

## 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.

- La entrega del vehículo al usuario será de 5 días hábiles, una vez concluido el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo a dicha unidad vehicular.

## 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 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. ⇒ 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 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 cotizaciones" (anexo 2) respectivo, asimismo, selecciona la mejor propuesta considerando el costo y la calidad, y continúa en la actividad No. 8 de este procedimiento.



### 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. ⇒ 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 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 cotizaciones" (anexo 2) respectivo, asimismo, selecciona la mejor propuesta considerando el costo y la calidad, y continúa en la actividad No. 8 de este procedimiento.



## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
		<i>SÍ EXISTE CONTRATO DE SERVICIO</i>
	8	Elabora "Orden de servicio de mantenimiento" (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 servicio de mantenimiento" debidamente firmada, 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 al Prestador del 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 del Servicios para su validación correspondiente. ⇒ Copia.- Acuse de recibido para control y archivo.



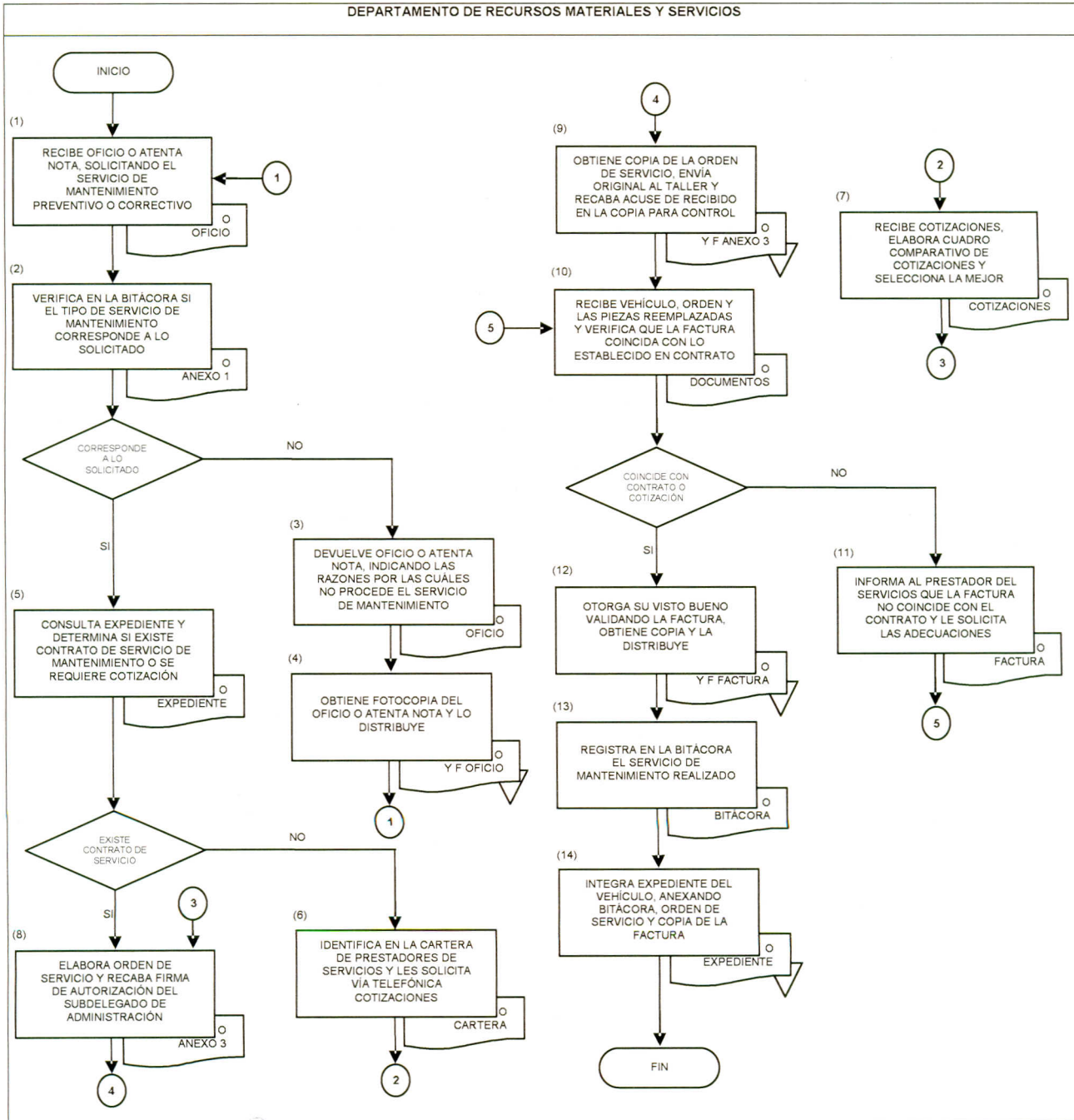
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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.

<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



NOMBRE: **BITÁCORA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR**

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
OFICIA LIA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES, INMUEBLES Y SERVICIOS  
DIRECCIÓN DE CONTROL DEL GASTO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

**BITACORA DE MANTEHIMIENTO VEHICULAR**

PLACAS: (1)

MARCA:		(2)		MODELO:		(3)	
KILOMETRAJE	FECHA	FOLIO	TALLER	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO			
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)			

J  
R



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.



ANEXO No. 2

NOMBRE: CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE (1)  
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN  
CUADRO COMPARATIVO

Nº	DESCRIPCIÓN	(4) NOMBRE DEL PROVEEDOR		(4) NOMBRE DEL PROVEEDOR		(4) NOMBRE DEL PROVEEDOR	
		PU	IMPORTE	PU	IMPORTE	PU	IMPORTE
(2)	(3)	(5)	(6)	(5)	(6)	(5)	(6)
	SUBTOTAL (7)						
	IVA (8)						
	TOTAL (9)						



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 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 del subtotal.
Total	9	Importe total neto.



ANEXO No. 3

**NOMBRE: ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

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

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

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

OBSERVACIONES:	(11)
----------------	------

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



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 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.
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 del solicitante del servicio.
Autoriza	13	Nombre completo y firma autógrafa del Subdelegado de Administración e Innovación quien autoriza el servicio.


## REGISTRO DE REVISIONES

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 1

**FECHA:** Zacatecas, Zacatecas. a 22 de Enero de 2010

**DESCRIPCIÓN:** Incorporación de la última política de operación, 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:** María de los Ángeles Castillo Rosales

**Cargo:** Jefa de Departamento de Recursos Materiales y Servicios

**REVISÓ**

**Firma:** 

**Nombre:** J. Jesús Martínez Sagredo

**Cargo:** Subdelegado de Administración e Innovación

**APROBÓ**

**Firma:** 

**Nombre:** Francisco Sandoval Martínez

**Cargo:** Delegado Federal en el Estado de Zacatecas