1. **PROPÓSITO.**

Propósito establecer los lineamientos que permitan brindar la atención requerida de los servicios de mantenimiento a las instalaciones físicas, mobiliario y equipo de la secretaría, procurando que siempre se encuentren en condiciones óptimas de funcionamiento.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento está enfocado a mantener en condiciones óptimas de funcionamiento las instalaciones, mobiliario y equipo de la dependencia.

Inicia cuando se da alguna de las siguientes condiciones:

1. Se requiere el servicio de reparación o mantenimiento de mobiliario, equipo o instalación física de algún área mediante solicitud por escrito.
2. Se observan incidencias en el recorrido físico efectuado en las instalaciones que ocupa la secretaría.
3. Se realicen los mantenimientos preventivos previamente programados a las instalaciones que así lo requieren.

Termina cuando se supervisan los trabajos efectuados, se recaban las firmas de conformidad correspondiente y se asienten los trabajos realizados en la bitácora respectiva.

Este procedimiento da cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elementos 6.3 y 6.4.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**
2. Los servicios de mantenimiento especializados se contratan con proveedores externos.
3. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

No aplica.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **Director de Recursos Materiales y Servicios** | **Revisó:**  **Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisora de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
|  | firma.jpg |  |  |

**5. REGISTROS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Programa anual de mantenimiento preventivo | RDRMS-15.01 | 1 Año | ARCHIVERO | AGJ-9 |
| Solicitud de Materiales, Mobiliario y Equipo | RDRMS-01.01 | 1 Año | ARCHIVERO | AGJ-9 |
| Bitácora de incidencias observadas en recorridos | RDRMS-15.02 | 1 Año | ARCHIVERO | AGJ-9 |
| Bitácora de servicios realizados de incidencias en recorridos | RDRMS-15.03 | 1 Año | ARCHIVERO | AGJ-9 |
| Bitácora de servicios solicitados realizados | RDRMS-15.04 | 1 Año | ARCHIVERO | AGJ-9 |
| Bitácora de servicios realizados por mantenimiento preventivo | RDRMS-15.05 | 1 Año | ARCHIVERO | AGJ-9 |
| Servicio de Mantenimiento | RDRMS-15.06 | 1 Año | ARCHIVERO | AGJ-9 |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**DGSA:** Dirección General de Servicios Administrativos.

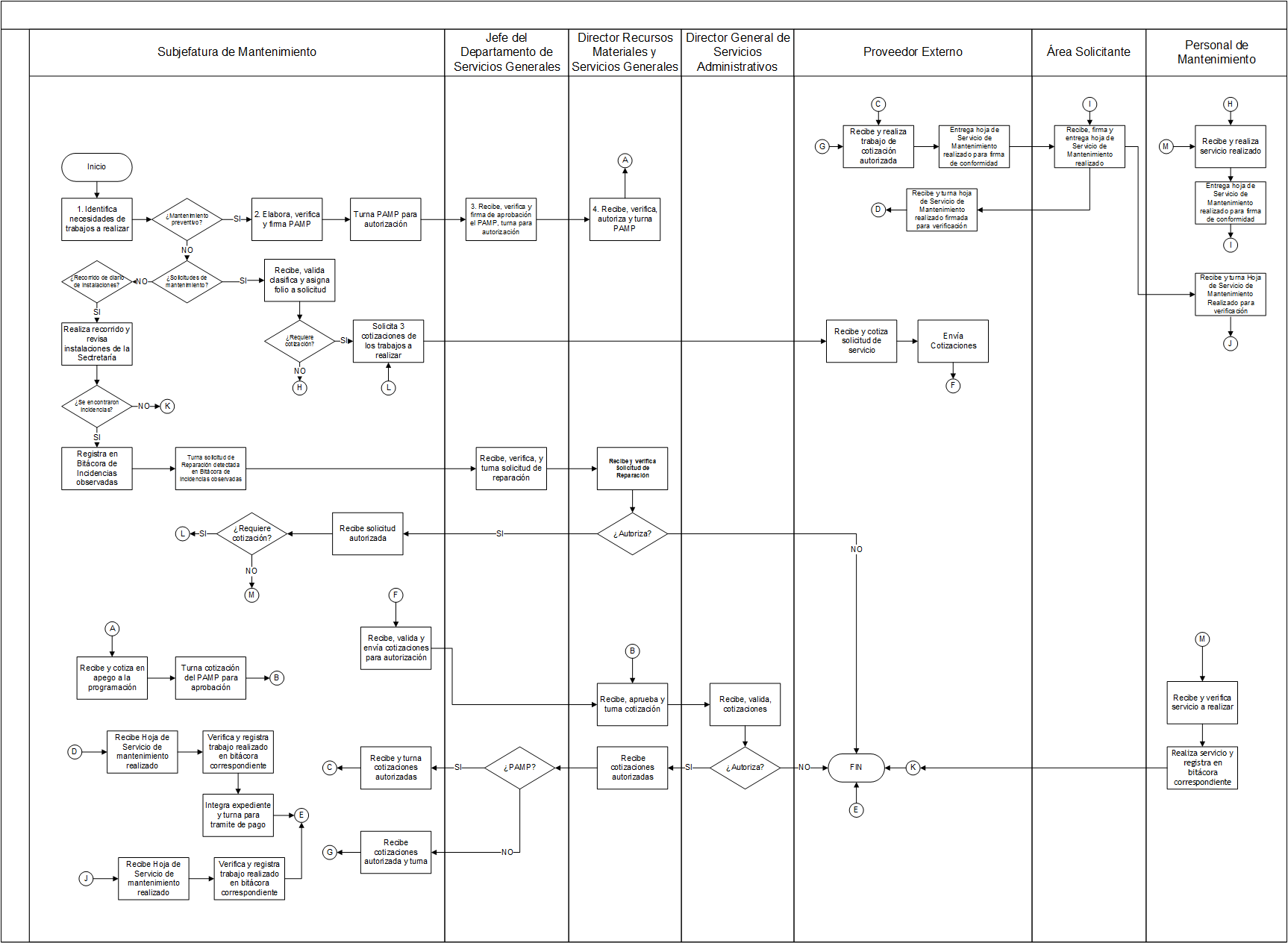
**DRMS:** Dirección de Recursos Materiales y Servicios.

