



Secretaría de Administración

Manual de Procedimientos Del Departamento de Servicios Generales

Fecha de Elaboración: Noviembre de 2017

Fecha de Aprobación: 15 de Noviembre de 2017



Contenido

Pág.

I.	<u>Presentación</u>	Página 2
II.	<u>Objetivo</u>	Página 2
III.	<u>Listado de Procedimientos</u>	Página 3
IV.	<u>Procedimientos</u>	Página 4
V.	<u>Diagrama de Flujo</u>	Página 8



I.- Presentación

El Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales presenta en forma esquemática y gráfica las actividades que se desarrollan y los responsables de su ejecución.

II.- Objetivo

Establecer los procedimientos necesarios para proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles e inmuebles, patrimonio del Poder Judicial del Estado.



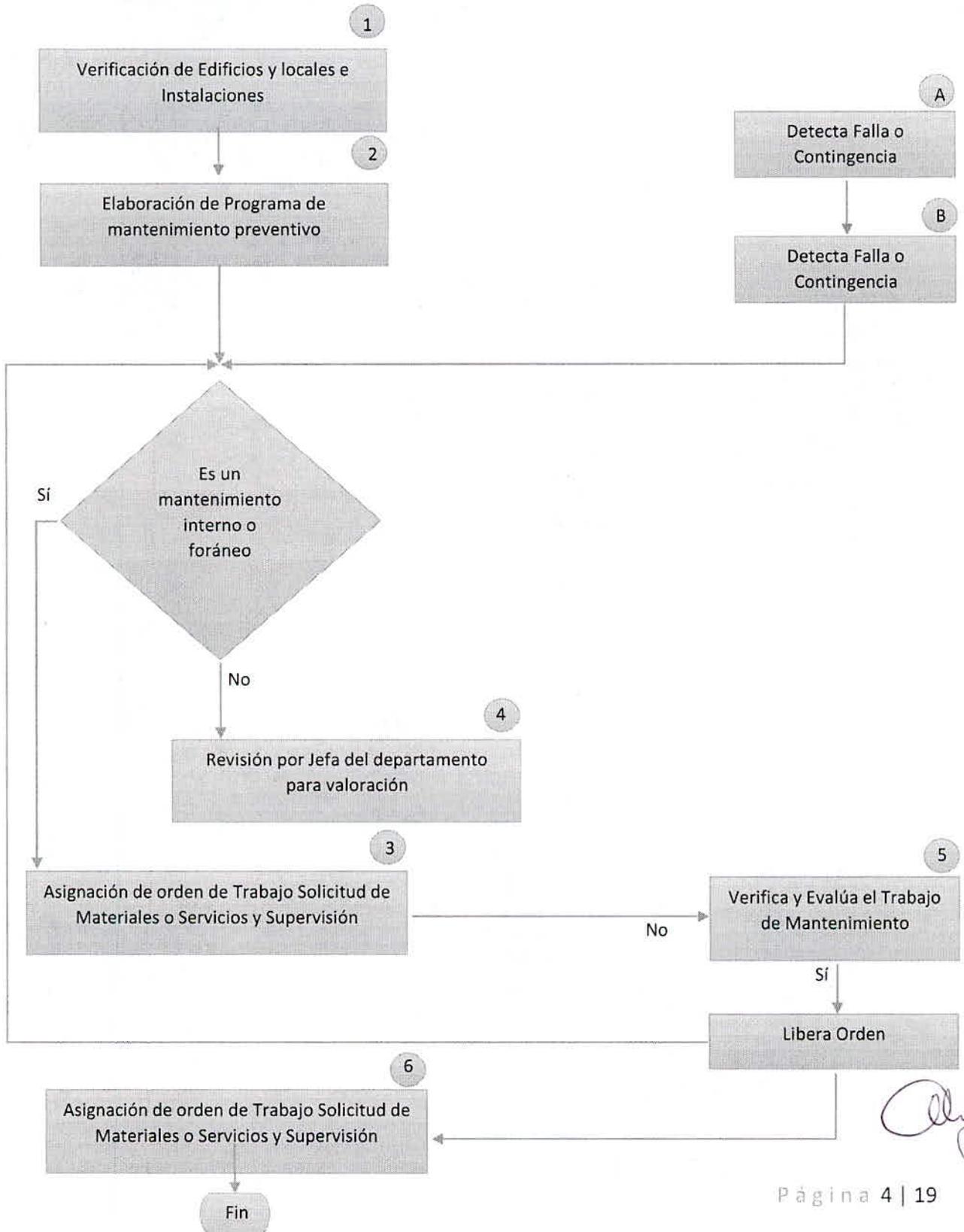
III.- Listado de Procedimientos

Procedimientos			
No.	Nombre	Clave	Pág.
1	Procedimiento para el mantenimiento preventivo	IV.1	5
2	Procedimiento para el mantenimiento correctivo	IV.2	9
3	Procedimiento de Remodelación, Construcción y Fabricación	IV.3	13



IV.- Procedimientos

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



IV.1. Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo.

Paso 1	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y Registros
1	Elabora programa de mantenimiento preventivo	Jefe de Servicios Generales	Programa de mantenimiento preventivo
2	Solicita cálculo de material requerido al auxiliar administrativo	Jefe de Servicios Generales	
3	Realiza el cálculo de material requerido	Auxiliar Administrativo A	
4	Verifica existencias en almacén y elabora lista de material faltante	Auxiliar Administrativo A	
5	Entrega cálculos y lista de material existente y faltante al jefe de Servicios Generales	Auxiliar Administrativo A	Cálculo y lista de materiales
