



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Muebles e Inmuebles

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-DRM-P04/Rev.04

FECHA DE EMISIÓN: 30/05/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar el mantenimiento necesario para mejorar las condiciones de los muebles, inmuebles y equipos de la Institución con el fin de garantizar el buen funcionamiento y seguridad de los mismos y de los ocupantes de los inmuebles.

II.- ALCANCE

Aplica a todos los muebles e inmuebles de DIF Sonora que se encuentren asignados a esta Institución

III.- DEFINICIONES

Mantenimiento: Trabajos encaminados a la conservación física y funcional de un edificio o equipo

Mantenimiento Correctivo: Acciones de conservación fuera de orden o tiempo programado.

Inmueble: Casa y/o edificio de oficinas de varios pisos.

Servicio oportuno: Da respuesta a peticiones en el tiempo marcado en programas de mantenimiento.

Servicio Confiable: Hacer el mantenimiento de acuerdo a lo solicitado y a lo recomendado por el proveedor contratado.

IV.- REFERENCIAS

- Ley de Protección Civil para el Estado de Sonora.
- Ley de Bienes y Concesiones del Estado de Sonora.
- Manual de Organización de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.
- 64-DRM-P01 Adquisiciones.
- 64-DRM-P03 Mantenimiento Preventivo de Muebles e Inmuebles.
- 64-DGD-P01 Atención Audiencias, Reuniones y Eventos.

V.- POLITICAS

Uso de los Inmuebles

1. Todos los ocupantes de los inmuebles deberán promover el ahorro en el consumo telefónico, agua, energía y propiciar la economía de mantenimiento, con el fin de salvaguardar las condiciones de seguridad, salud y economía Institucional.
2. Para cualquier cambio de uso o modificación de los inmuebles e instalaciones es necesaria la autorización del Director de Recursos Materiales y Servicios Generales.
3. Las fallas de mantenimiento, deberán ser capturadas en el sistema electrónico de servicios generales, o en su caso reportado vía telefónica por el administrador de cada área o centro cuando la urgencia lo amerite.

Es un Riesgo para el servicio lo siguiente:

1. Cuando los centros o áreas no soliciten ningún tipo de mantenimiento en el sistema.
2. Cuando el usuario no se apega a este procedimiento.
3. La captura de solicitudes de servicio cuando los muebles e inmuebles ya presentaron fallas.

Se considera Espacios Restringidos y de Sistemas:

1. Site (Conmutadores de Oficinas Generales y Edificio Bitel, Casa Hogar Unacari, Funeraria Juan Pablo II, Albergue Jineseki, Manos a la Vida, CREE, Módulo de Menores Repatriados de Nogales). Se realizará acta administrativa para amonestar a las personas que ingresen o se les sorprenda en estos lugares turnado dicho documento a la Dirección de Recursos Humanos para la amonestación correspondiente.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-DRM-P04-F01/Rev.04	Revisión semestral de inmuebles.

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
64-DRM-P04-A01/Rev.04	Diagrama de flujo del procedimiento de mantenimiento correctivo de muebles e inmuebles.

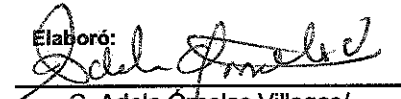
VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO


NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		RECORRIDOS DE INSPECCIÓN Y REVISIÓN DE INSTALACIONES	
1.1	Personal de Mantenimiento de Servicios Generales	Realiza revisión semestral de inmueble a los Centros de Trabajo con el fin de verificar las condiciones del inmueble y anota las observaciones detectadas Revisión Semestral de Inmuebles 64-DRM-P04-F01	Revisión Semestral de Inmuebles 64-DRM-P04-F01
1.2	Personal de Mantenimiento de Servicios Generales/ Administrador del Área o Centro de Trabajo	Analiza la información recabada en el formato de verificación junto con el Administrador del centro, y firma de conformidad.	Revisión Semestral de Inmuebles 64-DRM-P04-F01
2.		REALIZACIÓN Y TRÁMITE DE TRABAJOS CORRECTIVOS	
2.1	Director, Subdirector, Coordinador, Administrador del Centro.	Captura en sistema electrónico de Servicios Generales la Solicitud Interna de Servicios, tanto las observaciones detectadas en el recorrido de inspección como las necesidades que presenta el área de trabajo.	
2.2	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Verifica la Solicitud Interna de Servicios.	
		"Si existe alguna observación"	
2.3	Director, Subdirector, Coordinador, Administrador del Centro	Envía la solicitud interna de servicios de regreso para su modificación o cancelación.	
		"Si la aprueba"	
2.4		Continúa para atención del área de Servicios Generales.	
2.5	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Revisa la información de la Solicitud Interna de Servicios.	
		"Si existe alguna observación"	
2.6		Devuelve para su modificación al punto 2.1	
		"Si es correcta la solicitud"	
2.7		Envía la Solicitud Interna de Servicio, para la autorización correspondiente.	
2.8	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe la Solicitud Interna de Servicio, verifica y autoriza.	
2.9	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Recibe la Solicitud Interna de Servicio, verifica y determina si el trabajo de mantenimiento se va a realizar con personal interno o con proveedor.	

