



I. Base Legal.

Leyes.

Códigos.

Otros.

II. Cédula del Cumplimiento de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno “SCI”.

III. Políticas Generales.

Política General del Producto.

IV. Definición del Proceso.

Descripción.

Áreas Objetivo.

Características del Proceso.

Económicas

Técnicas

Operativas

Causas para la Cancelación del Proceso

Condiciones de Operación.

Funciones

Indicadores de Control Operativo.

V. Procedimientos.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.

Objetivo.

Diagrama.

Políticas Particulares.

Facultades.

Secuencia de Actividades.

2. Procedimiento para Supervisar el Suministro de Energía Eléctrica.

Objetivo.

Diagrama.

Políticas Particulares.

Facultades.

Secuencia de Actividades.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.

Objetivo.

Diagrama.

Políticas Particulares.

Facultades.

Secuencia de Actividades.

4. Procedimiento para Entregar la mensajería en el área Metropolitana.

Objetivo.

Diagrama.



Políticas Particulares.
Facultades.
Secuencia de Actividades.

5. Procedimiento para Solicitar Unidad Vehicular.

Objetivo.
Diagrama.
Políticas Particulares.
Facultades.
Secuencia de Actividades.

6. Procedimiento para Solicitar el Servicio de Mantenimiento y/o Correctivo de las unidades vehiculares.

Objetivo.
Diagrama.
Políticas Particulares.
Facultades.
Secuencia de Actividades.

7. Procedimiento para Realizar el Control de Vehículos

Objetivo.
Diagrama.
Políticas Particulares.
Facultades.
Secuencia de Actividades.

8. Procedimiento para Realizar la Dotación y Control de Tarjetas de Gasolina.

Objetivo.
Diagrama.
Políticas Particulares.
Facultades.
Secuencia de Actividades.

VI. Anexos.

1. Formatos.

Cédula de Eventualidades Operativas.
Relación de administración de intranets.
Reporte de Trabajo.
Cotización de materiales.
Registro y seguimiento de los trabajos de mantenimiento.
Relación de sobres.
Pase personal para salir del edificio.
Control vehicular de entradas y salidas.
Registro de recorrido ó libreta de Control.
Reporte Registro consumo diario de combustible de las unidades vehiculares.
Registro de Kilometraje de las unidades vehiculares.
Vale de Resguardo Económico.
Relación de vehículos.
Tarjeta Plástica.
Contra recibo.
Estado de Cuenta Mensual.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01

Índice

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-MPP-34

Página
3 / 3

Requisición extraordinaria al almacén.

2. . Transacciones y Pantallas.

Pantalla para Captura de Mantenimiento Parque Vehicular Matriz.

3. . Guía Contable.

Este producto no aplica Guía contable.

VII. Glosario.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01

Base Legal

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-MPP-34

Página
1 / 1

I. Base Legal.

Leyes.

- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley Orgánica del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Federal.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Vías de Comunicación.

Códigos.

- Código Penal Federal.
- Código Penal para el Distrito Federal y sus Correlativos en las Entidades Federativas.
- Código Civil Federal.
- Código Civil para el Distrito Federal, y sus correlativos en las Entidades Federativas.
- Código Fiscal de la Federación y su Reglamento

Otros.

- Condiciones Generales de Trabajo del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo.
- Presupuesto de Egresos de la Federación.
- Instructivo para la Elaboración del Contrato de Donación de Bienes Muebles. Diario Oficial de la Federación del 20 de Abril de 1989.
- Acuerdo que establece cargo y tipo de vehículos. Diario Oficial de la Federación del 10 de Agosto de 1993.
- Secretaria de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, Lineamientos y Criterios Generales para la Enajenación de Vehículos Terrestres de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación del 14 e Abril de 1997.

No obstante las disposiciones legales antes señaladas, se deberán de tomar en consideración todas y cada una de las reformas a las mismas que vayan siendo publicadas en el Diario Oficial de la Federación o en las Gacetas Oficiales de las Entidades Federativas y Municipios.



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Cédula de "SCI"	
PA-MSG-MPP-34	Página 1 / 4

II. Cédula del Cumplimiento de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno "SCI".

Relacionados con el Marco Jurídico aplicable a la Banca de Desarrollo.	Sí	No	N/A
1. El presente marco normativo para el procesamiento interno, está ponderado por la premisa de cumplir permanentemente las leyes, disposiciones y regulaciones diversas a las que está sujeta la institución.	✓		
2. La presente normatividad, procura el cumplimiento del marco normativo y por lo tanto la protección jurídica de la institución y de los clientes y usuarios bancarios en todas las operaciones que sean realizadas, incluyendo las pactadas a través de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones.	✓		
3. Se instituye el presente manual de políticas y procedimientos, bajo la premisa de dotar al Corporativo, Red de Sucursales y Módulos para el Mantenimiento y Servicios Generales de un marco normativo de actuación en relación a las operaciones que se realizan bajo su competencia.	✓		
Relacionados con la implementación del Sistema de Control Interno "SCI".	Sí	No	N/A
4. La presente normatividad cumple con la estructura de control interno del Banco y la integración conformada por cada uno de los Manuales de Políticas y Procedimientos de los productos y servicios que ofrece la institución, y que son acordes con el cumplimiento del objeto social plasmado en la Ley Orgánica y en particular, las funciones de los empleados del Banco detalladas en el Manual General de Organización.	✓		
5. El presente manual de políticas y procedimientos ha sido sancionado por el Comité de Política y Normatividad, quien en su oportunidad informa al Comité de Auditoría las actualizaciones relevantes.	✓		
6. La normatividad vertida en el presente manual de políticas y procedimientos ha sido difundida entre el personal de la institución a través de la Red Interna de Comunicación denominada Intranet y se ha instalado en la Normateca interna del banco para su consulta, procurando la oportunidad y actualización permanente de su información contenida.	✓		
Relacionados con la prestación de los servicios bancarios.	Sí	No	N/A
7. La presente normatividad establece que los contratos a través de los cuales se formalicen las operaciones de la institución con los clientes y usuarios bancarios son claros y transparentes y atienden lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley de Instituciones de Crédito (operaciones y servicios contratados, medios de identificación del usuario y sus responsabilidades, medios para la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones, etc.).			✓



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Cédula de "SCI"	
PA-MSG-MPP-34	Página 2 / 4

Cédula del Cumplimiento de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno "SCI".

Relacionados con la prestación de los servicios bancarios.	Sí	No	N/A
8. En la presente normatividad se estipula que el registro de las transacciones de la institución se realiza a través de interfases de los diversos sistemas operativos para su registro contable a nivel centralizado, el cual cuenta con las "huellas de auditoría" que permiten constatar las transacciones e identificar los funcionarios responsables del registro contable y operativo de las mismas.			✓
9. Los métodos descritos en la presente normatividad permiten a la institución contar con una infraestructura física, humana e informática que permite realizar la totalidad de las operaciones de la Institución con recursos propios, evitando en lo posible la dependencia de proveedores externos.	✓		
Relacionados con el Personal.	Sí	No	N/A
10. Los puestos de los operarios involucrados con la presente normatividad corresponden a la estructura organizacional aprobada por el H. Consejo Directivo.	✓		
11. En la presente normatividad se establecen las funciones de cada uno de los empleados y de los diversos Órganos de Decisión que existen al interior de la Institución, evitando duplicidades, identificando las responsabilidades de cada uno de ellos, y garantizando la independencia entre las diversas unidades administrativas que así lo requieran.	✓		
12. La gestión de los operarios que establece la presente normatividad, describen puntual y notoriamente los métodos y responsables de la ejecución, valuación, conciliación, custodia y registro debidamente segregados y delimitados.	✓		
13. El procesamiento que la presente normatividad regula, cumple con las disposiciones y reglas que establece el código de ética y conducta de la institución.	✓		
Relacionados con la Tecnología y Sistemas.	Sí	No	N/A
14. Los sistemas y aplicativos empleados en los métodos descritos por la presente normatividad, están incluidos en el proceso para el respaldo de información y redundancia en la operación de procesos críticos; asimismo se incluyen en el plan de contingencia institucional que permite la recuperación de datos.			✓
15. Conforme a la regulación de la presente normatividad se controlan las claves de identificación y el acceso del personal a los sistemas y aplicativos de acuerdo a los roles y atributos que tienen autorizados; de igual forma la manipulación de datos por medios electrónicos se encuentra vinculada a las funciones y responsabilidades de los operarios.			✓



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Cédula de "SCI"	
PA-MSG-MPP-34	Página 3 / 4

Cédula del Cumplimiento de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno "SCI".

Relacionados con la Información.	Sí	No	N/A
16. Se describe en la metodología regulada por la presente normatividad, la adecuada revelación de información financiera, así como su entrega a las autoridades financieras e, inclusive, al interior de la Institución; atendiendo específicamente la normatividad en materia de Información Financiera y Reportes Regulatorios a que se refieren los Títulos III y IV de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 2 de diciembre del 2005.			✓
17. La información financiera y contable generada en el procesamiento que describe la presente normatividad proviene de la contabilidad del Banco, se apega a los lineamientos establecidos por las autoridades financieras que regulan a la institución y se establece además conforme los principios de contabilidad que le son aplicables.			✓
18. Los expedientes generados y actualizados durante el procesamiento que regula la presente normatividad se conforman de acuerdo a la metodología dispuesta para un control lícito y eficaz en su guarda, custodia, mantenimiento e integración de información tanto de clientes como de los servicios y operaciones que realiza la institución.			✓
19. Para el uso y actualización de la información financiera, económica, contable, jurídica y administrativa, en la presente normatividad se encuentran definidos los canales de comunicación y el flujo de información entre las distintas unidades y áreas de la institución que además instruyen los mecanismos de seguridad para suministrarla oportunamente al personal conforme a sus facultades y responsabilidades permitiendo así la consulta de sólo el personal autorizado.	✓		
Relacionados con la Administración de Riesgos.	Sí	No	N/A
20. Los diferentes tipos de riesgo identificados que se describen en la presente normatividad son medidos de acuerdo a la regulación vigente y se encuentran delimitadas claramente las diferentes funciones, actividades y responsabilidades en materia de administración integral de riesgos entre sus distintas unidades administrativas y el personal de operación y de apoyo.	✓		
21. En la presente normatividad están identificados, medidos, vigilados, limitados, controlados, e informados los riesgos cuantificables a los que está expuesto el banco, considerando, en lo conducente, los riesgos no cuantificables.	✓		
22. Están agrupados los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesto el procesamiento que regula la presente normatividad por factor de riesgo, causa y origen.	✓		



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Cédula de "SCI"	
PA-MSG-MPP-34	Página 4 / 4

Cédula del Cumplimiento de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno "SCI".

	Sí	No	N/A
Relacionados con la Administración de Activos.			
23. Los métodos que regula la presente normatividad, contemplan la adecuada salvaguarda y custodia de los activos del banco en caso de pérdida por robo, fraude o error.			✓
Relacionados con el Escenario de Contingencia.			
24. En la presente normatividad se encuentran vertidos los planes de contingencia y de seguridad informática institucionales que protegen la integridad de las bases de datos y garantizan la continuidad de las operaciones bancarias ante cualquier desastre o ante cambios importantes e inesperados entre los miembros de la administración.			✓
Relacionados con servicios externos y de terceros.			
25. En la presente normatividad se establece que la contratación de proveedores externos deberá estar plenamente justificada y autorizada por la Dirección General, atendiendo aspectos de costo-beneficio o costo-eficiencia.			✓



III. Políticas Generales.

Política General del Producto.