6	Envía programa de mantenimiento preventivo al Secretario de Administración para su validación y solicitud de autorización por parte de la Comisión de Administración	Jefe de Servicios Generales	Programa de mantenimiento preventivo
7	Envía solicitud de mantenimiento preventivo, con presupuesto al Comité de Adquisiciones para su autorización. Si lo aprueba; ir al paso 9 No lo aprueba; ir al paso 16	Secretario de Administración	Programa de mantenimiento preventivo y presupuesto
8	Informa al Jefe de Servicios Generales a través de la Secretaría de Administración para dar inicio al procedimiento.	Comisión de Administración	Programa de mantenimiento preventivo y presupuesto autorizado
9	Instruye al Auxiliar Administrativo A para que coordine y supervise el mantenimiento preventivo Si se hace con personal del departamento, ir al paso 11; Si no se hace con personal del departamento, ver procedimiento de contratación de servicios externos	Jefe de Servicios Generales	
10	Instruye al técnico para la realización del mantenimiento preventivo por medio de una orden de servicio	Auxiliar Administrativo B	Orden de Servicio
11	Realiza el mantenimiento solicitado con la supervisión del Auxiliar Administrativo A y B	Técnico	



12	Reporta cumplimiento de mantenimiento al Auxiliar Administrativo A	Técnico	Hoja de Servicio
13	Reporta al jefe de Servicios Generales el mantenimiento realizado	Auxiliar Administrativo A	Orden de servicio
14	Archiva la orden de servicio. Termina el procedimiento	Secretaria	Archivo
15	Solicita adecuación al Jefe de Servicios Generales a través del Secretario de Administración	Consejo del Poder Judicial del Estado	
16	Realiza cambios en el programa de mantenimiento; ir a paso 2	Jefe de Servicios Generales	