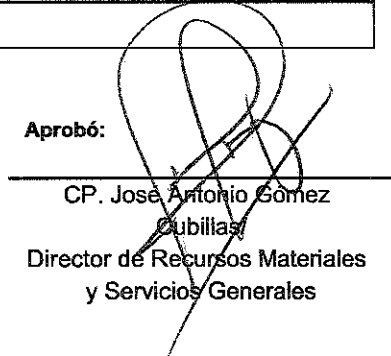
2.10		Envía Solicitud Interna de Servicios, para su verificación y autorización.	
2.11	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe la Solicitud Interna de Servicios, verifica y autoriza.	
2.12		Envía orden de trabajo de mantenimiento para su ejecución.	Orden de trabajo de mantenimiento
2.13	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Recibe la orden de trabajo de mantenimiento, verifica y determina si el trabajo de mantenimiento se va a realizar con personal interno o con proveedor.	Orden de trabajo de mantenimiento
		"Si es con personal interno"	
2.14	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Imprime la orden de trabajo de mantenimiento, asigna y entrega al personal de mantenimiento.	Orden de trabajo de mantenimiento
2.15		Notifica al área a través de la orden de trabajo de mantenimiento, en Sistema electrónico la fecha en que será realizado el trabajo.	Orden de trabajo de mantenimiento
		"Si es externo"	
2.16		Solicita cotización al proveedor.	
3.		COTIZACIÓN DE TRABAJOS URGENTE	
3.1	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Recibe cotización analiza y turna.	
3.2	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	Autoriza la cotización y envía.	
3.3	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Recibe cotización y envía al Área de Seguimiento y Control de Servicios Generales para su captura.	
3.4	Área Seguimiento y Control de Servicios Generales	Recibe la cotización y captura en el sistema electrónico de Adquisiciones.	
3.5	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Recibe, valida la orden de compra y/o trabajo y realiza la Verificación de productos o servicios comprados al proveedor del trabajo realizado.	Verificación de productos o servicios comprados Orden de compra y/o trabajo
4.		REALIZACIÓN Y TRÁMITE DE TRABAJOS DE TELEFONIA INSTITUCIONAL, RED Y CONMUTADORES.	
4.1	Director, Subdirector, Coordinador, Administrador del Centro.	Captura en sistema electrónico de Servicios Generales la Solicitud Interna de Servicios, o dependiendo de la urgencia se comunica vía telefónica y reporta la falla que presenta el equipo telefónico.	

4.2	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Verifica la Solicitud Interna de Servicios.	
		"Si existe alguna observación"	
4.3	Director, Subdirector, Coordinador, Administrador del Centro	Envía la solicitud interna de servicios de regreso para su modificación o cancelación.	
		"Si la aprueba"	
4.4		Continúa para atención del área de Servicios Generales.	
4.5	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Revisa la información de la Solicitud Interna de Servicios.	
		"Si existe alguna observación"	
4.6		Devuelve para su modificación al punto 3.1	
		"Si es correcta la solicitud"	
4.7		Envía la Solicitud Interna de Servicio, para la autorización correspondiente.	
4.8	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe la Solicitud Interna de Servicio, verifica y autoriza.	
4.9	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Recibe Orden de Trabajo de Mantenimiento.	Orden de trabajo de mantenimiento
4.10		Envía Orden de Trabajo de Mantenimiento para su ejecución.	Orden de Trabajo de Mantenimiento
4.11	Área de Servicio correctivo y Preventivo de Telefonía Institucional.	Recibe la Orden de Trabajo de Mantenimiento para su ejecución y firma de conformidad del área.	Orden de Trabajo de Mantenimiento
4.12	Director, Subdirector, Coordinador, Administrador del Centro.	Recibe de conformidad el servicio validando en Sistema de Servicios Generales.	
5.		ELABORACIÓN DE INFORMES	
5.1	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Integra datos para informe de metas de acuerdo a los procedimientos de Planeación y Finanzas.	
5.2		Elabora informe mensual de metas y turna.	
5.3	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe, revisa, autoriza y turna de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Planeación y Finanzas.	

5.4	Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General.	Da a conocer al personal de nuevo ingreso al área o una vez al año al personal que labora en la Coordinación Servicios Generales Infraestructura: la misión, visión, valores, manual de organización, objetivo, puesto, campo de responsabilidad, funciones, facultades, metas y actividades para cumplirlas, indicadores, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes, realiza los entrenamientos que se requieran.	Minuta 64-DGD-P01-F01
5.5		Realiza verificación de la ejecución del Procedimiento cada seis meses.	
		"Si detecta desviaciones u omisiones"	
5.6		Realiza correcciones y registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró: 
 C. Adela Ornelas Villegas/
 Área de Seguimiento y Control
 de Servicios Generales

Revisó: 
 Lic. Gustavo Alejandro Herrera
 Landavazo/
 Coordinador de Mantenimiento y
 Servicios Generales

Aprobó: 
 CP. José Antonio Gómez
 Cubillas/
 Director de Recursos Materiales
 y Servicios Generales