



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Mantenimiento del Parque Infantil Sonora

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-ADC-P10/ Rev 4

Fecha de Emisión: 28 de Junio de 2011

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar mantenimiento preventivo a los juegos que prestan servicios al público, detectando las posibles causas en tiempo y dando seguimiento a las acciones realizadas.

II. ALCANCE

Al personal del área de mantenimiento en la aplicación del mantenimiento preventivo que se realiza en los juegos mecánicos, estáticos, inflables, áreas temáticas, de convivencia, y fuente danzante con chorros que se encuentran en el PIS.

III. DEFINICIONES

1. **PIS:** Parque Infantil Sonora.
2. **Falla Mayor:** Falla que no puede ser solucionada en 20 minutos.
3. **Hora Fuera de Servicio:** Hora muerta de juegos de horario operativo
4. **Juego de Arranque Sencillo:** Juego que solo tiene un motor.
5. **Juego de Arranque compuesto:** juegos que tienen varios vagones o carros

IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS

1. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos en el Estado y Municipios de Sonora.
2. Ley de Protección Civil, del art.37 al 42, art. 47, 48, 50, 51, 52, 53 y 54.
3. Ley de Responsabilidades de los Servicios Públicos en el Estado y Municipios de Sonora art. 1, 2, 5, 28 y 63.
4. Norma Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT- 2005, que establece características para el manejo de residuos peligrosos.
5. Norma Oficial Mexicana NOM-018-STPS- 2000 Hoja de Seguridad de Productos Químicos.
6. Manual de la Calidad de DIF Sonora
7. Procedimiento de Planeación y Finanzas de DIF Sonora.
8. Procedimiento de Recursos Materiales y Servicios Generales de DIF Sonora.
9. Procedimiento de Dirección General
10. Procedimiento de Subdirección de Calidad
11. Guía de Mantenimiento de Maquinaria.
12. Manual de la Calidad de DIF Sonora

V. POLÍTICAS

1. **Se considera una No conformidad en el servicio cuando:**
 - a) Cuando la inspección y/o reparación de los juegos que no se haga completa y por ende, un juego deje de funcionar por imprudencia del técnico que lo arregló y para solventar el error se realizará una mesa de trabajo para que el error no ocurra nuevamente.
 - b) Cuando una anomalía documentada en la rutina no se atiende dentro de 1 día, será considerada como no conformidad, de no haberse declarado como falla mayor y debe ser solventada como tal.
 - c) Cuando un juego es catalogado como fuera de servicio y su arreglo exceda de 3 días hábiles, se realiza una mesa de trabajo con Subdirector, Administrador, Coordinador de Operaciones y Responsable de Mantenimiento para que no suceda de nuevo la anomalía.
2. Se verifica semestralmente en una mesa de trabajo con Administrador, Responsables de Eventos, Mantenimiento y Taquillas el uso correcto de este procedimiento.
3. **De la Declaración de Metas:**
 - a) Se deben declarar los primeros 5 días hábiles del mes la información del Comité de Calidad, así como la captura de metas en el Sistema de metas de DIF Sonora de acuerdo al procedimiento de Planeación y Finanzas y Subdirección de Calidad e Innovación de DIF Sonora.
4. **Características del Servicio**
 - a) Es Oportuno porque, al llevar a cabo este procedimiento, los visitantes no se ven afectados con un mal funcionamiento de los juegos.

SIP-F02/REV.01



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

64-ADC-P10-F01 Programa de Mantenimiento Preventivo
64-ADC-P10-F02 Rutina de Mantenimiento
64-ADC-P10-F03 Inventario de Herramientas
64-ADC-P10-F04 Orden de Servicio Preventivo
64-ADC-P10-F05 Solicitud de Orden de Trabajo
64-ADC-P10-F06 Solicitud de Compras de Áreas del PIS
64-ADC-P10-F07 Registro de Operación de Juegos Mecánicos
64-ADC-P10-F08 Reporte de Falla Mayor
64-ADC-P10-F09 Encuesta de Satisfacción del Cliente
64-ADC-P10-F10 Reporte Mensual de Mantenimiento
64-ADC-P10-I01 Políticas y Lineamientos para el Mantenimiento de PIS