IV.1.1- Políticas del Procedimiento

1. Los servicios de mantenimiento, conservación e instalación deberán sujetarse a los lineamientos del acuerdo que establece las disposiciones administrativas para ejercer el presupuesto de egresos en mantenimiento, conservación, instalación, ampliación, modificación, remodelación, reparación, acondicionamiento, adaptación y mejoras de los inmuebles al servicio de la administración del Poder Judicial, por el Departamento de Servicios Generales.
2. Cualquier reparación a las instalaciones o bienes muebles propiedad del Poder Judicial del Estado se realizarán a través del Departamento de Servicios Generales.
3. El personal de limpieza y vigilancia, tanto internos como externos, debe reportar cualquier anomalía relacionada con las instalaciones (edificación, electricidad, plomería, herrería, agua potable, drenaje, etc.), con el mobiliario de uso común (bancas, postes de alumbrado, barreras de control de ingreso, egreso, etc.), y con los equipos de seguridad (videocámaras, sensores, etc.) al Departamento de Servicios Generales.
4. La periodicidad del mantenimiento a las plantas de tratamiento y de energía eléctrica debe ser, de manera preventiva:
 - a. Planta de tratamiento: 2 veces al año.
 - b. Planta de energía eléctrica: 1 vez al año.
5. Los materiales necesarios para el mantenimiento correctivo y preventivo deberán estar en posesión del departamento un día antes de la fecha en que tienen programada realizarlos.

IV.1.2 - Recursos requeridos

En todos los casos será necesario contar con la integración de:

A. RECURSOS HUMANOS

Programa de mantenimiento preventivo anual;

Personal capacitado para realizar las diferentes tareas de mantenimiento preventivo;

Listado de proveedores de servicios externos para realizar tareas de mantenimiento preventivo que se tenga que contratar.

B. RECURSOS MATERIALES

Equipo y herramienta para realizar las diferentes tareas de mantenimiento preventivo.

Materiales necesarios

IV.1.3- Administración de Riesgos.

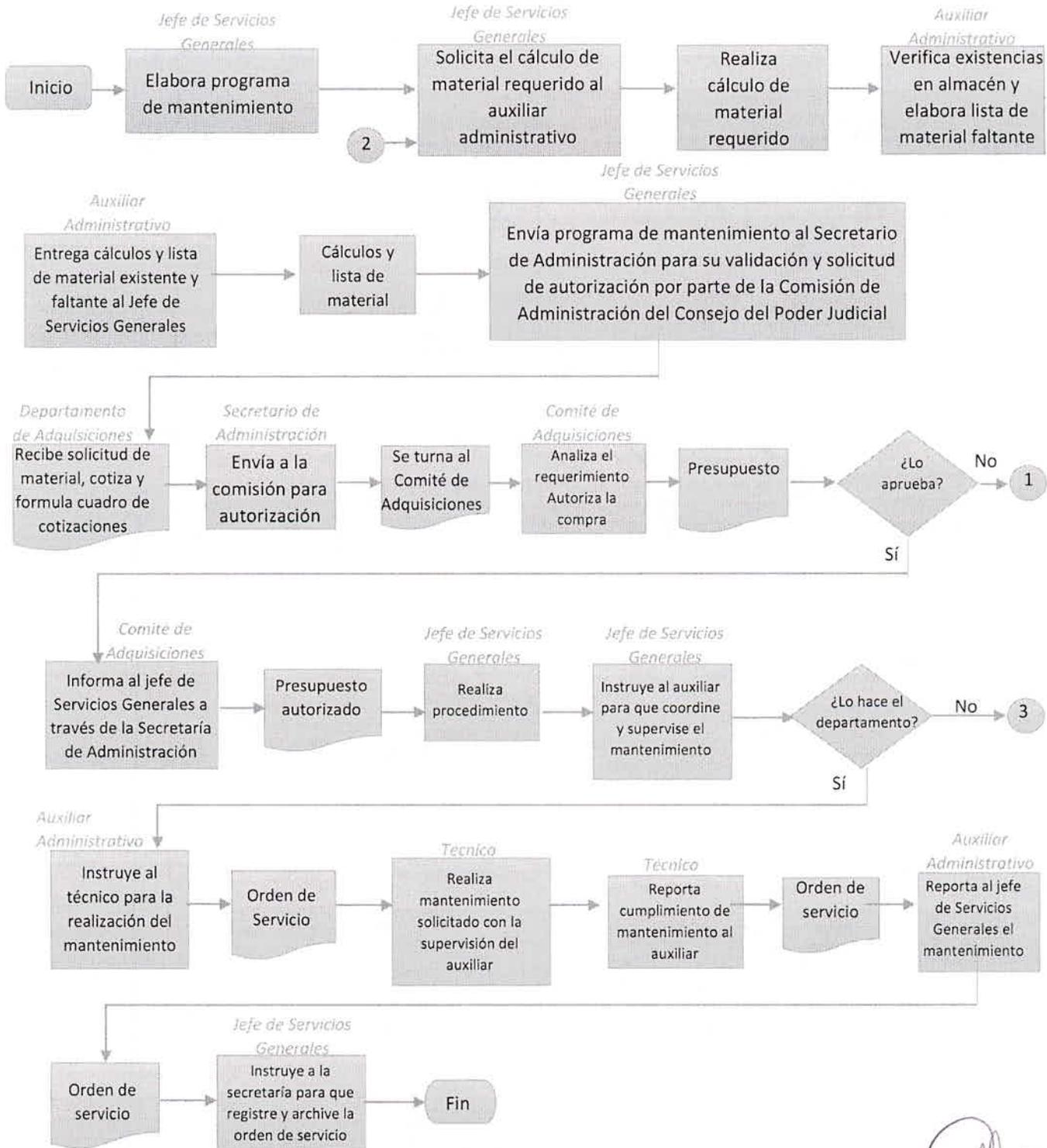
Accidentes ocasionados por falta de equipo adecuado. Acción: Contar con el equipo necesario;