**JDSG:** Jefe del Departamento de Servicios Generales.

**PAMP:** Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.

**AGJ-9:** Archivo General Jaula 9.

**7. DIAGRAMA DE FLUJO.**

****

**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| Subjefatura de Mantenimiento | **1. Identifica necesidades de trabajos a realizar** | 1.1.- Identifica necesidades de trabajos a realizar  Tipos de necesidades de trabajos:   1. Mantenimiento preventivo pasa a tarea 2.1. 2. Atención a solicitudes recibidas de las distintas áreas de la secretaría, pasa a tarea 14.1. 3. Incidencias observadas en recorridos físicos de las instalaciones de la secretaría, pasa tarea 22.1. | Programa Anual de Mantenimiento Preventivo  RDRMS-15-01 |
| **2. Elabora Programa Anual de Mantenimiento Preventivo para aprobación.** | 2.1 Elabora, verifica y firma Programa Anual de Mantenimiento Preventivo (PAMP).  **Nota:** El PAMP incluye:   * Desazolve a cárcamo pluviales * Limpieza de tinacos y aljibes * Plantas de emergencia * Servicios de fumigación * Revisión de Extintores * Revisión de Aires Acondicionados   2.2 Turna Programa Anual de Mantenimiento Preventivo para autorización. | ------- |
| Jefe del Departamento de Servicios Generales | **3. Recibe, verifica y aprueba el PAMP** | 3.1 Recibe, verifica y firma de aprobación el PAMP y turna para autorización. | ------- |
| Director de Recursos Materiales y Servicios Generales | **4. Recibe PAMP autorizado** | 4.1 Recibe, verifica, autoriza y turna PAMP | ------- |
| Subjefatura de Mantenimiento | **5. Recibe PAMP autorizado** | 5.1 Recibe y cotiza en apego a la programación que indica.  5.2 Turna cotización del PAMP a la DRMS para aprobación.  Nota: Solicita cotización de trabajos de mantenimiento preventivo a realizar, para la elaboración de los contratos a que haya lugar, en caso de que no se realice contrato el trabajo se cotizará con apego a la programación que indica el Programa Anual. | ------- |
| Director de Recursos Materiales y Servicios | **6. Recibe cotizaciones para aprobación** | 6.1 Recibe, aprueba y turna cotizaciones a la DGSA para autorización. | ------- |
| Director General de Servicios Administrativos | **7. Recibe, verifica y autoriza cotizaciones** | 7.1 Recibe, valida, autoriza y turna cotizaciones a la DRMS, pasa a actividad 8.1, si no autoriza pasa a fin de procedimiento. | ------- |
| Director de Recursos Materiales y Servicios | **8. Recibe PAMP autorizado** | 8.1 Recibe cotizaciones autorizadas, si son solicitudes recibidas, pasa a tarea 14.1, si no continua. | ------- |
| Subjefatura de Mantenimiento | **9. Recibe cotizaciones autorizadas** | 9.1 Recibe cotizaciones autorizadas y turna a proveedor. | ------- |
| Proveedor Externo | **10. Recibe y realiza el servicio solicitado** | 10.1.- Recibe solicitud autorizada y realiza trabajo.  10.2.- Entrega hoja de Servicio de mantenimiento realizado para firma de Conformidad | Servicio de Mantenimiento  RDRMS-15.06 |
| Área Solicitante | **11. Firma de conformidad** | 11.1 Recibe, firma y entrega hoja de Servicio de mantenimiento realizado. | ------- |
| Proveedor Externo | **12. Recibe y turna** | 12.1 Recibe y turna hoja de Servicio de Mantenimiento realizado firmada para verificación. | ------- |
