

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
136-SAI.57-15
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

NOMBRE

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

OBJETIVO

Proporcionar los servicios de mantenimiento al parque vehicular asignado a la Delegación Federal en el Estado, 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

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
136-SAI.57-15
10-FEB-12



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 la o el Prestador del Servicio se compromete con la Delegación Federal 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 a la Delegación Federal en el Estado.

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

ACRÓNIMOS:

SAI.- Subdelegación de Administración e Innovación.

URHM.- Unidad de Recursos Humanos y Materiales.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- la Unidad de Recursos Humanos y Materiales (URHM) de la Subdelegación de Administración e Innovación (SAI) tendrá las siguientes responsabilidades:
 - Vigilar que los vehículos oficiales asignados a la Delegación Federal, 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 Vo. Bo. al servicio de mantenimiento realizado para el pago correspondiente, de conformidad a las facturas presentadas por la o el Prestador del Servicio.
 - Notificar de manera oportuna a las o 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.
 - Entregar 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.
- En el caso de la contratación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular, la Delegación Federal en el Estado, generalmente deberá llevar a cabo el proceso de licitación pública, para adjudicar el contrato correspondiente con vigencia de un año.

INDICADORES

Nombre del Indicador: Solicitudes de servicio de mantenimiento

Responsable de obtenerlo: Unidad de Recursos Humanos y Materiales

Periodicidad: Trimestral

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

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
136-SAI.57-15
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Unidad de Recursos Humanos y Materiales	1	Recibe del Área Solicitante oficio o atenta nota, mediante la cual solicita el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo.
	2	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, correo electrónico o atenta nota, indicando las razones por las cuales no procede el servicio de mantenimiento requerido.
	4	Obtiene fotocopia del oficio o atenta nota o bien la impresión del correo electrónico 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. <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 las o los prestadores de servicios" al menos a tres de ellas o ellos y les solicita vía telefónica cotizaciones del servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo requerido.
	7	Recibe impresas las cotizaciones de las o los proveedores seleccionados, procede a elaborar "Cuadro comparativo" respectivo (anexo 2), asimismo, selecciona la mejor propuesta considerando el costo y la calidad, continuando en la actividad No. 8 de este procedimiento.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
136-SAI.57-15
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<i>SÍ EXISTE CONTRATO DE SERVICIO</i>
	8	Elabora "Orden de servicio de mantenimiento" (anexo 3), rúbrica como Vo. Bo. y obtiene la firma de autorización de la o del Subdelegado de Administración e Innovación en dicho documento para su distribución correspondiente.
	9	Obtiene copia fotostática de la "Orden de servicio de mantenimiento" 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.
	10	Recibe del taller el vehículo reparado, adjunto el original de la "Orden de servicio de mantenimiento" y las piezas reemplazadas, asimismo, verifica que la "factura o remisión" entregada coincida con lo establecido en el contrato de mantenimiento o cotización pertinente.
		<i>NO COINCIDE CON EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO O COTIZACIÓN</i>
	11	Informa verbalmente a la o al Prestador del Servicio que la "factura o remisión" no coincide con el contrato de mantenimiento o cotización remitida y le solicita se realicen las adecuaciones procedentes o complemente información, continuando con la actividad No. 10.
		<i>SÍ COINCIDE CON EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO O COTIZACIÓN</i>
	12	Otorga su Visto Bueno, validando la "factura o remisión" original, obtiene copia fotostática y procede a distribuirla como sigue: ⇒ Original.- Para la o el Prestador del Servicio para su validación correspondiente. ⇒ Copia.- Acuse de recibido para control y archivo.

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

5 de 14

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS 136-SAI.57-15 10-FEB-12	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES 
---	---

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	13	Registra en la "Bitácora de servicio del vehículo" el servicio de mantenimiento realizado.
	14	Integra expediente del vehículo, anexando "Bitácora de servicio del vehículo", "Orden de servicio de mantenimiento" y copia de "factura o remisión" para cualquier consulta y/o aclaración posterior.