Accidentes ocasionados por malas prácticas de trabajo. Acción: Capacitar al personal e implementar protocolos de seguridad;

Dificultad para encontrar proveedores de servicios externos. Acción: Identificar con anticipación proveedores locales o foráneos para la realización de mantenimientos.



**VI.- Diagrama de Flujo
Procedimiento de mantenimiento preventivo.**





IV.2.- Procedimiento de Mantenimiento Correctivo

Paso 1	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y Registros
1	Recibe la solicitud de mantenimiento por parte del usuario.	Jefe de Servicios Generales	Solicitud de mantenimiento
2	Realiza diagnóstico de mantenimiento para determinar el tipo de daño. Si es reparable, ir al paso 3 No es reparable ir al paso 11	Auxiliar Administrativo A	
3	Verifica si lo puede reparar personal de Servicios Generales Si lo puede reparar personal Servicios Generales, ir al paso 4 No lo puede reparar personal de Servicios Generales, ir al paso 13	Auxiliar Administrativo	
4	Solicita autorización del Jefe de Servicios Generales	Auxiliar Administrativo A	
5	Revisa si tienen material Si se tiene el material, ir al paso 6	Auxiliar Administrativo B	
6	Autoriza el servicio y genera orden de servicio	Jefa de Servicios Generales	Orden de Servicios
7	Solicitud de material	Técnico	Vale de solicitud de material
8	Realiza la reparación	Técnico	
9	Reporta servicio realizado al Auxiliar Administrativo A	Técnico	Orden de Servicio
10	Archiva la orden de servicio. Termina procedimiento	Secretaria	
11	Informa al Jefe de Servicios Generales	Auxiliar Administrativo	
12	Informa al usuario o al Secretario de Administración para su reposición Inicia procedimiento de Adquisición Avisa a Departamento de Adquisiciones	Jefe de Servicios Generales	
13	Solicita la contratación de servicio externo. Inicia procedimiento de contratación de Servicios externos. Ver políticas	Auxiliar Administrativo	