| Subjefatura de Mantenimiento | **13. Recibe comprobante y verifica trabajo realizado** | 13.1. Recibe hoja de Servicio de Mantenimiento realizado.  13.2. Verifica trabajo realizado y registra en bitácora correspondiente.  13.3. Integra expediente y turna para trámite de pago a la Dirección de Recursos Financieros. Fin de procedimiento.  Nota: El expediente se integra con solicitud del área solicitante, comprobante del servicio del proveedor y memorándum de trabajo realizado elaborado por la Subjefatura de Mantenimiento. | Bitácora de servicios realizados por mantenimiento preventivo  RDRMS-15-05  Bitácora de servicios solicitados realizados  RDRMS-15-04 |
| Subjefatura de Mantenimiento | **14. Recibe y registra solicitud de servicio autorizada** | 14.1 Recibe, valida, clasifica y asigna folio a solicitud, si es necesario realiza cotización, de acuerdo a instrucción superior, pasa a tarea 14.2 caso contrario ejecuta, pasa a tarea 18.1.  14.2 Solicita tres cotizaciones de los trabajos a realizar de acuerdo a los montos autorizados a proveedor, pasa a tarea 15.1. | ------- |
| Proveedor Externo | **15. Recibe, cotiza y turna solicitud** | 15.1 Recibe y cotiza la solicitud de servicio.  15.2 Envía cotizaciones. | ------- |
| Subjefatura de Mantenimiento | **16. Recibe y envía para autorización** | 16.1 Recibe, valida y envía cotizaciones para aprobación. Pasa a tarea 6.1 | ------- |
| Subjefatura de Mantenimiento | **17. Recibe cotizaciones autorizadas** | 17.1 Recibe cotizaciones autorizadas de solicitudes recibidas, pasa a tarea 10.1 | ------- |
| Personal de Mantenimiento | **18. Recibe y realiza el servicio solicitado** | 18.1 Recibe y realiza servicio solicitado en el área correspondiente.  18.2 Entrega hoja de Servicio de Mantenimiento para firma de conformidad. | Servicio de Mantenimiento  RDRMS-15.06 |
| Área Solicitante | **19. Firma de conformidad** | 19.1 Recibe, firma y entrega hoja de Servicio de mantenimiento realizado. | ------- |
| Personal de Mantenimiento | **20. Recibe y turna** | 20.1 Recibe y turna hoja de Servicio de Mantenimiento realizado firmada para verificación. | ------- |
| Subjefatura de Mantenimiento | **21. Recibe y registra** | 21.1 Recibe hoja de Servicio de Mantenimiento firmad de conformidad.  21.2 Verifica trabajo realizado y registra en bitácora correspondiente. Pasa a fin de procedimiento. | Bitácora de servicios realizados de incidencias en recorridos  RDRMS-15-03 |
| Subjefatura de Mantenimiento | **22. Elabora bitácora de incidencias observadas en recorridos** | 22.1 Realiza recorrido y revisa instalaciones de la Secretaría.  22.2 Registra en bitácora de incidencias observadas, en caso de haberlas.  22.3 Turna Solicitud de Reparación detectada, descrita en bitácora de incidencias observadas para acuerdo y aprobación a la DRMS. | Bitácora de incidencias observadas en recorridos  RDRMS-15.02 |
| Director de Recursos Materiales y Servicios | **23. Recibe, verifica y aprueba solicitud** | 23.1 Recibe, verifica y turna Solicitud de Reparación a la DGSA. | ------- |
| Director General de Servicios Administrativos | **24. Recibe, verifica y aprueba solicitud** | 24.1 Recibe, verifica y autoriza Solicitud de Reparación, pasa a tarea 25.1, si rechaza pasa a fin de procedimiento. | ------- |
| Subjefatura de Mantenimiento | **25. Recibe solicitud de incidencias autorizada** | 25.1 Recibe solicitud de servicios autorizada de incidencias observadas, si es para proveedor externo pasa a tarea 14.2, caso contrario turna a personal del área para realizar trabajo. | ------- |