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

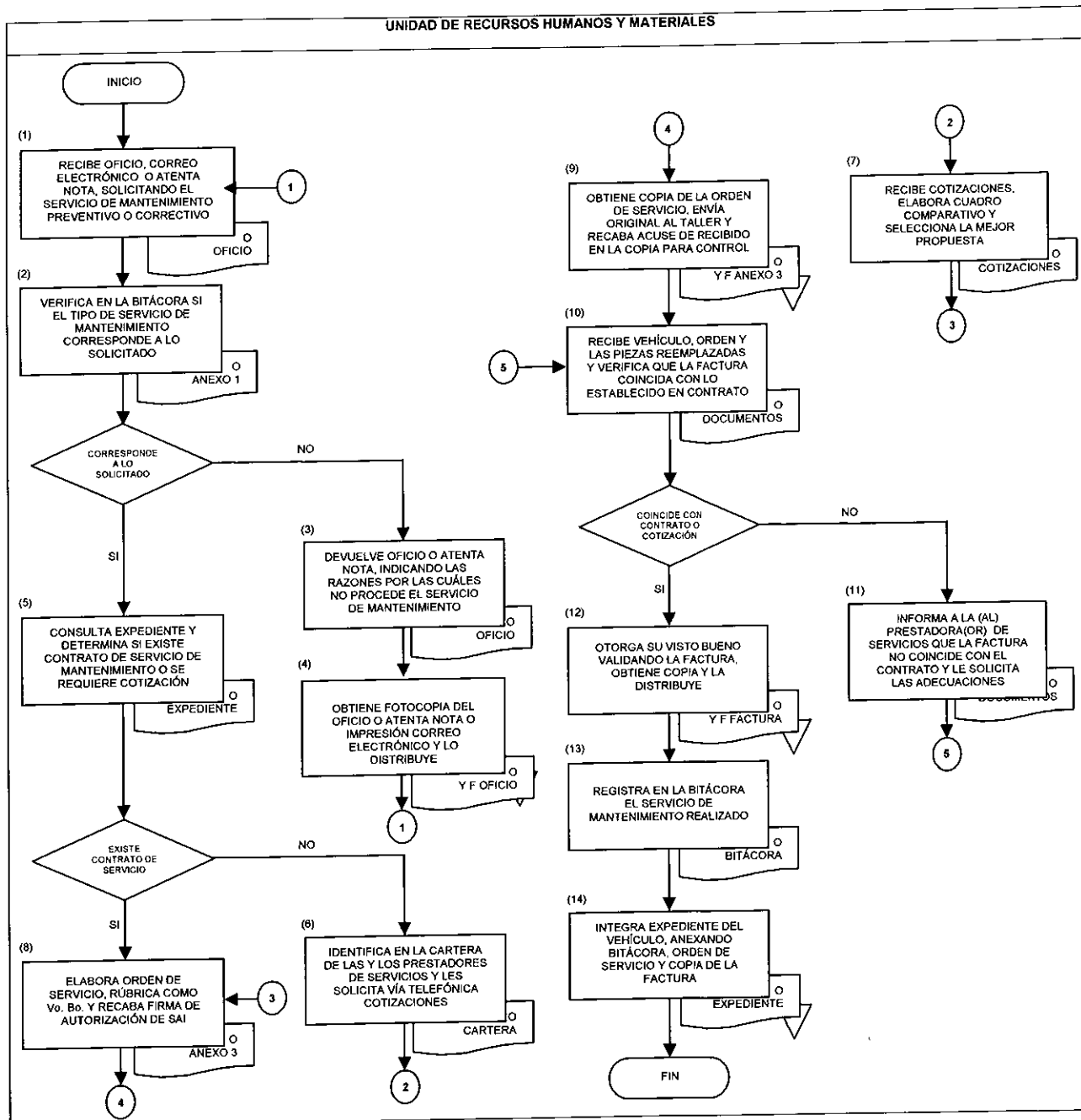
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
136-SAI.57-15
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DIAGRAMA DE FLUJO



SEMARNAT

[illegible]

8 de 14

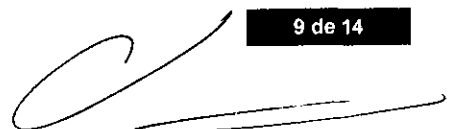
W

8 de 14

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS 136-SAI.57-15 10-FEB-12	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES 
---	---

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 1
NOMBRE: BITÁCORA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
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 la Unidad de Recursos Humanos y Materiales.
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.