1. Todo Empleado del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., involucrado en la comercialización, administración, operación, supervisión, control y seguimiento respecto al Mantenimiento y Servicios Generales, deberá dar cumplimiento y observancia a la Normatividad Institucional establecida en el presente Manual.
2. Asimismo en correspondencia con el artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y con el Código de ética y de conducta de Banjercito, el personal involucrado en la comercialización, administración y procesamiento respecto al Mantenimiento y Servicios Generales, deberá desempeñar sus responsabilidades y atribuciones con estricto apego a la Normatividad Institucional contenida en el presente Manual, con lo cual Banjercito garantizará una gestión apegada a la transparencia, legalidad, objetividad, imparcialidad y eficiencia; ya que en caso contrario por dolo, negligencia o incompetencia, el Empleado será sujeto a las comparecencias y a las sanciones que correspondan.
3. Todos los supuestos no previstos en la Normatividad Institucional; así como todas las excepciones a las Normas, Políticas y Procedimientos, serán resueltas en primera instancia por la Dirección responsable del Mantenimiento y Servicios Generales, previo acuerdo del Comité Institucional competente.
4. El H. Comité de Política y Normatividad será el único Órgano facultado para autorizar políticas especiales y/o temporales en las que se limite(n), suspenda(n) o delegue(n) alguna(s) operación(es) objeto de la Normatividad Institucional contenida en el presente manual.
5. Toda modificación a la Normatividad Institucional descrita en el presente Manual, deberá ser sancionada por el H. Comité de Política y Normatividad con acuerdo de la Dirección responsable del Mantenimiento y Servicios Generales y en su caso con el acuerdo del H. Comité competente; notificando además la modificación al titular del área de Normatividad y Organización, adscrito a la Dirección de Planeación Estratégica y Financiera, para la actualización del acervo normativo correspondiente, su formalización y difusión en la Institución.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Definición del
Proceso

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-MPP-34

Página
2 / 6

IV. Definición del Proceso.

Descripción.

El Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C a través del Área de Mantenimiento y Servicios Generales tiene encomendada la realización de trabajos que aseguren las óptimas condiciones de las Instalaciones, del mobiliario, y del suministro eléctrico, así como el control de las unidades vehiculares, para realizar esta importante tarea es necesario contar con una descripción de actividades que definan las responsabilidades de cada una de las personas involucradas en los procesos.

Áreas Objetivo.

El personal de la Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales (electricidad, plomería equipo de oficina, aire acondicionado, cancelería, jardinería y albañilería.), como el personal que tenga asignada una unidad vehicular propiedad de la Institución o cualquier área que requiera un trabajo de Mantenimiento o un Servicio General en la Oficina Matriz, o en las Sucursales Metropolitanas y foráneas.

Características del Proceso.

Económicas	Cualquier gasto por servicio de mantenimiento, reparación de las Instalaciones, mobiliario, equipo eléctrico, unidades vehiculares. Deberá estar contemplado en el programa anual previsto para estos fines.
Técnicas	El personal autorizado para realizar los trabajos; será el único que podrá hacer uso del equipo, las herramientas, solicitar o adquirir refacciones para las reparaciones.
Operativas	<p>1. De los servicios de mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Todas las solicitudes para realizar el mantenimiento o la reparación de las Instalaciones o mobiliario deberán estar por escrito. b) La Gerencia de Mantenimiento supervisara la ejecución de los trabajos de mantenimiento. c) El personal que efectuó los trabajos de servicios generales o mantenimiento se deberá ejecutar con objetividad, imparcialidad, y transparencia. <p>2. Del control vehicular:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Toda utilización de una unidad vehicular se deberá firmar un vale de Resguardo económico. b) El personal que utilice una unidad vehicular deberá conducirse con Responsabilidad para cumplir con la comisión de manera eficiente. <p>3. De los trabajos de reparación en las unidades vehiculares.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El personal que efectuó los trabajos de reparación o mantenimiento de las unidades vehiculares se deberá ejecutar con objetividad, Imparcialidad, y transparencia.



Causas para la Cancelación del Proceso

SERVICIO DE MENSAJERIA:

- La dirección a la que va destinada la mensajera este errónea.
- La persona a la que va dirigida la mensajería no se encuentre ahí y la persona que este no la quiera recibir.
- Las instalaciones de la dirección a la que va dirigida la mensajería se encuentren cerradas.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO A VEHICULOS:

- El usuario del vehiculo no reporte anomalías en el funcionamiento del vehiculo.

SOLICITAR LA UNIDAD VEHICULAR:

- No autorice la Dirección General ó Coordinador General ó Director de Administración el préstamo de unidad vehicular.
- No haya disponibilidad de unidades vehiculares.

CARGAR COMBUSTIBLE:

- No tiene sistema para cargar combustible la estación de gasolina.
- La tarjeta plástica para cargar combustible no tiene credito.
- Digitar mal el NIP en el sistema para cargar combustible en la estación de gasolina.
- Digitar mal el kilometraje en el sistema para cargar combustible en la estación de gasolina.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Definición del
Proceso

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-MPP-34

Página
5 / 6

Condiciones de Operación.

1. Apegarse al programa anual Institucional para la prestación de servicios generales de apoyo.
2. Todos los requerimientos para un servicio de mantenimiento se deberán solicitar por escrito en oficio ó correo electrónico.
3. Cualquier área que presente un riesgo o daño físico se efectuara el trabajo de mantenimiento, o reparación.
4. Las unidades vehiculares deberán ser utilizadas de manera adecuada y exclusivamente para el servicio de intereses Institucionales.

Funciones

- Las funciones del personal involucrado en el Mantenimiento y Servicios Generales se encuentran especificadas en el Manual General de Organización del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., en el apartado de Funciones de la Dirección de Administración.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Definición del
Proceso

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-MPP-34

Página
6 / 6

Indicadores de Control Operativo.

Evidencia	Indicador
Reportes de mantenimiento recurrentes por el mismo motivo en diferentes áreas.	•No se realizan periódicamente el mantenimiento al mobiliario y equipo.
Retraso en la entrega de mensajería al destinatario	•Mala rotulación de la dirección de la mensajería que dificulta la entrega al destinatario.
Agotamiento de crédito en las tarjetas plásticas para cargar combustible.	•Confundir el número de serie de la tarjeta plástica de un vehículo con otra tarjeta plástica de número similar.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-01

Página
1 / 8

V. Procedimientos.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberán apegarse el personal de la Gerencia de Mantenimiento para efectuar trabajos de Mantenimiento preventivo y correctivo en las oficinas de la Casa Matriz, como de las Sucursales Metropolitanas y Foráneas.

