

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO  
512-DSMI.01-2  
31-MAR-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

## **NOMBRE**

**ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO**

## **OBJETIVO**

Atender con oportunidad y efectividad, todas las solicitudes de servicios que las Unidades Administrativas del Nivel Central de la SEMARNAT, realizan al Área de Mantenimiento y Conservación de cada edificio a través de la Mesa de Ayuda de la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS), con el fin de mantener las instalaciones y los bienes muebles en óptimas condiciones para el desarrollo de las actividades laborales.

## **PROCESO**

## *SERVICIOS*



## DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Cotizaciones.-** Documentos reconocidos por los proveedores en los que plasman por escrito, costos y condiciones del servicio y reparaciones.

**Mesa de Ayuda.-** Sistema Integral de Administración de Solicitudes de servicios prestador por la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS) que permite a los usuarios elaborar a través de Internet reportes de servicios generales, solicitudes de papelería, préstamo de salas de juntas, servicios de préstamo de vehículos y solicitudes de espacios de estacionamiento.

**Solicitudes de Servicio.-** Formato en el que se plasman los requerimientos de las Unidades Administrativas Centrales de la Secretaría en materia de cerrajería, plomería, electricidad, rehabilitación de mobiliario, reparación de equipo de oficina, equipo de audio y video, jardinería y mantenimiento de instalaciones.

### ACRÓNIMOS:

**DCGSA.-** Dirección de Control del Gasto y Servicios Administrativos.

**DGRMIS.-** Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios.

**DSMI.-** Dirección de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles.

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

**SIAS.-** Sistema Integral de Administración de Solicitudes.



## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Cualquier persona que detecte algún desperfecto, mal funcionamiento o la necesidad de alguna reparación en muebles o inmuebles, podrá reportar la solicitud de servicio a la extensión 23911 de Mesa de Ayuda de la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS).
- La atención de solicitudes de servicio se programa en función del orden en que fueron recibidas y en la medida que se cuente con los recursos financieros y/o el material necesario para atenderlas.
- El usuario al recibir el servicio o el trabajo realizado, deberá firmar de conformidad y evaluará la realización, oportunidad y atención brindada del servicio requerido.
- Este procedimiento será aplicado en el Edificio Sede por el Subdirector de Mantenimiento y Conservación y en los edificios de San Jerónimo y Revolución será atendido por los encargados de Mantenimiento de estos edificios.

## INDICADORES

Nombre del Indicador: Solicitudes atendidas

Responsable de obtenerlo: Subdirección de Mantenimiento y Conservación en el Edificio Sede y Jefatura de Administración de Inmuebles en los edificios de San Jerónimo, Revolución y Viveros

Periodicidad: Mensual

Unidad de Medición: Porcentaje de atención (Número de solicitudes atendidas satisfactoriamente / Número de solicitudes presentadas) x 100



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Mantenimiento y Conservación	1	Recibe de la Mesa de Ayuda de la Dirección General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios (DGRMIS) correo electrónico que notifica el registro de la "Solicitud de servicio" o bien, mediante la opción de búsqueda y seguimiento localiza las solicitudes de servicio con estatus abierto.
	2	Imprime la "Solicitud de servicio" generada por el Sistema Integral de Administración de Solicitudes con estatus abierto y define si el reporte será atendido por personal técnico de la Dirección de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles.  <i>EL REPORTE SERÁ ATENDIDO POR PERSONAL TÉCNICO DE LA DSMI</i>
	3	Informa al personal técnico de la Dirección de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles (DSMI) el servicio que debe realizar y le entrega la "Solicitud de servicio" generada por el Sistema de Control de Mesa de Ayuda, conteniendo el nombre de quien realizó el reporte, Unidad Administrativa y ubicación física.
	4	Recibe del personal técnico, una vez realizado el servicio, la "Solicitud de servicio" debidamente firmada por quien realizó el reporte y con la evaluación de la calidad del servicio correspondiente y continúa en la actividad No. 8.  <i>EL REPORTE NO SERÁ ATENDIDO POR PERSONAL TÉCNICO DE LA DSMI</i>
	5	Selecciona al Proveedor externo con capacidad para atender el reporte recibido y le solicita la cotización de los servicios requeridos.
	6	Proporciona al personal técnico externo la "Solicitud de servicio" generada por el Sistema de Control de Mesa de Ayuda, y le requiere que una vez terminado el servicio, recabar la firma de conformidad de quien recibe el servicio y sus respuestas de la encuesta de calidad respectiva.

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO  
512-DSMI.01-2  
31-MAR-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	7	Recibe del personal técnico externo, una vez efectuado el servicio requerido, la "Solicitud de servicio" debidamente firmada y evaluada, anexando la factura correspondiente.
	8	Elige aleatoriamente varios servicios atendidos durante el día por el personal interno de la Dirección de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles, con la finalidad de verificar la satisfacción de los usuarios de la Mesa de Ayuda y la calidad de los servicios, asimismo, supervisa todos los trabajos efectuados por el personal técnico externo con el mismo fin.
	9	Informa al Responsable de Mesa de Ayuda de la DGRMIS que puede proceder a registrar como atendidas las solicitudes de servicio recibidas y atendidas a lo largo del día.  <i>EL TRABAJO NO FUE REALIZADO POR PERSONAL INTERNO DE LA DSMI</i>
	10	Recibe del Responsable de Mesa de Ayuda de la DGRMIS la factura entregada por el personal técnico externo, de acuerdo a los servicios realizados.
	11	Analiza que el contenido de la factura no presente errores, omisiones y que el cobro coincida con lo cotizado y con los servicios efectuados.
	12	Obtiene en la factura entregada por el personal técnico externo, la firma del Director de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles.
	13	Entrega a Ventanilla Única la factura original, anexando la orden de servicio correspondiente para el trámite de pago y obtiene en una copia, el acuse de recibido, continuando en la actividad No. 14 de este procedimiento.  <i>EL TRABAJO FUE REALIZADO POR PERSONAL INTERNO DE LA DSMI</i>

