



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

HOJA 1 DE 7

Código del Documento:
CSI-7.5-05

Fecha de Emisión:
24/05/2014

No. de Revisión: 00

1. Objetivo

Proporcionar y coordinar oportuna y eficientemente, los servicios que requieran las áreas técnicas y administrativas del H. Congreso en materia del suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina, conservando en buenas condiciones la infraestructura de los muebles e inmuebles de la Institución, y un servicio cómodo y seguro en la unidades vehiculares adquiridas.

2. Alcance

Este procedimiento inicia con la detección de un requerimiento de mantenimiento y finaliza con el cumplimiento

3. Responsabilidades

| Puesto | Responsabilidades Generales |
|-------------------|---|
| 3.1 INTERESADO | 3.1.1 Reportar la falla o el daño en el edificio o mueble |
| 3.2. CSI | 3.2.1 Recibe solicitudes y da tramite hasta su cumplimiento |
| 3.3 MANTENIMIENTO | 3.3.1 ejecuta el trabajo hasta la satisfacción de el interesado |

4. Políticas

5. Definiciones.

| Términos mencionados en este Documento | |
|--|------------------------------------|
| Término | Definición |
| CSI | Coordinación de servicios internos |
| | |
| | |

6. Desarrollo

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDADES | DOCUMENTO DE TRABAJO |
|----|------------------------------------|--|---|
| 1 | interesado | Presentar oficio por escrito a la coordinación de servicios internos | oficio |
| 2 | Coordinación de servicios internos | Recibe solicitud asignándole el folio de entrada que le corresponda | Solicitud de reparación CSI-7.5-05-00-01 |
| 3 | Coordinación de servicios internos | Turna por medio de requisición al área para su tramite | Requisición CSI-7.5-05-00-02 |
| 4 | mantenimiento | Recibe y tramita oficio de servicios y/o mantenimiento | solicitud |
| 5 | adquisiciones | Elabora invitación para cotizar precios | invitación |
| 6 | proveedor | Recibe invitación, elabora y entrega cotización | cotización |



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

HOJA 2 DE 7

Código del Documento:
CSI-7.5-05

Fecha de Emisión:
24/05/2014

No. de Revisión: 00

| | | | |
|----|---------------|---|--|
| 7 | adquisiciones | Recibe cotizaciones original, revisando que cumpla con los requisitos especificados en la invitación | cotización |
| 8 | adquisiciones | Elabora orden de servicio u asigna un número de folio | orden |
| 9 | adquisiciones | Integra y entrega documentación original a finanzas para su revisión y tramite | Solicitud reparación CSI-7.5-05-00-01 Orden Requisicion CSI-7.5-05-00-02 contrato |
| 10 | finanzas | Recibe documentación original y tramita la suficiencia presupuestal | idem |
| 11 | finanzas | Entrega la autorización de la suficiencia presupuestal | autorización |
| 12 | mantenimiento | Solicita factura al proveedor de servicios | factura |
| 13 | proveedor | Realiza el servicio y entrega factura original | factura |
| 14 | mantenimiento | Recibe factura del proveedor y elabora conformidad de servicio | Factura |
| 15 | mantenimiento | Integra y entrega la documentación para el trámite de pago al departamento de finanzas | Factura Acta contrato |
| 16 | CSI | % de cumplimiento en la atención a las solicitudes de mantenimiento= (Mantenimiento realizado/ Mantenimiento solicitado) X100 | |
| | | Fin de procedimiento | |