Diagrama.

Diagrama de bloques

Políticas Particulares.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.	
No.	Descripción.
1.	El Gerente de Mantenimiento y la Subdirección de Recursos Materiales deberán coordinarse para la elaboración del programa Anual a nivel Institucional de mantenimiento, que contemple acciones necesarias para la prestación de servicios generales de apoyo
2.	Gerente de Mantenimiento deberá coordinar acciones, a través de convenios celebrados en la Subdirección de Recursos Materiales para la licitación pública, con Dependencias Oficiales donde se ubiquen físicamente instalaciones representativas de BANJERCITO, y se deberá procurar el mantenimiento preventivo y correctivo que se requiera en los inmuebles y edificaciones a fin de poder realizar la operación Bancaria y ofrecer los servicios en óptimas condiciones.
3.	Gerencia de Mantenimiento deberán llevar un control central a nivel metropolitano del mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles, edificaciones propias, maquinaria, equipo. Instalaciones, sistemas, parque vehicular y mobiliario para la operación Bancaria, y deberá verificar las condiciones de las instalaciones de bombeo de agua.
4.	El Fondo Revolvente se aplicará únicamente para adquirir aquellos bienes o servicios cuyo costo no sea mayor a 200 salarios mínimos diarios del Distrito Federal y/o que por su eventualidad o contingencia no pudieron ser previstos en el Presupuesto Anual de las áreas solicitantes.
5.	La Oficina Matriz como de las Sucursales Metropolitanas (incluyendo Toluca y Santa Lucía) se deberá supervisar la ejecución de los trabajos de mantenimiento.
6.	Gerencia de Mantenimiento diariamente deberá verificar y supervisar que se realicen los trabajos de limpieza en la Institución, se deberá asegurar de la existencia de agua potable, jabón, papel en sanitarios, procediendo a suministrar los insumos necesarios.
7.	Para solicitar trabajos de Mantenimiento se deberá enviar el requerimiento del servicio por escrito; dirigido al Gerente de Mantenimiento (vía correo electrónico ó entregarse directamente en la Gerencia de Mantenimiento), en el requerimiento se deberá especificar la Gerencia o Departamento al que se realizara el trabajo de mantenimiento, el edificio, el piso y la ubicación física donde se realizara el servicio solicitado.
8.	Gerencia de Mantenimiento en coordinación su personal especializado deberán supervisar a las Compañías externas en los trabajos que realicen en la Institución.
9.	La Gerencia de Mantenimiento deberá dar a conocer cualquier irregularidad que se presenten en relación a los recursos humanos y materiales que estén bajo su responsabilidad.
10.	Se deberá realizar todas aquellas actividades análogas que resulten necesarias para apoyar el buen desempeño de las áreas de trabajo.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-01

Página
3 / 8

Políticas Particulares.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.

No.	Descripción.
11.	Responsabilidades <ul style="list-style-type: none">a) Será responsabilidad del Gerente de Mantenimiento, lo siguiente:<ul style="list-style-type: none">▪ Dar seguimiento al programa para los servicios generales de apoyo.▪ Llevar un Control Central a nivel metropolitano del mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles, edificaciones propias, maquinaria, equipo, y sistemas, instalaciones, parque vehicular y mobiliario.▪ Supervisar al personal, tanto empleados como contratados especializados en: carpintería, albañilería, pintores, plomeros, canceleros de aluminio y jardineros, para el mantenimiento de mobiliario, instalaciones, red hidráulica y áreas verdes.▪ Llevar el control de Comprobación de Gastos de Materiales utilizados para el Mantenimiento.b) Será responsabilidad del Técnico Especialista:<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar el trabajo de mantenimiento con responsabilidad y honestidad apegándose a las políticas de operación.▪ Realizar el servicio de Mantenimiento en el área de la Institución que lo solicite.▪ Reportar al Supervisor de Mantenimiento la terminación de los trabajos asignados.▪ Entregar el reporte diario de actividades de los trabajos realizados.▪ Supervisar los trabajos realizados por las empresas externas.▪ Custodiar y salvaguardar las herramientas y los equipos de trabajo.



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Procedimientos	
PA-MSG-PRO-01	Página 4 / 8

Facultades.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.		
Facultado.	Facultad y Límite.	Requisitos.
Gerente de Mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el servicio de mantenimiento se haya realizado oportunamente. • Canalizar los trabajos de Mantenimiento al Auxiliar ó técnico especializado. • Autorizar la compra de materiales para realizar los trabajos de Mantenimiento • Dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento para el año en curso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Reporte o requerimiento debidamente requisitado por el área solicitante. • Hoja de servicio para la solicitud de recursos ú oficio para la compra de materiales, con su respectiva cotización debidamente autorizado por el Coordinador General, Subdirector de Recursos Materiales y el Gerente de Mantenimiento. • Programa de mantenimiento debidamente autorizado.
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control de los registros de los trabajos asignados al personal de mantenimiento. • Supervisar a los técnicos especialistas en la realización de los trabajos. • Supervisar el trabajo de limpieza del corporativo y coordinarse con el personal de la empresa externa que realiza el servicio de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Reporte o requerimiento del área solicitante debidamente requisitado por el área solicitante. • Orden de trabajo. • Reporte de trabajo de limpieza entregado por los supervisores designados a la limpieza en sucursales. • Registro de faltas del personal de limpieza, y reporte general de cada turno en relación a las áreas.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-01

