



## 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 Preventivo de Muebles e Inmuebles

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-DRM-P03/Rev.03

**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 ocupantes de los inmuebles.

### II.- ALCANCE

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

### III.- DEFINICIONES

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

Mantenimiento Preventivo: Acciones de conservación calendarizadas que ayudan a evitar un desgaste en exceso de los equipos, componentes, materiales e instalaciones.

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 los mantenimientos 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.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.
- Manual de Organización de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
  
- 64-DGD-P01 Atención Audiencias, Reuniones y Eventos
- 64-DRM-P01 Adquisiciones.
- 64-DPF-P02 Control y Evaluación del Programa Anual de las Unidades Administrativas de DIF Sonora y Fondo Estatal para la Solidaridad.

### V.- POLITICAS

### Uso de los Inmuebles

1. Todos los ocupantes de los inmuebles debe 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 será necesaria la autorización de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
3. Todo ocupante de los inmuebles que tengan asignada una extensión telefónica debe tener cuidado con el uso racional de llamadas, debe tener un control del consumo realizado y entregado de forma mensual a la Coordinación de Servicios Generales de:
  - Llamadas Locales
  - Llamadas con Lada Nacional y/o Internacional
  - Llamadas a Celular
  - Se asigna un código personalizada para cada empleado para controlar el número de llamadas locales, foráneas y por celular controladas en el software del conmutador.
  - Los proveedores de líneas telefónicas son: TELMEX, TELCEL y NEXTEL.
4. Para la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento se debe contar con el Presupuesto Anual autorizado por la Dirección de Planeación y Finanzas.

### Los Servicio Preventivos Pueden ser los Siguyentes:

- Fumigación.
- Limpieza de oficinas y centros.
- Vigilancia de oficinas y centros.
- Mantenimiento eléctrico.
- Pintura general de inmuebles.
- Bombas, sistemas, tinacos, sistemas de riego
- Plomería.
- Mantenimiento a cocinas, fogones y estufas de gas.
- Mantenimiento a aires acondicionados.
- Impermeabilización de techos.

### Se Considera un Riesgo Institucional:

1. La falta de servicios preventivos a las áreas acondicionadas dado que aumentan los costos en refacciones y en el consumo de energía eléctrica.
2. La captura de solicitud de servicios cuando muebles e inmuebles ya presentaron las fallas.
3. Cuando las áreas no solicitan ningún tipo de mantenimiento
4. Cuando se excedan el número de llamadas permitidas para los usuarios.

### Se considera Espacios Restringidos y de Sistemas:

1. Site (Conmutadores de Oficinas Generales y Edificio Bitat, 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-P03-F01/Rev.03        | Programa anual de mantenimiento preventivo. |
| 64-DRM-P03-F02/Rev.03        | Orden de trabajo de mantenimiento.          |

### VII.- ANEXOS

| Clave de Anexo        | Nombre  |
|-----------------------|---|
| 64-DRM-P03-A01/Rev.03 | Diagrama de flujo del procedimiento de mantenimiento preventivo de muebles e inmuebles. |

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| NO  | RESPONSABLE  | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES   | REGISTRO  |
|-----|--|--|---|
| 1   |  | ELABORACIÓN DE PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO ANUAL.   |   |
| 1.1 | Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General. | Elabora el Programa Anual de Mantenimiento verificando el Programa anterior con base al presupuesto disponible.  | Programa anual de mantenimiento preventivo 64-DRM-P03-F01 |
| 1.2 |  | Cotiza con cada uno de los proveedores del Catálogo de Proveedores de Adquisiciones 64-DRM-P01-F01 y se captura en sistema electrónico de servicios generales. |   |
| 1.3 | Director de Recursos Materiales y Servicios Generales                  | Revisa, valida el programa y envía automáticamente correo electrónico a cada centro.   | Programa anual de mantenimiento preventivo 64-DRM-P03-F01 |
| 1.4 | Director, Subdirector, Coordinador, Administrador del Centro.          | Recibe el programa de mantenimiento preventivo anual.  | Programa anual de mantenimiento preventivo 64-DRM-P03-F01 |
| 2   |  | REVISIÓN MENSUAL DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.   |   |
| 2.1 | Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General. | Revisa mensualmente el programa de mantenimiento preventivo y determina si el trabajo de mantenimiento se realiza con personal interno con proveedor.          | Programa anual de mantenimiento preventivo 64-DRM-P03-F01 |
|     |  | "Si se puede hacer con personal interno"   |   |
| 2.2 |  | Revisa en sistema electrónico de servicios generales y asigna para realizar el trabajo, considerando los recursos asignados y materiales necesarios.           | Orden de trabajo de mantenimiento 64-DRM-P03-F02          |
|     |  | "Si el trabajo no se puede realizar con personal interno"  |   |
| 2.3 |  | Asigna el trabajo a personal externo.  | Orden de trabajo de mantenimiento 64-DRM-P03-F02          |
| 3   |  | COTIZACIÓN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO.  |   |
| 3.1 | Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General. | Solicita cotización al proveedor   |   |
| 3.2 |  | Recibe cotización y la envía para a su verificación y autorización   |   |
| 3.3 | Director de Recursos Materiales y Servicios Generales                  | Recibe la cotización y la verifica   |   |
|     |  | "Si la rechaza"  |   |
| 3.4 |  | Regresa al punto 3.1   |   |

