

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
149-SAI.13-1
14-MAY-09



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

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Bitácora de Servicio.- Documento donde se registra 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 de 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 trabajo.- Formato de solicitud que se elabora para solicitar al prestador de servicios, el mantenimiento, especificando el servicio solicitado con las características del vehículo y fecha en que se realiza el mismo.

ACRÓNIMOS:

DRMS.- Departamento de Recursos Materiales y Servicios.

SAI.- Subdelegación de Administración e Innovación.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Subdelegación de Administración e Innovación (SAI) a través del Departamento de Recursos Materiales y Servicios (DRMS), 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 el Prestador de Servicios.
 - 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.
 - Entregar el formato denominado "Orden de trabajo" (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: Departamento de Recursos Materiales y Servicios

Periodicidad: Trimestral

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

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
149-SAI.13-1
14-MAY-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	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 mantenimiento vehicular" (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 requerido.
	4	Obtiene fotocopia del oficio o atenta nota y la distribuye de la siguiente manera: ⇒ Original.- Área Solicitante para su conocimiento. ⇒ Fotocopia.- 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.
	7	Recibe impresas las cotizaciones de los proveedores seleccionados, procede a elaborar "Cuadro comparativo de precios" (anexo 2) respectivo, asimismo, selecciona la mejor propuesta considerando el costo y la calidad, y continúa en la actividad No. 8.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<i>SÍ EXISTE CONTRATO DE SERVICIO</i>
	8	Elabora "Orden de trabajo" (anexo 3), recaba el Vo. Bo del Jefe de Departamento de Recursos Financieros y obtiene la firma de autorización del Subdelegado de Administración e Innovación en dicho documento para su distribución correspondiente.
	9	Obtiene copia fotostática de la "Orden de trabajo" 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 trabajo" 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 al Prestador de Servicios que la "factura o remisión" no coincide con el contrato de mantenimiento o cotización remitida y le solicita se realicen las adecuaciones procedentes, continuando con la actividad No. 10 de este procedimiento.
		<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.- Prestador de Servicios para su validación correspondiente. ⇒ Copia.- Acuse de recibido para control y archivo.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
149-SAI.13-1
14-MAY-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

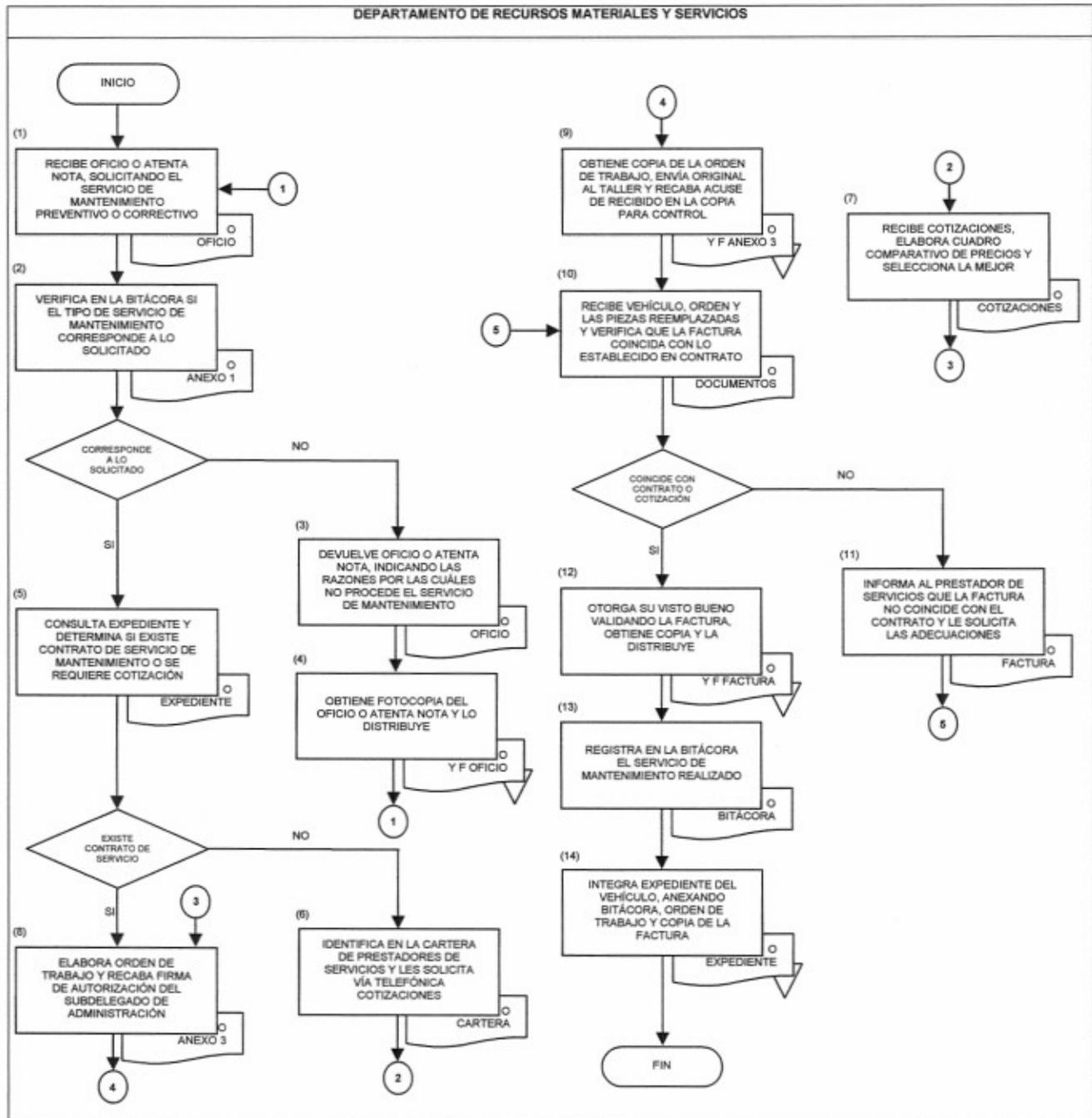
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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 trabajo" 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):	