Página
5 / 8

Facultades.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.		
Facultado.	Facultad y Límite.	Requisitos.
Auxiliar Especializado/Encargado de Operación.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar e inspeccionar el estado físico de las instalaciones donde se requiere efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo. • Solicitar la compra de Materiales y Refacciones para la realización del trabajo de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El área solicitante especifique detalladamente el servicio de mantenimiento que se requiere. • Hoja de servicio para la solicitud de recursos ú oficio para la compra de materiales, con su respectiva cotización debidamente autorizado por el Coordinador General, Subdirector de Recursos Materiales y el Gerente de Mantenimiento.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos
PA-MSG-PRO-01

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

Página
6 / 8

Secuencia de Actividades.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.						
No. Actividad y descripción	Relacionados					
Subdirector de Apoyos y Servicios/Gerente de Mantenimiento.						
1.	Recibe del área solicitante reporte o requerimiento vía correo electrónico o directamente en la Gerencia de Mantenimiento, indicando en forma detallada el servicio requerido y la ubicación física del trabajo solicitado.	<u>Reporte o Requerimiento</u>				
2.	Canaliza el reporte o requerimiento con el Auxiliar especializado ó Encargado de Operación.					
Auxiliar Especializado.						
3.	Registra las solicitudes en "Administración de Intranets" para llevar un control del estatus de los trabajos solicitados por las áreas	<u>"Relación de administración de intranets"</u>				
Auxiliar Especializado/Encargado de Operación.						
4.	Acude al área solicitante del servicio y procede a la inspección del trabajo solicitado, evalúa si cuenta con el material disponible ó si requiere la compra de material para realizar el servicio requerido.					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Si requiere materiales para reparación</th> <th>No requiere materiales para reparación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunica verbalmente al Gerente de Mantenimiento los materiales que requiere para realizar el trabajo encomendado. Continúa en la siguiente actividad.</td> <td>Continúa en la actividad 13.</td> </tr> </tbody> </table>	Si requiere materiales para reparación	No requiere materiales para reparación	Comunica verbalmente al Gerente de Mantenimiento los materiales que requiere para realizar el trabajo encomendado. Continúa en la siguiente actividad.	Continúa en la actividad 13.	
Si requiere materiales para reparación	No requiere materiales para reparación					
Comunica verbalmente al Gerente de Mantenimiento los materiales que requiere para realizar el trabajo encomendado. Continúa en la siguiente actividad.	Continúa en la actividad 13.					
Gerente de Mantenimiento/ Encargado de Operación/ Auxiliar Especializado.						
5.	Verifica si los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente asignado a la Gerencia de Mantenimiento son suficientes para la adquisición de los materiales.					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Si existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente.</th> <th>No existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realiza el trámite para solicitar los recursos económicos del fondo revolvente con el Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto. <i>Ver procedimiento para <u>Otorgar los Recursos Económicos del Fondo Revolvente</u> del Manual de Políticas y procedimientos para las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.</i> Continúa en la actividad 9.</td> <td>Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	Si existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente.	No existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente	Realiza el trámite para solicitar los recursos económicos del fondo revolvente con el Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto. <i>Ver procedimiento para <u>Otorgar los Recursos Económicos del Fondo Revolvente</u> del Manual de Políticas y procedimientos para las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.</i> Continúa en la actividad 9.	Continúa en la siguiente actividad.	
Si existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente.	No existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente					
Realiza el trámite para solicitar los recursos económicos del fondo revolvente con el Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto. <i>Ver procedimiento para <u>Otorgar los Recursos Económicos del Fondo Revolvente</u> del Manual de Políticas y procedimientos para las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.</i> Continúa en la actividad 9.	Continúa en la siguiente actividad.					

Secuencia de Actividades.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.						
No. Actividad y descripción	Relacionados					
Subdirector de Apoyos y Servicios						
6.	Evalúa solicitar los recursos monetarios para la adquisición de los materiales ó solicitar los materiales a través de la Subdirección de Recursos Materiales e informa la resolución al Auxiliar Especializado ó Encargado de Operación.					
Auxiliar Especializado/Encargado de Operación.						
7.	<p>Recibe la resolución del Subdirector de Apoyos y Servicios y procede a realizar lo siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="446 724 1307 1165"> <thead> <tr> <th>Requiere solicitar los recursos monetarios para la adquisición de materiales.</th> <th>Requiere solicitar los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los recursos monetarios para realizar la compra de materiales, anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la actividad 9</p> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los materiales necesarios para realizar el trabajo de mantenimiento anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la siguiente actividad.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Requiere solicitar los recursos monetarios para la adquisición de materiales.	Requiere solicitar los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los recursos monetarios para realizar la compra de materiales, anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la actividad 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los materiales necesarios para realizar el trabajo de mantenimiento anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la siguiente actividad.</p>	<p><u>Cotización de materiales</u></p>
Requiere solicitar los recursos monetarios para la adquisición de materiales.	Requiere solicitar los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.					
<ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los recursos monetarios para realizar la compra de materiales, anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la actividad 9</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los materiales necesarios para realizar el trabajo de mantenimiento anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la siguiente actividad.</p>					
Subdirector de Recursos Materiales.						
8.	Realiza la compra de materiales con base al oficio de requerimiento de materiales y las cotizaciones. Continúa en la actividad 12	<u>Cotización de materiales</u>				
Gerente de Mantenimiento.						
9.	Recibe el cheque del Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto y procede a realizar el cobro en ventanilla en la sucursal bancaria.					
10.	Entrega los recursos monetarios al Auxiliar Especializado ó Encargado de Operación., para realizar la compra del material requerido.					
Auxiliar Especializado/Encargado de Operación.						
11.	Recibe del Gerente de Mantenimiento los recursos económicos y procede a realizar la compra de materiales.					
12.	Recibe directamente del proveedor o en la Gerencia de Mantenimiento los materiales adquiridos para realizar el trabajo encomendado.					
13.	Realiza el trabajo solicitado.					
14.	Concluido el trabajo solicitado requisita el reporte de trabajo y solicita la firma de satisfacción del área usuaria.	<u>Reporte de trabajo.</u>				



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos
PA-MSG-PRO-01

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

Página
8 / 8

Secuencia de Actividades.