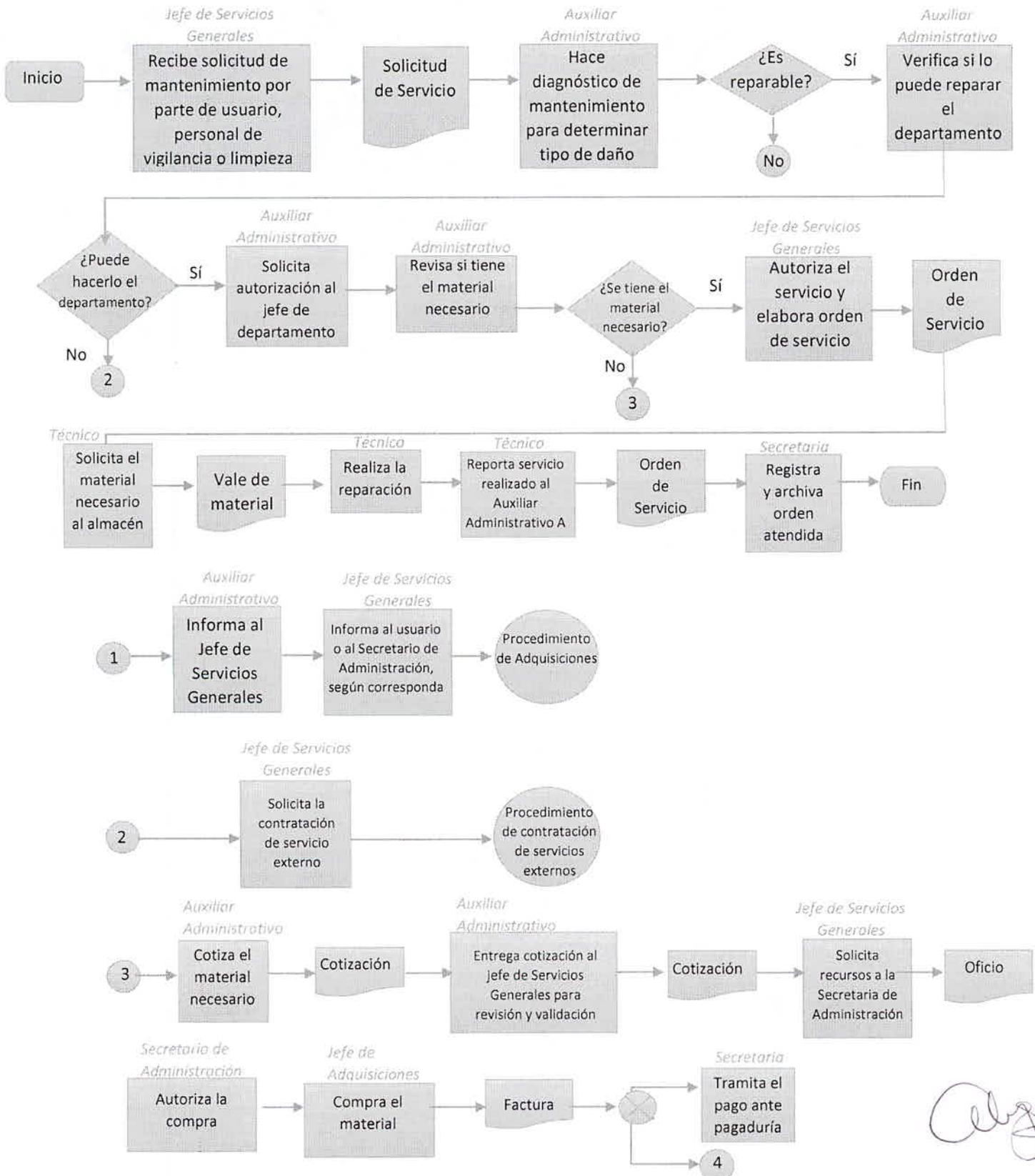
14	El Departamento de Adquisiciones cotiza el material necesario	Departamento de Adquisiciones	
15	Entrega cuadro de cotización al Secretario de Administración para autorización por el Comité de Adquisiciones	Departamento de Adquisiciones	Cotización
16	Solicita recursos a la Secretaría de Administración	Departamento de Adquisiciones	Oficio de solicitud de recursos
17	Autoriza la compra de material	Comité de Adquisiciones	Oficio de autorización
18	Adquisición de material	Departamento de Adquisiciones	Solicitud de compra
19	Comprueba el gasto	Departamento de Adquisiciones	Factura y documento de comprobación

IV.2.1- Diagrama de Flujo

IV.2.1- Administración de riesgos

Accidentes ocasionados por falta de equipo adecuado. Acción: Contar con el equipo necesario.