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO  
512-DSMI.01-2  
31-MAR-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

**SEMARNAT**

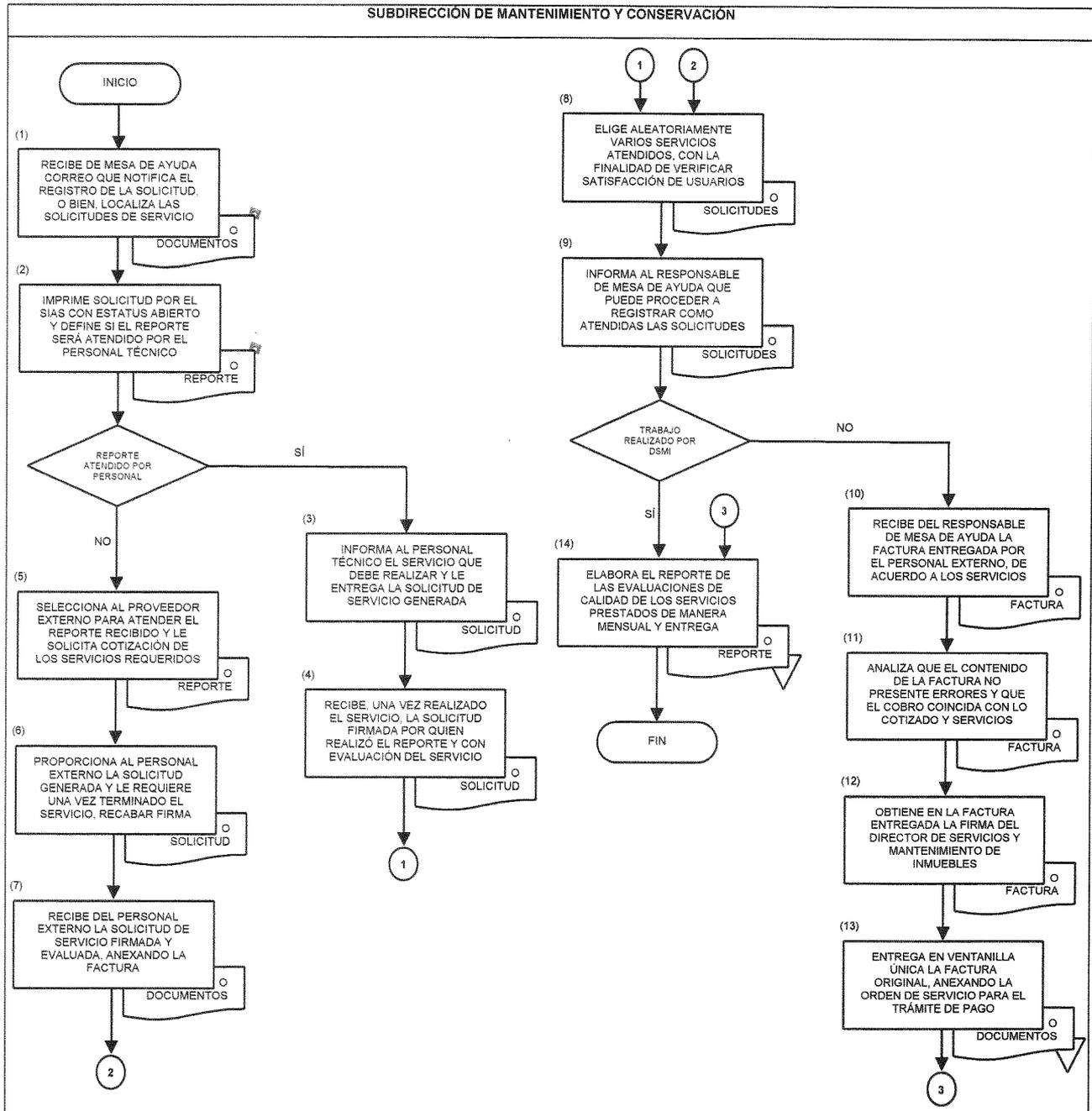
### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	14	Elabora el reporte de las evaluaciones de calidad de los servicios prestados de manera mensual y entrega al Director de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles.

<b>TOTAL DE ACTIVIDADES:</b>	14
<b>PRODUCTO O SERVICIO:</b>	Reportes efectuados a Mesa de ayuda debidamente atendidos
<b>PROCEDIMIENTO(S):</b>	Adjudicación directa de bienes y servicios a nivel central con fundamento en el Artículo 42 de la ley de adquisiciones, arrendamientos y servicios; Adquisiciones, arrendamientos y servicios por concurso por invitación a cuando menos tres personas; Adquisiciones, arrendamientos y servicios por licitación pública



DIAGRAMA DE FLUJO



ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SERVICIO  
512-DSMI.01-2  
31-MAR-09



SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE Y  
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

## REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 2

FECHA: México, D.F. a 17 de Abril de 2009

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

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Antonio Ríos Rodríguez

Cargo: Subdirector de Mantenimiento y Conservación

REVISÓ

Firma:

Nombre: Ofelia Maria Garibay Ruiz

Cargo: Directora de Servicios y Mantenimiento de Inmuebles

APROBÓ

Firma:

Nombre: José Antonio Serrano Moreno

Cargo: Director General de Recursos Materiales, Inmuebles y Servicios