MARCA <u>7</u> COLOR _____ MODELO <u>8</u> KILOMETRAJE <u>9</u> PLACAS _____
<b>10 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO</b> <input type="checkbox"/> AFINACIÓN MAYOR <input type="checkbox"/> CLUTH <input type="checkbox"/> MUELLES <input type="checkbox"/> CARBURADOR <input type="checkbox"/> ALINEACIÓN <input type="checkbox"/> FRENOS <input type="checkbox"/> OXIGENO Y FILTRO <input type="checkbox"/> BALANCEO <input type="checkbox"/> ENGRASADO <input type="checkbox"/> OXIGENO DIFERENCIAL <input type="checkbox"/> SUSPENSIÓN <input type="checkbox"/> SIST. ELECTRICO <input type="checkbox"/> DIRECCIÓN <input type="checkbox"/> AMORTIGUADORES <input type="checkbox"/> ACUMULADOR	
<b>11</b>	
<b>SOLICITUD DE SERVICIO</b>	
<b>SOLICITA</b>  <b>12</b> BIOL FRANCISCO RUIZ OROZCO NOMBRE Y FIRMA  <b>AUTORIZA</b>  GILBERTO ARIAS VALENCIA JEFE DE LA UNIDAD DE REC. HUMANOS Y MATERIALES	<b>V.O.B.O</b>  <b>13</b> C.P.C. RAMIRO MORFIN GUÍZAR NOMBRE Y FIRMA  <b>ELABORO</b>  GRISELL FABIAN MORENO RECURSOS MATERIALES

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 3

NOMBRE: **ORDEN DE SERVICIO**

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Número de solicitud	1	Número consecutivo asignado por el Departamento de Servicios Administrativos a la solicitud.
Fecha	2	Día, mes y año en que se elabora la orden de servicio.
Nombre	3	Razón social o nombre completo del Taller o propietario.
Domicilio	4	Calle, número exterior e interior, colonia, código postal del proveedor.
Teléfono	5	Número telefónico con clave lada del proveedor.
Fecha	6	Día, mes y año en que se remite al taller el vehículo.
Marca y color	7	Marca y color del vehículo a reparar.
Modelo	8	Año del vehículo.
Kilometraje y placas	9	Kilometraje que tiene el vehículo al ingresar al taller y su número de placas.
Descripción del servicio	10	Indicar con una "x" el tipo de servicio solicitado.
Observaciones	11	Describir en forma detallada al servicio que no se encuentra tipificado en el espacio 10.
Solicita y autoriza	12	Nombre completo y firma autógrafa del solicitante y quien autoriza del servicio.
Vo. Bo.	13	Nombre completo y firma autógrafa del Subdelegado de Administración e Innovación quien da el Vo. Bo. del servicio.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS  
115-DAGOC.10-0  
26-OCT-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

### REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 0

**FECHA:** México, D.F. a 13 de Noviembre de 2009

**DESCRIPCIÓN:** Procedimiento de nueva creación.

**ELABORÓ**

**Firma:**

**Nombre:** Patricia Romero Cuevas

**Cargo:** Directora de Administración, Gestión y Operación de Centros del CECADESU

**REVISÓ**

**Firma:**

**Nombre:** Salvador Morelos Ochoa

**Cargo:** Coordinador General del Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable

**APROBÓ**

**Firma:**

**Nombre:** Salvador Morelos Ochoa

**Cargo:** Coordinador General del Centro de Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable