

**Código**  
PR-DAD-RMC-02 R00

**Fecha de emisión**  
15/08/2019

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General

**ÍNDICE**

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>3</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>5</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>5</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>6</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>6</b>



**Código**  
PR-DAD-RMC-02 R00

**Fecha de emisión**  
15/08/2019

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General

## I. OBJETIVO

Establecer los pasos del procedimiento de mantenimiento general para gestionar la adquisición de servicios preventivos y correctivos, con la finalidad de estandarizar y eficientar el desarrollo de las actividades e implementar los mecanismos para mantenerlos en mejores condiciones.

## II. ALCANCE

De carácter obligatorio para el personal adscrito al área de mantenimiento general y de carácter informativo para el resto del personal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

Artículo 23, 24, fracciones V, XI, XII y XIV; 70 fracciones XXVII y XXXII; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### Ámbito Estatal

Artículo 23, 24 fracciones V, XI, XII y XIV; 70 fracciones XXVII y XXXII; de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 2, fracción III; 12, fracción I y XXI; de la Ley de Bienes del Estado de Yucatán.

## IV. DEFINICIONES

Factura de Proveedor. Es el documento oficial que el área de Mantenimiento General recibe de parte de los proveedores, para los pagos de crédito o contado por la adquisición de servicios.

Orden de Trabajo: Es el formato con el que se autoriza efectuar los trabajos solicitados en la solicitud de servicio.

Solicitud de Servicio de Mantenimiento General: Formato mediante el sistema de Recursos Materiales el cual los departamentos solicitan el mantenimiento de general.

**Código**  
**PR-DAD-RMC-02 R00**

**Fecha de emisión**  
**15/08/2019**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General

## V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Departamento
  - 1.1 Analizar las cotizaciones de mantenimiento general y seleccionar la mejor de acuerdo con las necesidades.
2. Administrativo
  - 2.1 Recibir las solicitudes de servicios de mantenimiento general y verifica si la solicitud corresponde al personal de mantenimiento o mantenimiento por medio de proveedores y turnar según corresponda
3. Coordinador
  - 3.1 Recibir las solicitudes de servicios, que realizara personal de mantenimiento y asigna personal para realizar el trabajo, verifica el trabajo de mantenimiento del personal asignado.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Administrativo

1. Recibe físicamente el F-PR-GMG-01 "Formato de Solicitud de Servicios de Mantenimiento Generales" por parte de las diversas áreas del sistema DIF Yucatán.
2. Analiza si el servicio de mantenimiento solicitado es trabajo del personal de mantenimiento o trabajo de proveedor.
3. ¿La solicitud de servicios generales es de mantenimiento para trabajo de proveedor?
  - SI: Continúa a la actividad 4
  - NO: Continúa a la actividad 21
4. Solicita cotización vía correo electrónico o telefónica a proveedores autorizados.
5. Espera cotización de los proveedores autorizados.
6. Recibe cotización, y verifica que la cotización sea de acuerdo con el concepto solicitado.
7. ¿Las cotizaciones son el concepto solicitado?
  - SI: Continúa a la actividad 8
  - NO: Regresa a la actividad 4
8. Anexa cotización a la solicitud.
9. Recaba firma de Visto Bueno del Jefe del Departamento.
10. Anexa a la solicitud de servicios las cotizaciones correspondientes del trabajo solicitado para firma de autorización del Subdirector Administrativo.
11. Recibe autorización e Informa al proveedor que ha sido autorizado su cotización para realización del trabajo de mantenimiento.



**Código**  
**PR-DAD-RMC-02 R00**

**Fecha de emisión**  
**15/08/2019**

**Fecha de actualización**  
**No aplica**

Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General

12. Notifica verbalmente o vía telefónica al departamento solicitante para indicarle que proveedor fue autorizado por mejor cotización y agenda el día del trabajo en coordinación con proveedor y solicitante.
  13. Monitorea y verifica el procedimiento del trabajo del proveedor del mantenimiento general solicitado.
  14. ¿Finalizo el proveedor el trabajo de mantenimiento?
    - SI: Continúa a la actividad 15
    - NO: Regresa a la actividad 12
  15. Espera la factura del servicio de parte del proveedor.
  16. Entrega la factura del mantenimiento de servicios generales realizado, F-PR-GMG-02 "Formato de Orden de Servicios de Mantenimiento Generales", F-PR-GMG-01 "Formato de Solicitud de Servicios de Mantenimiento Generales" y la cotización al departamento de compras.
  17. ¿La documentación entregada al departamento de compras es la correcta?
    - SI: Continúa a la actividad 18
    - NO: Regresa a la actividad 16

Nota: Corrige la documentación enviada.
  18. Recibe copia de la documentación.
  19. Captura en el sistema el trabajo realizado, proveedor y concepto según factura según número de solicitud de mantenimiento, se da por finalizado el trabajo y generando la hoja de satisfacción de trabajo.
  20. Recaba firma de satisfacción de trabajo al departamento solicitante y anexa a copia de documentación y archiva.
- Fin del Procedimiento**
21. Entrega la solicitud de servicios general al Coordinador del Personal de Mantenimiento para que asigne el trabajo a realizar.
- Coordinador
22. Asigna personal de mantenimiento para el trabajo a realizar.
  23. Captura en el sistema el personal asignado al trabajo.
  24. Monitorea y verifica el procedimiento del trabajo del personal del mantenimiento general solicitado.
  25. ¿Finalizo el personal de mantenimiento el trabajo solicitado?
    - SI: Continúa a la actividad 26.
    - NO: Regresa a la actividad 22.
  26. Captura el trabajo realizado según solicitud y genera la hoja de satisfacción del trabajo solicitado.

**Código**  
PR-DAD-RMC-02 R00

**Fecha de emisión**  
15/08/2019

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General

27. Recaba firma de hoja de satisfacción de trabajo.
28. Recaba firma del Director Administrativo en solicitudes anexa hoja de satisfacción firmada debidamente.
29. Recibe solicitudes con firma del Director y archiva.

**Fin del Procedimiento**

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de equipo de trabajo y autorización de mantenimiento general atendidos	$A=(B/C)X100$	Porcentaje	Trimestral	95%

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General	RMC	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar
F-PR-GMG-01	Formato de Solicitud de Servicios de Mantenimiento Generales	RMC	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar
F-PR-GMG-02	Formato de Orden de Servicios de Mantenimiento Generales	RMC	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**Código**  
PR-DAD-RMC-02 R00

**Fecha de emisión**  
15/08/2019

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
15/08/2019	00	Generación del documento

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**



---

**LAE. Sergio Humberto Pérez Canto**  
**Director Administrativo del Sistema para el Desarrollo**  
**Integral de la Familia en Yucatán**





Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General

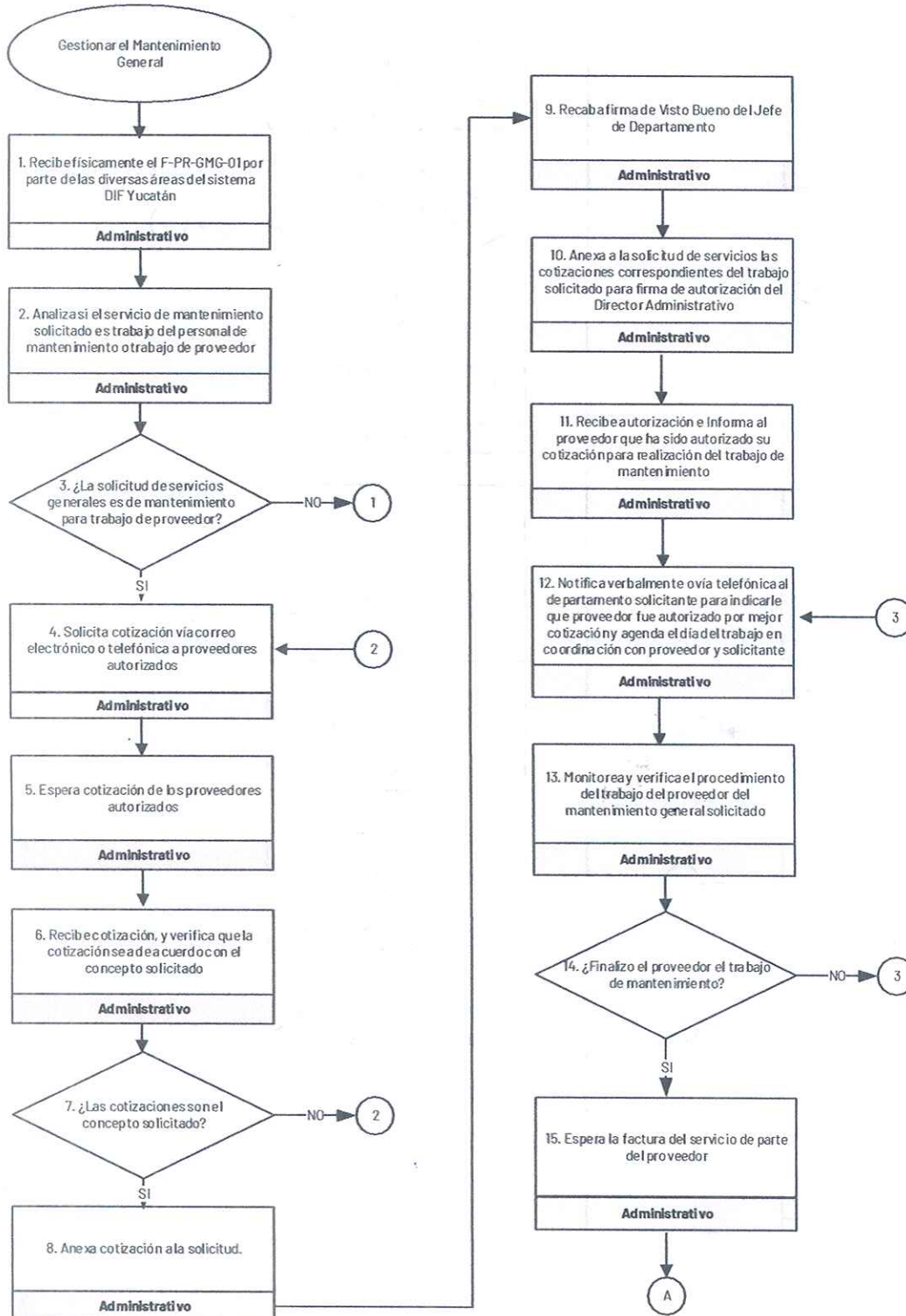
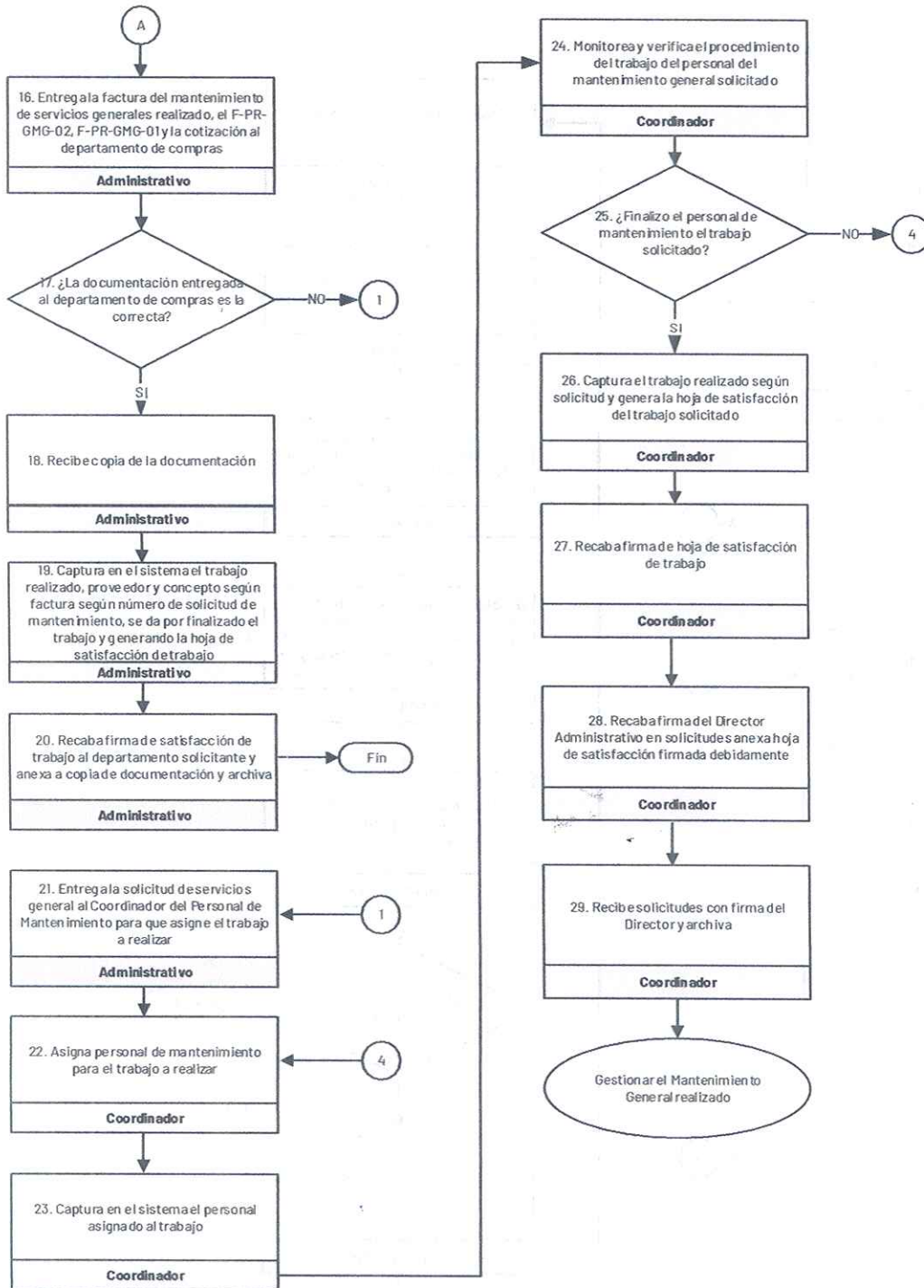




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Gestionar el Mantenimiento General









Formato Solicitud de Servicios de Mantenimiento Generales

**Departamento de Recursos Materiales**

Solicitud de Servicios Generales de Mantenimiento

FECHA: 08/07/2019 10:58:14 AM  
EDIFICIO: DIF  
DEPARTAMENTO: COMUNIDAD DIFERENTE  
SOLICITO: *Geografía Hacosoy*

No: 760

**Servicio Solicita**

se solicita la Pintura de oficina de comunidad diferente

Solicitado

C.P. William Alberto Pantoja Lopez

LAE: Sergio Humberto Pérez Canto



Formato Orden de Servicios de Mantenimiento Generales

**ORDEN DE TRABAJO  
PARA SERVICIO GENERAL  
DE MANTENIMIENTO  
FRM/06**

Nº 6254

Código: \_\_\_\_\_  
No. de Solicitud: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_  
Depto. Solicitante: \_\_\_\_\_  
Favor de hacer lo siguiente: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Máquina de Escribir Mca.: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_ Serie No.: \_\_\_\_\_  
Calculadora Eléctrica Mca.: \_\_\_\_\_ Modelo: \_\_\_\_\_ Serie No.: \_\_\_\_\_

Solicitado por: \_\_\_\_\_ Autoriza: \_\_\_\_\_ Trabajo efectuado por: \_\_\_\_\_ Recibió: \_\_\_\_\_

LAE-SERGIO H. PÉREZ CANTO  
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

CP. WILLIAM A. PANTOJA LÓPEZ  
JEFE DEPTO. RECURSOS MATERIALES

Nombre y Firma