1. Procedimiento para Solicitar Servicios de Mantenimiento.		
No. Actividad y descripción	Relacionados	
Área solicitante.		
15.	Recibe a satisfacción el trabajo de mantenimiento y firma de conformidad.	
Auxiliar Especializado/Encargado de Operación.		
16.	Recibe el reporte de trabajo firmado y entrega al supervisor el reporte diario de actividades de los trabajos realizados.	
Supervisor.		
17.	Registra en su control "Registro y seguimiento de los trabajos de mantenimiento", el estatus del trabajo realizado, entrega el reporte de trabajo al Gerente de Mantenimiento ó Subdirector de Apoyos y Servicios.	<u>"Registro y seguimiento de los trabajos de mantenimiento".</u>
Gerente de Mantenimiento/ Subdirector de Apoyos y Servicios		
18.	Da visto bueno y verifica que el servicio se haya realizado correctamente, entrega al auxiliar especializado el reporte de trabajo con firma de conformidad del solicitante del servicio.	
Auxiliar especializado		
19.	Recibe el reporte de trabajo firmado y lo archiva para posteriores consultas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-02

Página
1 / 4

2. Procedimiento para Supervisar el Suministro de Energía Eléctrica.

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberán apegarse el personal de la Gerencia de Mantenimiento para supervisar el estado en que se encuentran los equipos instalados a la energía eléctrica.

Diagrama.

Diagrama de bloques



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-02

Página
2 / 4

Políticas Particulares.

2. Procedimiento para Supervisar el Suministro de Energía Eléctrica.	
No.	Descripción.
1.	Gerencia de Mantenimiento deberá verificar que el suministro de energía eléctrica y el alumbrado de las instalaciones de la Institución. se encuentren en perfectas condiciones.
2.	Gerencia de Mantenimiento deberá solicitar a una compañía externa contratada previamente por la Dirección de Administración para realizar los servicios de reparación y mantenimiento preventivo y/o correctivo a la subestación, así como a las plantas de emergencia, equipo hidroneumático y equipos UPS.
3.	La Gerencia de mantenimiento deberá dar apoyo y coordinarse con las áreas que requieren energía regulada como son: <ul style="list-style-type: none">▪ <u>Gerencia de Seguridad</u>; para el uso de las cámaras videograbadoras, detectores de humo, etc.▪ <u>Área de Telefonía</u>; protección de sus equipos de comunicación.▪ <u>Área de Cajeros Automáticos</u>; por falla de suministro de energía eléctrica o por equipos dañados.
4.	Únicamente podrá efectuar la Inspección Técnica a las subestaciones, al equipo hidroneumático, plantas de emergencia, o equipo UPS el personal asignado por el Gerente de Mantenimiento.
5.	El servicio de mantenimiento a la subestación eléctrica, así como a las plantas de emergencia y equipo hidroneumático, deberá el Analista ó el técnico especializado supervisar el funcionamiento correcto.
6.	Se deberá realizar todas aquellas actividades análogas que resulten necesarias para apoyar el buen desempeño de las áreas de trabajo.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-02

Página
3 / 4

Políticas Particulares.

2. Procedimiento para Supervisar el Suministro de Energía Eléctrica.

No.	Descripción.
7.	<p>Responsabilidades:</p> <p>Gerencia de Mantenimiento:</p> <p>a. Será responsabilidad del Departamento de Electricidad. lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisar el suministro de energía eléctrica y alumbrado para que las instalaciones se encuentren en perfectas condiciones para dar un buen servicio. ▪ Adecuar las instalaciones eléctricas nuevas o por cambios que sean necesarios en la Institución, por reubicación de Sucursales, cierre de las mismas, reubicación o nueva creación de áreas. ▪ Custodiar y salvaguardar las herramientas y los equipos de trabajo. <p>b. Será responsabilidad del Técnico Especializado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la inspección técnica de los tableros de control, plantas de emergencia, equipo hidroneumático y del los equipos UPS. ▪ Verificar la realización de los trabajos de mantenimiento preventivo /correctivo de los sistemas eléctricos realizados por el personal de la compañía externa contratada previamente. ▪ Realizar el trabajo con responsabilidad y honestidad apegándose a las políticas de operación.

Facultades.

2. Procedimiento para Supervisar el Suministro de Energía Eléctrica.

Facultado.	Facultad y Límite.	Requisitos.
Analista/ Técnico especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar e inspeccionar el estado físico de las instalaciones eléctricas. 	<ul style="list-style-type: none"> • El área solicitante especifique detalladamente el servicio de mantenimiento que se requiere.
Gerente de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar al personal Técnico Especializado en los trabajos de mantenimiento al sistema eléctrico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de mantenimiento a las instalaciones eléctricas.



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
 Procedimientos
 PA-MSG-PRO-02

Entrada en Vigor
 Abril 16, 2009

Página
 4 / 4

Secuencia de Actividades.

2. Procedimiento para Supervisar el Suministro de Energía Eléctrica.						
No. Actividad y descripción	Relacionados					
Analista/Técnico Especializado/Auxiliar Especializado						
1.	Realiza visita de inspección técnica a las instalaciones eléctricas del corporativo, a partir de las 8:00 AM.					
2.	Verifica el estado en que se encuentran los tableros de control, plantas de emergencia, equipo hidroneumático, equipo UPS.					
3.	En caso de detectar una anomalía <table border="1" data-bbox="451 659 1299 798" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th><i>Si hay anomalía</i></th> <th><i>No hay anomalía</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Continúa en la siguiente actividad.</td> <td>Fin de procedimiento</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Si hay anomalía</i>	<i>No hay anomalía</i>	Continúa en la siguiente actividad.	Fin de procedimiento	
<i>Si hay anomalía</i>	<i>No hay anomalía</i>					
Continúa en la siguiente actividad.	Fin de procedimiento					
4.	Informa al Gerente de Mantenimiento las anomalías presentadas en las instalaciones eléctricas del corporativo.	<i>Reporte de trabajo</i>				
Subdirector de Apoyos y Servicios Generales/ Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales.						
5.	Evalúan y dan la orden para llamar a la Compañía externa contratada por la Dirección de Administración para realizar la reparación o el mantenimiento requerido para el buen funcionamiento de las instalaciones. <i>(Ver manual de políticas y procedimientos para Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios)</i>					
Analista/Técnico Especializado/Auxiliar Especializado						
6.	Supervisa el trabajo de reparación o mantenimiento realizado por el personal de la compañía externa contratada.					
7.	Informa al Subdirector de Apoyos y Servicios Generales ó Gerente de Mantenimiento la conclusión satisfactoria del trabajo solicitado.					
FIN DEL PROCEDIMIENTO.						