|      |  |   |   |
|------|--|---|---|
| 3.5  | Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General. | Recibe cotización y envía al Seguimiento y Control de Servicios Generales para su captura.  |   |
| 3.6  | Área de Seguimiento y Control de Servicios Generales                   | Recibe la cotización y la captura en el sistema electrónico Servicios   |   |
| 3.7  | Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General. | Genera y entrega orden de trabajo al proveedor para ejecutar los trabajos y notifica a las áreas a través de un correo electrónico la fecha aproximada en que será atendida su solicitud. | Orden de trabajo de mantenimiento<br>64-DRM-P03-F02 |
| 3.8  |  | Recibe el trabajo terminado, así como el formato de verificación de productos o servicios comprados llenado por el área o centro de trabajo y turna para verificación                     |   |
| 3.9  | Director, Subdirector, Coordinador, Administrador del Centro.          | Recibe y verifica el trabajo.   |   |
|      |  | "Si no cumple con las especificaciones indicadas"   |   |
| 3.10 |  | Solicita al proveedor que lo reemplace.   |   |
|      |  | "Si el bien o trabajo cumple con las especificaciones indicadas"  |   |
| 3.11 |  | Recibe certificándolo con autorización electrónica en el formato de verificación por parte del área interesada.   | Orden de trabajo de mantenimiento<br>64-DRM-P03-F02 |
| 4    |  | ELABORACIÓN DE CONTROL DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE DIF SONORA.   |   |
| 4.1  | Responsable del Área de Control Telefónico                             | Inspecciona el estado de los conmutadores de cada inmueble de forma mensual junto con el proveedor.   |   |
|      |  | "Si existe fallas o reporte de fallas"  |   |
| 4.2  |  | Asegura su arreglo o comunica al proveedor la falla para que acuda a componer.  |   |
| 4.3  |  | Asigna claves de acceso a usuarios para realizar llamadas quedando registrado en el software del conmutador.  |   |
| 4.4  |  | Realiza movimientos de alta y baja de líneas telefónicas con el proveedor.  |   |
| 4.5  |  | Realiza trámite de pago de las líneas de teléfono.  |   |
| 4.6  |  | Recibe mensualmente, bitácora telefónica con cada área del consumo telefónico.  | Bitácora de llamadas telefónicas                    |
| 4.7  |  | Analiza información y turna resultados.   |   |

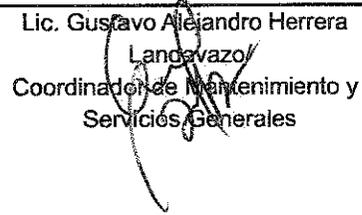
|                              |  |  |                          |
|------------------------------|--|--|--------------------------|
| 4.8                          | Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General. | Recibe, analiza información y comunica a Director de Recursos Materiales de los resultados.  |                          |
|                              |  | Si existe exceso de llamadas"  |                          |
| 4.9                          | Responsable del Área de Control Telefónico                             | Notifica a usuario para aclarar situación.   |                          |
| 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 y turna.  |                          |
|                              |  | "Si tiene errores"   |                          |
| 5.4                          |  | Regresa para correcciones.   |                          |
|                              |  | "Si es correcto"   |                          |
| 5.5                          |  | Recibe, revisa y autoriza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Planeación y Finanzas.  |                          |
| 5.6                          | Coordinador de Servicios Generales, Infraestructura y Almacén General. | Realiza verificación de ejecución del proceso.   |                          |
| 5.7                          |  | 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<br>64-DGD-P01-F01 |
| 5.8                          |  | Realiza verificación de la ejecución del procedimiento 2 veces por año   |                          |
|                              |  | "Si encuentra desviaciones"  |                          |
| 5.9                          |  | Realiza correcciones y registra en minuta.   | Minuta<br>64-DGD-P01-F01 |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |  |  |                          |

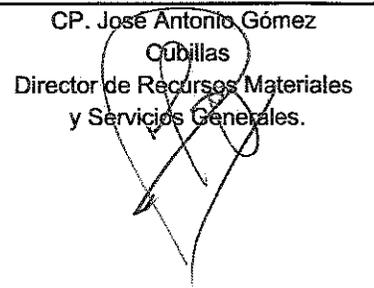
Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

  
C. Adela Ómelas Villegas/  
Área de Seguimiento y Control  
de Servicios Generales

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

  
CP. José Antonio Gómez  
Cúbillas  
Director de Recursos Materiales  
y Servicios Generales.