Accidentes ocasionados por malas prácticas de trabajo. Acción: Capacitar al personal e implementar protocolos de seguridad.





Descripción narrativa del procedimiento: Servicios de Mantenimiento con Personal Propio.		
Responsable	No.	Descripción de la actividad
Área Solicitante.	1	Detecta la necesidad de servicio de mantenimiento de inmueble o instalación.
	2	Envía solicitud de mantenimiento.
Departamento de Servicios Generales.	3	Recibe solicitud de mantenimiento.
	4	Realiza inspección física del lugar donde se llevará a cabo el mantenimiento.
	5	Revisa existencia de materiales en almacén. Si continúa en el paso 8. No la reparación es de bajo costo y es urgente.
	6	Deberá solicitar el material al Departamento de Adquisiciones para su compra.
Departamento de Adquisiciones	7	Cuando sea reparación urgente y requiera materiales de bajo costo, deberá adquirirlo de su fondo revolvente.
Departamento de Servicios Generales	8	Da instrucciones del servicio de mantenimiento para ejecutar el trabajo.
	9	El departamento de mantenimiento ejecuta el trabajo.
	10	Completa solicitud de mantenimiento anota los materiales utilizados, así como el nombre y firma del solicitante.



Área solicitante	12	Entrega trabajo de mantenimiento ejecutado área solicitante y firma de conformidad Recibe trabajo ejecutado y firma de recibido. Fin del procedimiento.
------------------	----	---

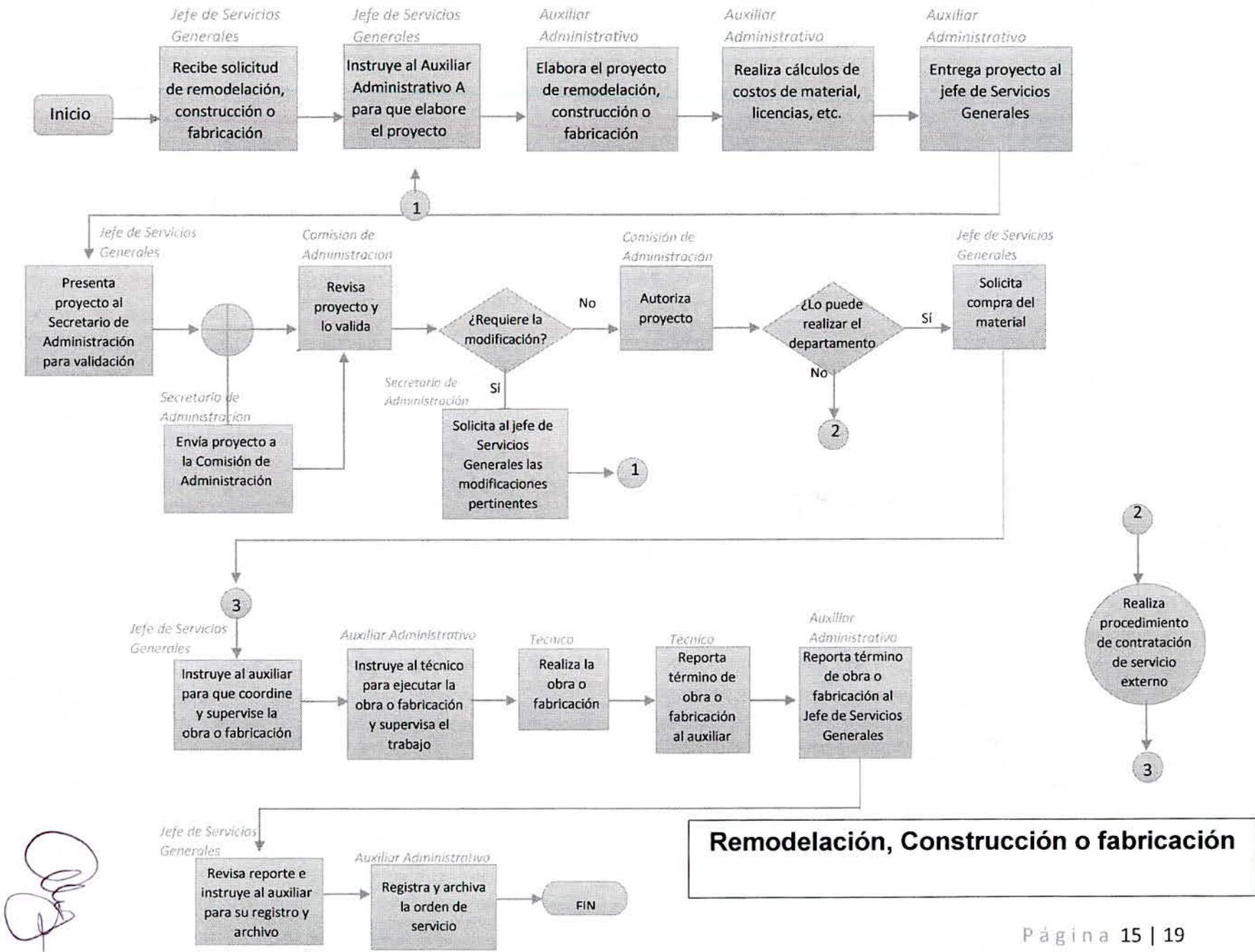
IV.3- Procedimiento de Remodelación, Construcción y Fabricaciones

