

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
161-SAJ.13-1
6-NOV-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 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 al Prestador del 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 en el Estado, 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 del 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 servicio de mantenimiento" (anexo 3) debidamente requisitado al taller en el momento de que se ingrese la unidad vehicular al 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, invariablemente deberá llevar a cabo el proceso de licitación pública, para adjudicar el contrato correspondiente con vigencia de un año.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
151-SAL13-1
6-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

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%



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	1	Recibe del área solicitud de servicio, con el visto bueno del Subdelegado de Administración e Innovación, mediante la cual requiere el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo.
	2	Verifica en el formato denominado "Bitácora de mantenimiento vehicular" (anexo 1) y en el expediente de la unidad si el tipo de servicio de mantenimiento corresponde a lo solicitado. <i>NO CORRESPONDE A LO SOLICITADO</i>
	3	Devuelve solicitud de servicio elaborada, indicando las razones por las cuales no procede el servicio de mantenimiento requerido. (Fin del procedimiento) <i>SÍ CORRESPONDE A LO SOLICITADO</i>
	4	Consulta el 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>
	5	Identifica en la "Cartera de prestadores de servicios" al prestador especializado, solicita vía telefónica cotizaciones del servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo requerido, si el gasto por realizar es considerado como mayor y selecciona la mejor propuesta.
	6	Elabora original y copia la "Orden de servicio de mantenimiento" (anexo 2) y firma dicho documento, procediendo entregar al área solicitante de la Delegación Federal en el Estado. <i>SÍ EXISTE CONTRATO DE SERVICIO</i>
	7	Verifica que el área solicitante envíe el original de la "Orden de servicio de mantenimiento" con el vehículo al taller seleccionado y recaba acuse de recibido en la copia para su control y seguimiento.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
151-SAI.13-1
6-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
ECUOSFERAS NATURALES

SEMARNAT

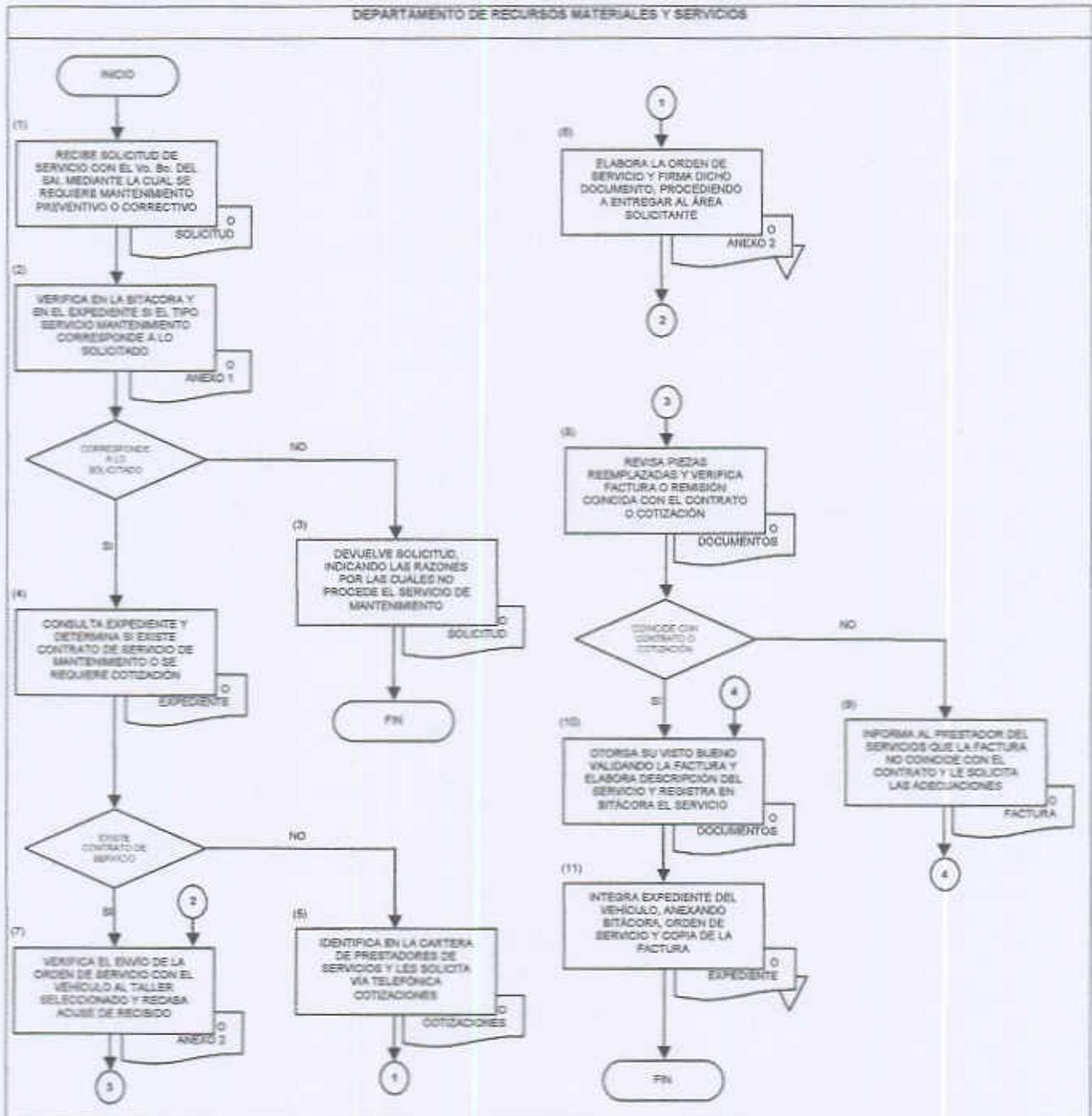
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	8	Revisa las piezas reemplazadas del taller al vehículo reparado, y verifica que la "factura o remisión" entregada coincida con lo establecido en el contrato de mantenimiento o cotización pertinentes. <i>NO COINCIDE CON EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO O COTIZACIÓN</i>
	9	Informa verbalmente al Prestador del Servicios que la "factura" 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>
	10	Otorga su Visto Bueno, validando la "factura o remisión" y elabora descripción del servicio y recaba formas correspondientes, registra en la "Bitácora de servicio del vehículo" el servicio de mantenimiento realizado.
	11	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:	11
PRODUCTO O SERVICIO:	Mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo autorizado
PROCEDIMIENTO(S):	



DIAGRAMA DE FLUJO



MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
151-SAL.13-1
6-NOV-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	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 Recursos Materiales y Servicios.
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
151-SAI.13-1
6-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

ANEXO No. 2

NOMBRE: **ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES DEPTO. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	No. SOLICITUD: (1)
	FECHA: (2)

REFERENCIA DEL PROVEEDOR	IDENTIFICACION DEL VEHICULO
NOMBRE _____ (3)	MARCA _____ (7) COLOR
DOMICILIO _____ (4)	MODELO _____ (8)
TELEFONO _____ (5)	PLACAS _____ (9)
FECHA _____ (6)	

DESCRIPCION DEL SERVICIO (10)		
() AFINACION MAYOR	() CLUTH	() MUELLES
() CARBURADOR	() ALINEACION	() FRENOS
() C/ ACEITE Y FILTRO	() BALANCEO	() ENGRASADO
() C/ ACEITE DIFERENCIAL	() SUSPENSION	() SIST. ELECTRICO
() DIRECCION	() AMORTIGUADORES	() ACUMULADOR

OBSERVACIONES: (11)

SOLICITUD DE SERVICIO	
SOLICITA (12)	PROVEEDOR (13)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
151-SAL.13-1
8-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 2

NOMBRE: **ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Número de solicitud	1	Número consecutivo asignado por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios 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.
Placas	9	Número de placas de la unidad a la que se efectuara el mantenimiento
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 del solicitante del servicio.
Autoriza	13	Sello y firma del proveedor.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS
151-SAI.13-1
6-NOV-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: Mérida, Yucatán. a 4 de Diciembre de 2009

DESCRIPCIÓN: Modificación del anexo 1 e instructivo de llenado y la información contenida en el procedimiento se incorporó a los formatos con la nueva identidad institucional.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Jorge Arturo Esquivel Castillo

Cargo: Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios

REVISÓ

Firma:

Nombre: Rafael Valencia Uicab

Cargo: Subdelegado de Administración e Innovación

APROBÓ

Firma:

Nombre: Enrique Alonso Manero Moreno

Cargo: Delegado Federal en el Estado de Yucatán