VII. ANEXOS

64-ADC-P10-G01 Diagrama de Flujo

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Responsable del área de Mantenimiento	1. Servicio de Mantenimiento del Parque Infantil Sonora	
Técnicos del área de mantenimiento	1.1. Diariamente realiza inspección de mantenimiento e informa resultados	Programa de Mantenimiento Preventivo 64-ADC-P10-F01 Rutina de Mantenimiento 64-ADC-P10-F02
Responsable del área de Mantenimiento	1.2. Analiza los resultados de la inspección para su reparación	Rutina de Mantenimiento 64-ADC-P10-F02
	1.3. Si cuenta con el equipo, programa el mantenimiento preventivo e informa al técnico para su reparación.	Inventario de Herramienta 64-ADC-P10-F03 Programa de Mantenimiento Preventivo 64-ADC-P10-F01
Técnico	1.4. Repara e informa a su superior de la terminación del trabajo	Orden de Servicio Preventivo 64-ADC-P10-F04
Responsable del área de Mantenimiento	1.5. Si no cuenta con equipo de mantenimiento verifica costo de mantenimiento, refacciones y/o servicio externo para la reparación y notifica a administrador vía electrónica la necesidad anexando cotización	Rutina de Mantenimiento 64-ADC-P10-F02
Administrador	1.6. Recibe solicitud y/o correo electrónico, analiza viabilidad de compra, entrega de dinero en efectivo y/o servicios externos	Solicitud de Orden de Trabajo 64-ADC-P10-F05
	1.7. Si la reparación se puede hacer por personal del PIS a través del fondo revolvente, sino continúa en uso del presupuesto asignado	
	1.8. Realiza el trámite para la compra de refacciones y/o servicios externo para la reparación y/o da dinero en efectivo	Solicitud de Compras de Áreas del PIS 64-ADC-P10-F06
Responsable del área de Mantenimiento	1.9. Una vez que las refacciones se compran se informa al técnico para su reparación inmediata	
Técnico	1.10. Informa a su superior de la reparación	Registro de Operación de Juegos Mecánicos 64-ADC-P10-F07
Administradora	1.11. Verifica la compra de refacciones así como la falla reparada	
Responsable del área de Mantenimiento	1.12. "Si hay reparación de anomalías" 1.13. Analiza que tipo es y cuál es su posible solución	Reporte de Falla Mayor 64-ADC-P10-F08 Registro de Operación de Juegos

SIP-F02/REV.01



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		Mecánicos 64-ADC-P10-F07
	1.14. Si requiere un servicio por proveedor externo se comunica al administrador para trámite	
Administrador	1.15. Captura en sistema de compra	Solicitud de Orden de Trabajo 64-ADC-P10-F05
Responsable del área de Mantenimiento	1.16. Contacta con proveedor para el servicio y le da seguimiento hasta que realice el trabajo	
	1.17. Firma y sella orden de compra de acuerdo al procedimiento de Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	
Administradora	1.18. Verifica con el Encargado de mantenimiento que la falla este reparada por parte del proveedor.	
Responsable del área de Mantenimiento	1.19. Si el servicio se presta por los técnicos del PIS	Inventario de Herramientas 64-ADC-P10-F03
	1.20. Gestiona cotizaciones para refacciones y envía a administradora refacciones	Registro de Operación de Juegos 64-ADC-P10-F07
Administradora	1.21. Analiza y tramita compra	
Técnico	1.22. Las anomalías se reparan en horario operativo	
Responsable del área de Mantenimiento	1.23. Aplica la encuesta de satisfacción a las áreas	Encuesta de Satisfacción del Cliente 64-ADC-P10-F09
	1.24. Analiza las mejoras de acuerdo al resulta de la encuesta de satisfacción del cliente	
Subdirector y/o Administrador de Parque Infantil Sonora	2. Elaboración de Informes de Actividades	
Responsable del área de Mantenimiento	2.1 Integrar metas e información de la revisión por la dirección y turna a Administrador.	Reporte Mensual de Mantenimiento 64-ADC-P10-F10

Elaboró:

Lic. Greco David Duarte Márquez
Subdirector de Parque Infantil Sonora

Revisó:

C. Pedro Anaya Corona
Director de Programas
Alimentarios y Desarrollo
Comunitario.

Aprobó:

Lic. John Swanson Moreno
Director General de DIF Sonora

SIP-F02/REV.01