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-04

Página
1 / 8

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberán apegarse al personal de la Gerencia de Mantenimiento para la instalación o reparación de fallas eléctricas.

Diagrama.

Diagrama de Bloques

Políticas Particulares.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.	
No.	Descripción.
1.	Para solicitar trabajos para la instalación o revisión de fallas eléctricas se deberá enviar el requerimiento del servicio por escrito; dirigido al Gerente de Mantenimiento (vía correo electrónico ó entregarse directamente en la Gerencia de Mantenimiento), en el requerimiento se deberá especificar la Gerencia o Departamento al que se realizara el trabajo, el edificio, el piso y la ubicación física donde se realizara el servicio solicitado.
2.	Gerencia de Mantenimiento deberá verificar que el suministro de energía eléctrica y el alumbrado de las instalaciones de la Institución. Se encuentren en perfectas condiciones.
3.	Deberá programar actividades para el mejoramiento a instalaciones de la Institución como son: ahorro en consumo de energía, sistema de pararrayos, mejoramiento y funcionalidad de equipos UPS.
4.	Todas las Sucursales del área metropolitana se deberán visitar a fin de optimizar sus instalaciones para su mejor funcionalidad.
5.	La Gerencia de mantenimiento deberá dar apoyo y coordinarse con las áreas que requieren energía regulada como son: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Gerencia de Seguridad</u>; para el uso de las cámaras videograbadoras, detectores de humo, etc. ▪ <u>Área de Telefonía</u>; protección de sus equipos de comunicación. ▪ <u>Área de Cajeros Automáticos</u>; por falla de suministro de energía eléctrica o por equipos dañados.
6.	Gerencia de Mantenimiento en coordinación su personal especializado deberán supervisar a las Compañías externas en los trabajos que realicen en la Institución.
7.	Únicamente el personal técnico asignado por la Gerencia de Mantenimiento; podrá realizar trabajos al sistema eléctrico.
8.	Únicamente podrá efectuar la Inspección Técnica a las subestaciones, al equipo hidroneumático, plantas de emergencia, y al equipo UPS el personal técnico especialista asignado por el Gerente de Mantenimiento.
9.	Gerencia de Mantenimiento en coordinación su personal especializado deberán supervisar a las Compañías externas en los trabajos que realicen en la Institución.
10.	Se deberá realizar todas aquellas actividades análogas que resulten necesarias para apoyar el buen desempeño de las áreas de trabajo.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-04

Página
3 / 8

Políticas Particulares.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.

No.	Descripción.
11.	<p>Responsabilidades</p> <p>Gerencia de Mantenimiento:</p> <p>a) Será responsabilidad del Departamento de Electricidad. lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Supervisar el suministro de energía eléctrica y alumbrado para que las instalaciones se encuentren en perfectas condiciones para dar un buen servicio.▪ Adecuar las instalaciones eléctricas nuevas o por cambios que sean necesarios en la Institución, por reubicación de Sucursales, cierre de las mismas, reubicación o nueva creación de áreas.▪ Custodiar y salvaguardar las herramientas y los equipos de trabajo.▪ Revisar y reparar el daño, solucionándolo al momento de contar con los materiales necesarios. <p>b) Será responsabilidad del Analista/ Técnico Especializado/ Encargado de Operación/ Auxiliar Especializado. lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar los trabajos de Mantenimiento Preventivo/Correctivo de los sistemas eléctricos.▪ Realizar los trabajos asignados con responsabilidad y honestidad apegándose a las políticas de operación.▪ Realizar la instalación o revisión de fallas eléctricas en el área de la Institución que lo solicite.▪ Reportar al Supervisor de Mantenimiento la terminación de los trabajos asignados.▪ Entregar el reporte diario de actividades de los trabajos realizados.▪ Supervisar los trabajos realizados por las empresas externas.▪ Custodiar y salvaguardar las herramientas y los equipos de trabajo

Facultades.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.		
Facultado.	Facultad y Límite.	Requisitos.
Analista/ Técnico Especializado/ Encargado de Operación/ Auxiliar Especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar e inspeccionar el estado físico de las instalaciones eléctricas donde se requiere efectuar la instalación o revisión de fallas. • Solicitar la compra de Materiales y Refacciones para la realización del trabajo de mantenimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • El área solicitante especifique detalladamente el servicio de mantenimiento que se requiere. • Previa valoración o inspección de trabajo a realizar.
Gerente de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Canalizar los trabajos solicitados al técnico especialista. • Recibir el cheque del fondo fijo revolvente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Reporte o requerimiento del área solicitante debidamente requisitado por el área solicitante. • Solicitar recursos económicos del fondo revolvente.
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control de los registros de los trabajos asignados al personal de mantenimiento. • Supervisar a los técnicos especialistas en la realización de los trabajos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Reporte o requerimiento del área solicitante debidamente requisitado por el área solicitante. • Reporte de trabajo.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos
PA-MSG-PRO-04