| Personal de Mantenimiento | **26. Recibe y realiza** | 26.1 Recibe y verifica servicio a realizar.  26.2 Realiza servicio y registra en bitácora correspondiente. | Bitácora de servicios realizados por mantenimiento preventivo  RDRMS-15-05 |
| Fin de procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Servicios de Mantenimiento oportunos. |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** | |
| 00 | 02/05/2012 | RD/SP | AD | Emisión inicial. | |
| 01 | 28/06/2013 | RD/SP | AD | Se elimina el punto 9. Indicadores de la estructura del contenido de este procedimiento y se recorre la numeración. |
| 02 | 28/10/2013 | RD/SP | AD | Se agrega la figura de “Director General de Servicios Administrativos”, ya que toda solicitud de Mantenimiento (Actividad 2), así como cotizaciones (Actividad 6) se entregan a él para su autorización; así como cotizaciones. |
| 03 | 03/03/2014 | RD/SP | AD | Se modifica todo el procedimiento, se eliminan los registros Solicitud de Mantenimiento RDRMS-15.01 y Orden de Servicio RDRMS-15.02, y se genera el registro Bitácora de trabajo realizado PDRMS-15. |
| 04 | 17/03/2015 | RD/SP | AD | - Se modificó en su totalidad el PROPÓSITO.  - Se modificó en su totalidad el ALCANCE.  - Se modifican los REGISTROS: Programa anual de mantenimiento preventivo (RDRMS-15.01) y Bitácora de servicios solicitados realizados (RDRMS-15.04).  - Se crean los REGISTROS: Bitácora de incidencias observadas en recorridos (RDRMS-15.02), Bitácora de servicios realizados de incidencias en recorridos (RDRMS-15.03) y Bitácora de servicios realizados por mantenimiento preventivo (RDRMS-15.05).  - Se incluye en TÉRMINOS Y DEFINICIONES: DGSA: Dirección General de Servicios Administrativos, JDSG: Jefe del Departamento de Servicios Generales y PAMP: Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.  - Se modificó en su totalidad el DIAGRAMA DE FLUJO.  -Se modificó en su totalidad la DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. |
| 05 | 08/10/2015 | RD/SP | AD | Se modifica el alcance del procedimiento, se elimina de documentos de referencia la Ley Federal del Trabajo (Reglamento de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad) y se modifica la descripción del procedimiento y diagrama de flujo. |
| 06 | 16/01/2016 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Rodolfo Pérez Inzunza Firma el  Procedimiento el Lic. Adolfo Duarte Calderón como Director General de Servicios Administrativos. |
| 07 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón Firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 08 | 31/03/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Profr. Antonio Castro Chávez Firma el Procedimiento el Lic. Enrique Adolfo Félix Bastidas  Director de Recursos Materiales y Servicios Generales. |
| 09 | 15/05/2017 | RD/SP | AD | -Se crea registro Servicio de Mantenimiento, código RDRMS-15.06.  -Se modifica diagrama de flujo.  -Se modifica la descripción del procedimiento. |
| 10 | 21/06/2017 | RD/SP | AD | -En el punto 5. Registros, se incluye cuadro descriptivo, con tiempo de retención, localización y acceso, y disposición de los registros. |

Dónde: RD-Representante de la Dirección, SP-Supervisor de Procedimiento y AD-Alta Dirección