SEMARNAT

NOMBRE: CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES

(4)

(4)

(4)

N°	DESCRIPCION	(4) NOMBRE DE LA O DEL PROVEEDOR		(7) NOMBRE DE LA O DEL PROVEEDOR		(7) NOMBRE DE LA O DEL PROVEEDOR	
		P/U	IMPORTE	P/U	IMPORTE	P/U	IMPORTE
(2)	(3)	(5)	(6)	(5)	(6)	(5)	(6)
	SUBTOTAL (7)						
	IVA (8)						
	TOTAL (9)						

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

10 de 14

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS 136-SAI.57-15 10-FEB-12	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES 
---	---

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 2
NOMBRE: CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Estado	1	Nombre del estado donde se encuentra la Delegación Federal.
No.	2	Consecutivo de los conceptos a cotizar.
Descripción	3	Descripción del bien o servicio solicitado a cotizar a las o los proveedores.
Nombre la o del Proveedor	4	Razón social o nombre completo de las o los proveedores que cotizan.
Precio unitario	5	Precio ofertado unitario por la o el proveedor.
Importe	6	Importe total por la o el proveedor.
Subtotal	7	Subtotal del importe ofertado por la o el proveedor.
IVA	8	Importe del Impuesto al Valor Agregado (IVA) del subtotal.
Total	9	Total neto.

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
 Subdelegación de Administración e Innovación

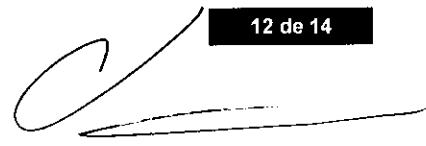
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS 136-SAI.57-15 10-FEB-12	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	
---	--	---

ANEXO No. 3

NOMBRE: ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO

	No. SOLICITUD: (1) FECHA: (2)		
REFERENCIA DE LA O DEL PROVEEDOR NOMBRE (3) DOMICILIO (4) TELEFONO (5) FECHA (6)	IDENTIFICACION DEL VEHICULO MARCA (7) COLOR MODELO (8) KILOMETRAJE (9) PLACAS		
DESCRIPCION DEL SERVICIO (10) ☐) AFINACION MAYOR ☐) CARBURADOR ☐) C/ ACEITE Y FILTRO ☐) C/ ACEITE DIFERENCIAL ☐) DIRECCION ☐) CLUTH ☐) ALINEACION ☐) BALANCEO ☐) SUSPENSION ☐) AMORTIGUADORES ☐) MUELLES ☐) FRENOS ☐) ENGRASADO ☐) SIST. ELECTRICO ☐) ACUMULADOR			
OBSERVACIONES: (11)			
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%; text-align: center;"> SOLICITUD DE SERVICIO SOLICITA (12) NOMBRE Y FIRMA </td> <td style="width: 40%; text-align: center;"> AUTORIZA (13) NOMBRE Y FIRMA </td> </tr> </table>		SOLICITUD DE SERVICIO SOLICITA (12) NOMBRE Y FIRMA	AUTORIZA (13) NOMBRE Y FIRMA
SOLICITUD DE SERVICIO SOLICITA (12) NOMBRE Y FIRMA	AUTORIZA (13) NOMBRE Y FIRMA		

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
 Subdelegación de Administración e Innovación

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
136-SAI.57-15
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 3

NOMBRE: ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Número de solicitud	1	Número consecutivo asignado por la Unidad de Recursos Humanos y Materiales 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 propietaria(o).
Domicilio	4	Calle, número exterior e interior, colonia, código postal de la o del proveedor.
Teléfono	5	Número telefónico con clave lada de la o 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	12	Nombre completo y firma autógrafa de la o del solicitante del servicio.
Autoriza	13	Nombre completo y firma autógrafa de la o del Subdelegado de Administración e Innovación quien autoriza el servicio.

Delegación Federal en el Estado de Michoacán
Subdelegación de Administración e Innovación

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
136-SAI.57-15
10-FEB-12



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: Morelia, Michoacán. a 10 de Febrero de 2012

DESCRIPCIÓN: Actualización del Lenguaje incluyente, según la norma mexicana de igualdad laboral entre hombres y mujeres

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Javier Waldemar Abarca Gutiérrez

Cargo: Jefe de Unidad de Recursos Humanos y Materiales

REVISÓ

Firma:

Nombre: Ramiro Morfín Guízar

Cargo: Subdelegado de Administración e Innovación

APROBÓ

Firma:

Nombre: Luis Juan Martínez Armas

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Michoacán