IV.3.1- Descripción

Paso 1	Descripción de la actividad	Responsable	Documentos de trabajo y Registros
1	Recibe solicitud de remodelación, construcción o fabricación de bienes muebles e inmuebles	Jefe de Servicios Generales	Solicitud de servicio
2	Instruye al Auxiliar Administrativo A para que elabore el proyecto de remodelación, construcción o fabricación	Jefe de Servicios Generales	Solicitud de proyecto
3	Elabora el proyecto de remodelación, construcción o fabricación	Auxiliar Administrativo A	
4	Realiza los cálculos de costos de material, licencias, etc. Para elaborar presupuesto base	Auxiliar Administrativo A	Cotización
5	Entrega proyecto al Jefe de Servicios Generales	Auxiliar Administrativo A	
6	Presenta proyecto al Secretario de Administración para validación	Jefe de Servicios Generales	Proyecto
7	Envía proyecto a la Comisión de Administración para su aprobación y/o Revisa el proyecto y lo valida	Secretario de Administración	Proyecto
8	Revisa proyecto y lo valida. No requiere modificación, ir al paso 8 Si requiere modificación ir al paso 16	Comisión de Administración	
9	Autoriza proyecto Si lo puede realizar Servicios Generales, ir al paso 2 No lo puede realizar Servicios Generales	Secretario de Administración o Comisión de Administración	
10	Instruye al Auxiliar Administrativo para que coordine y supervise la obra o fabricación	Jefe de Servicios Generales	Solicitud de Servicio