DIAGRAMA DE FLUJO



MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
149-SAI.13-1
14-MAY-09

SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES



SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 1

NOMBRE: BITÁCORA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Placas	1	Placas vigentes del vehículo al que se le brinda el mantenimiento.
Marca y tipo	2	Marca y tipo del vehículo al que se le brinda el mantenimiento.
Modelo	3	Año del vehículo al que se le brinda el mantenimiento.
Mes y año	4	Mes y año en el que se lleva a cabo el mantenimiento.
Fecha	5	Día, mes y año de la reparación.
Persona que reporta fallas	6	Nombre del usuario directo que reporta las fallas.
No. de orden de trabajo	7	No. consecutivo asignado por el departamento de recursos naturales.
Kilometraje en el odómetro	8	Kilometraje que registró a la fecha del mantenimiento realizado.
Servicio y/o reparación que se realiza	9	Descripción clara y precisa del tipo de reparación.
Costo del mantenimiento	10	Importe del servicio realizado.
Taller	11	Nombre del taller a donde fue enviado.
Observaciones	12	Rendimiento en relación al litraje/kilometraje.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS 149-SAI.13-1 14-MAY-09	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SEMARNAT
------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO No. 2

NOMBRE: CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS



Delegación Tlaxcala

Comparativo de Precios

No. de Compra: (1)

Cantidad	Unidad	Descripción	Proveedor 1 (2)	Proveedor 2	Proveedor 3
(3)	(4)	(5)	(6)		
Elabora: (7) JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS			Autoriza: (8) SUBDELEGADO DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN		

FPAI-9.1-4.1

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
149-SAI.13-1
14-MAY-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
No. de Orden de compra	1	Número consecutivo de la "Orden de Compra" a la que corresponde el comparativo de precios.
Proveedores	2	Datos relevantes de los proveedores o prestadores de servicios que presentaron cotización.
Cantidad	3	Número de artículos o servicios cotizados.
Descripción	4	Características mínimas del bien o servicio requerido.
Unidad	5	Presentación del producto solicitado: pieza, bolsa, caja, etc.
Precio unitario	6	Costo unitario sin el impuesto al valor agregado.
Elaboró	7	Nombre completo y firma autógrafa del Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios.
Autorizó	8	Nombre completo y firma autógrafa del Titular de la Subdelegación de Administración e Innovación.

MANTENIMIENTO DE VEHICULOS
149-SAI.13-1
14-MAY-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 3

NOMBRE: **ORDEN DE TRABAJO**

 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES		ORDEN DE TRABAJO		No. (1)	
Delegación Tlaxcala					
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		(2)			
DOMICILIO Y TELEFONO		(3)			
EJECUTAR PARA ESTA DEPENDENCIA LOS TRABAJOS QUE SE INDICAN:					
CANTIDAD	DESCRIPCION	IMPORTE			
(4)	(5) (6) Vehículo: Placas: Modelo: Serie: Combustible: Km.	(7)			
FECHA DE EMISION		(8)	FECHA DE RECEPCION		(9)
AUTORIZA SUBDELEGADO DE ADMINISTRACION Y DE INNOVACION			RECIBE FIRMA Y SELLO		
(10)			(11)		
FIRMA			FIRMA		
EL TRABAJO ANTERIOR FUE EJECUTADO Y RECIBIDO DE CONFORMIDAD EL DIA ____ (12) DE MARZO DEL 200_					
RECIBE DE CONFORMIDAD (13)					
FIRMA					

FPAL-9.1-5.1

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
149-SAL.13-1
14-MAY-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 3

NOMBRE: ORDEN DE TRABAJO

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Número de solicitud	1	Número consecutivo asignado por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios a la solicitud.
Nombre	2	Razón Social o nombre completo del Taller o propietario.
Domicilio y teléfono	3	Calle, num. Ext. o int., colonia, código postal del proveedor y Número telefónico con clave lada del proveedor.
Cantidad	4	Cantidad en servicios a realizar.
Descripción del servicio	5	Indicar de manera descriptiva el servicio solicitado.
Vehículo: placas, modelo, serie, kilometraje	6	Datos del vehículo.
Importe	7	Importe del servicio según lo cotizado.
Fecha de emisión	8	Día, mes y año en que se emite la orden de trabajo.
Fecha de recepción	9	Día, mes y año en que realiza la recepción el taller mecánico junto con el vehículo.
Autoriza	10	Firma del subdelegado de administración quien autoriza el servicio.
Recibe	11	Firma del responsable del taller mecánico que realizará el servicios.
El trabajo anterior fue ejecutado y recibido de conformidad	12	Día, mes y año en que se recibe el vehículo una vez realizado el servicio.
Recibe de conformidad	13	Nombre y firma del que recibe la unidad reparada.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
149-SAL.13-1
14-MAY-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: Tlaxcala, Tlaxcala. a 10 de Junio de 2009

DESCRIPCIÓN: La información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: María Victoria Sánchez Ramírez

Cargo: Jefa de Departamento de Recursos Materiales y Servicios

REVISÓ

Firma:

Nombre: Sergio Caballero Espino

Cargo: Subdelegado de Administración e Innovación

APROBÓ

Firma:

Nombre: Germán Parra Dávila

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Tlaxcala