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

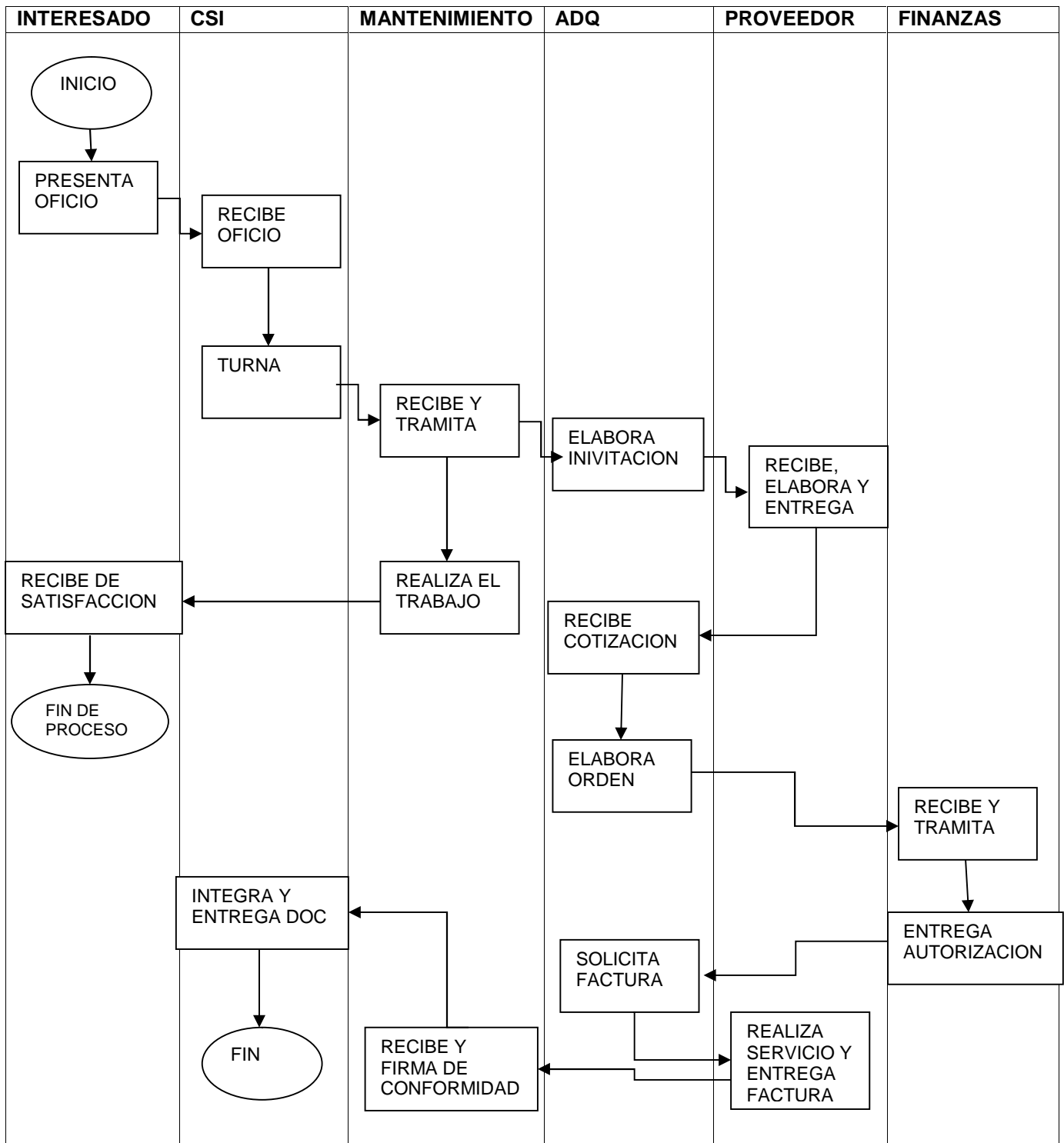
HOJA 3 DE 7

Código del Documento:
CSI-7.5-05

Fecha de Emisión:
24/05/2014

No. de Revisión: 00

7. Diagrama de Flujo.





**PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO
DE SERVICIOS GENERALES**

HOJA 4 DE 7
Código del Documento:
CSI-7.5-05
Fecha de Emisión:
24/05/2014
No. de Revisión: 00

8. Referencias

| Documentos a los cuales se hace Referencia | |
|---|---------------|
| Título | Código |
| | |
| | |