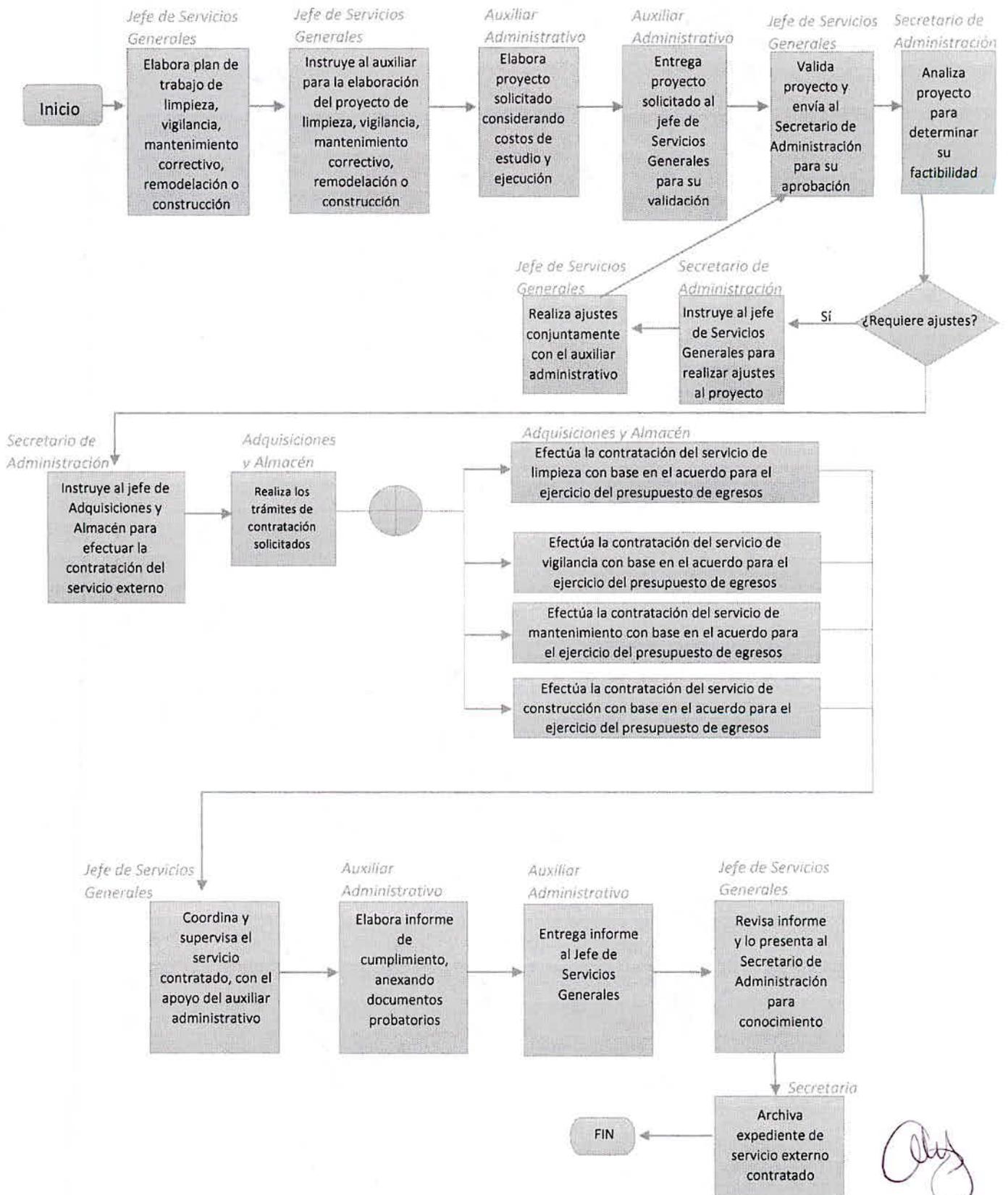


11	Instruye al técnico para ejecutar la obra o fabricación y supervisa el trabajo	Auxiliar Administrativo	Solicitud de Servicio
12	Realiza la obra o fabricación	Técnico	
13	Reporta término de obra o fabricación al Auxiliar Administrativo	Técnico	
14	Reporta término de obra o fabricación al jefe de Servicios Generales	Auxiliar Administrativo	Reporte de término de obra
15	Revisa reporte e instruye a la secretaria para su registro y archivo	Jefe de Servicios Generales	Reporte de término de obra
16	Registra y archiva la orden de servicio	Auxiliar Administrativo	
17	Solicita al jefe de Servicios Generales las modificaciones necesarias Ir al paso 2	Secretario de Administración	
18	Realiza procedimiento de contratación de servicios externos. Contratación de servicios externos. Ir al paso 9		



[Handwritten signature]

Remodelación, Construcción o fabricación



[Handwritten signature]