9. Control de Registros

| Código | Almacenado | Recuperación | Protección | Retención | Disposición |
|------------------|-------------------|---------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| CSI-7.5-05-00-01 | ARCHIVO | ARCHIVO | CARPETA | 3 AÑOS | 3 AÑOS |
| CSI-7.5-05-00-02 | ARCHIVO | ARCHIVO | CARPETA | 3 AÑOS | 3 AÑOS |

10. Anexos

| Formatos | | |
|-----------------|------------------|---|
| Anexo | Código | Título |
| 10.1 | CSI-7.5-05-00-01 | 10.1.1 SOLICITUD DE REPARACION Y SERVICIO |
| 10.2 | CSI-7.5-05-00-02 | 10.2.1 REQUISICION |



PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

HOJA 5 DE 7
Código del Documento:
CSI-7.5-05
Fecha de Emisión:
24/05/2014
No. de Revisión: 00

Anexo 10.1 Formato



OFICIALÍA MAYOR COORDINACIÓN SERVICIOS INTERNOS

Solicitud de Trabajo/Mantenimiento

Fecha:

| | | |
|---|---|-------------------------|
| NOMBRE DEL SOLICITANTE: | | ÁREA: |
| TRABAJO SOLICITADO: <input type="checkbox"/> ELECTRICIDAD <input type="checkbox"/> CARPINTERÍA <input type="checkbox"/> PLOMERÍA <input type="checkbox"/> PINTURA <input type="checkbox"/> OTROS: | | |
| | | CABLEADO |
| OBSERVACIONES: | | |
| | | |
| | | |
| Recibe | Vo.Bo. | Realizo |
| _____ Nombre y Firma | Lic. América Liliana Loera Gutiérrez Encargada de Despacho de Servicios Internos | _____ Nombre y Firma |



OFICIALÍA MAYOR COORDINACIÓN DE SERVICIOS INTERNOS

Solicitud de Trabajo/Mantenimiento

Fecha:

| | | |
|---|---|-------------------------|
| NOMBRE DEL SOLICITANTE: | | ÁREA: |
| TRABAJO SOLICITADO: <input type="checkbox"/> ELECTRICIDAD <input type="checkbox"/> CARPINTERÍA <input type="checkbox"/> PLOMERÍA <input type="checkbox"/> PINTURA <input type="checkbox"/> OTROS: | | |
| | | CABLEADO |
| OBSERVACIONES: | | |
| | | |
| | | |
| Recibe | Vo.Bo. | Realizo |
| _____ Nombre y Firma | Lic. América Liliana Loera Gutiérrez Encargada de Despacho de Servicios Internos | _____ Nombre y Firma |

CSI-7.5-05-00-01
REV. 00



**PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO
DE SERVICIOS GENERALES**

HOJA 7 DE 7

Código del Documento:
CSI-7.5-05


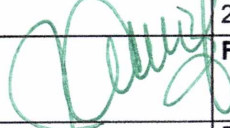

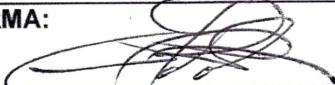
Fecha de Emisión:
24/05/2014

No. de Revisión: 00

11. Control de Cambios

| FECHA DEL CAMBIO | ESTADO DE REVISIÓN | RAZÓN O MOTIVO DEL CAMBIO |
|------------------|--------------------|---------------------------|
| 24/05/2014 | 00 | EMISION DE DOCUMENTOS |

12. Cuadro de Aprobación

| | | |
|--|--|----------------------|
| ELABORÓ: COORDINADOR DE SERVICIOS INTERNOS | FIRMA:  | FECHA: 24/05/2014 |
| REVISÓ: PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CALIDAD | FIRMA:  | FECHA: |
| REVISÓ: PRESIDENTE DE LA JUCOPO | FIRMA:  | FECHA: |
| APROBÓ: DIRECTIVA | FIRMA:  | FECHA: |