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

Página
5 / 8

Secuencia de Actividades.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.							
No. Actividad y descripción	Relacionados						
Usuario.							
1.	Solicita por medio de reporte o requerimiento vía correo electrónico o por escrito entregado directamente en la Gerencia de Mantenimiento, la solicitud para la instalación o revisión de fallas eléctricas indicando en forma detallada el servicio requerido y la ubicación física del trabajo solicitado.						
Subdirector de Apoyos y Servicios/Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales.							
2.	Recibe del área solicitante el reporte o requerimiento. Y lo turna al personal especializado, para su atención y valoración.						
Auxiliar especializado.							
3.	Registra las solicitudes en "Administración de Intranets" para llevar un control del estatus de los trabajos solicitados por las áreas.	<i>"Relación de administración de intranets"</i>					
Analista/ Técnico especializado/ Encargado de operación/ Auxiliar especializado.							
4.	Acude al área solicitante del servicio y procede a la inspección del trabajo solicitado y evalúa si cuenta con el material disponible ó si requiere la compra de material para realizar el servicio requerido.	<i>Reporte de trabajo.</i>					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Si requiere material para realizar el trabajo</i></th> <th><i>No requiere la compra de material para realizar el trabajo</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunica verbalmente al Gerente de Mantenimiento los materiales que requiere para realizar el trabajo encomendado.</td> <td rowspan="2">Continúa en la actividad 20.</td> </tr> <tr> <td>Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Si requiere material para realizar el trabajo</i>	<i>No requiere la compra de material para realizar el trabajo</i>	Comunica verbalmente al Gerente de Mantenimiento los materiales que requiere para realizar el trabajo encomendado.	Continúa en la actividad 20.	Continúa en la siguiente actividad.	
<i>Si requiere material para realizar el trabajo</i>	<i>No requiere la compra de material para realizar el trabajo</i>						
Comunica verbalmente al Gerente de Mantenimiento los materiales que requiere para realizar el trabajo encomendado.	Continúa en la actividad 20.						
Continúa en la siguiente actividad.							
Gerente de Mantenimiento/ Analista/ Técnico especializado/ Encargado de operación/ Auxiliar especializado.							
5.	Verifica si el Almacén General cuenta con el material necesario o si se requiere comprar materiales para realizar el trabajo requerido.						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Almacén general si cuenta con el material necesario</i></th> <th><i>El Almacén no cuenta con los materiales necesarios</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Continúa en la actividad 16.</td> <td>Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Almacén general si cuenta con el material necesario</i>	<i>El Almacén no cuenta con los materiales necesarios</i>	Continúa en la actividad 16.	Continúa en la siguiente actividad.		
<i>Almacén general si cuenta con el material necesario</i>	<i>El Almacén no cuenta con los materiales necesarios</i>						
Continúa en la actividad 16.	Continúa en la siguiente actividad.						

Secuencia de Actividades.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.						
No. Actividad y descripción	Relacionados					
Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales / Analista/ Técnico especializado/ Encargado de operación/ Auxiliar especializado.						
6.	<p>Verifica si los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente asignado a la Gerencia de Mantenimiento son suficientes para la adquisición de los materiales.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente</th> <th>No existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>Realiza el trámite para solicitar los recursos económicos del fondo revolvente con el Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto.</p> <p><i>Ver procedimiento para Otorgar los Recursos Económicos del Fondo Revolvente del Manual de Políticas y procedimientos para las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.</i></p> <p>Continúa en la actividad 10</p> </td> <td> <p>Continúa en la siguiente actividad</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Si existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente	No existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente	<p>Realiza el trámite para solicitar los recursos económicos del fondo revolvente con el Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto.</p> <p><i>Ver procedimiento para Otorgar los Recursos Económicos del Fondo Revolvente del Manual de Políticas y procedimientos para las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.</i></p> <p>Continúa en la actividad 10</p>	<p>Continúa en la siguiente actividad</p>	
Si existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente	No existen los recursos monetarios disponibles en el fondo revolvente					
<p>Realiza el trámite para solicitar los recursos económicos del fondo revolvente con el Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto.</p> <p><i>Ver procedimiento para Otorgar los Recursos Económicos del Fondo Revolvente del Manual de Políticas y procedimientos para las Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.</i></p> <p>Continúa en la actividad 10</p>	<p>Continúa en la siguiente actividad</p>					
Subdirector de Apoyos y Servicios.						
7.	<p>Evalúa solicitar los recursos monetarios para la adquisición de los materiales ó solicitar los materiales a través de la Subdirección de Recursos Materiales e informa la resolución al Analista, Técnico especializado, Encargado de operación ó auxiliar especializado</p>	<u>Reporte de trabajo.</u>				
Analista, Técnico especializado, Encargado de operación/ Auxiliar especializado.						
8.	<p>Recibe la resolución del Subdirector de Apoyos y Servicios y procede a realizar lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No Requiere solicitarlos recursos monetarios ó los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.</th> <th>Si Requiere solicitarlos recursos monetarios ó los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>Continúa en la actividad 13</p> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los materiales o monetarios necesarios para realizar el trabajo de mantenimiento anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la siguiente actividad</p> </td> </tr> </tbody> </table>	No Requiere solicitarlos recursos monetarios ó los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.	Si Requiere solicitarlos recursos monetarios ó los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.	<p>Continúa en la actividad 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los materiales o monetarios necesarios para realizar el trabajo de mantenimiento anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la siguiente actividad</p>	
No Requiere solicitarlos recursos monetarios ó los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.	Si Requiere solicitarlos recursos monetarios ó los materiales a la Subdirección de Recursos Materiales.					
<p>Continúa en la actividad 13</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a través de oficio al Coordinador General ó Director de Administración los materiales o monetarios necesarios para realizar el trabajo de mantenimiento anexando las cotizaciones. <p>Continúa en la siguiente actividad</p>					

Secuencia de Actividades.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.								
No. Actividad y descripción		Relacionados						
Subdirector de Recursos Materiales.								
9.	Realiza la compra de materiales, o otorga los recursos con base al oficio de requerimiento de materiales y las cotizaciones.	<u>Cotización de materiales</u>						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Si realiza compra</th> <th>Cantidad de Materiales en grandes cantidades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Continúa en la actividad 15</td> <td>Continúa en la siguiente actividad</td> </tr> </tbody> </table>	Si realiza compra	Cantidad de Materiales en grandes cantidades	Continúa en la actividad 15	Continúa en la siguiente actividad			
Si realiza compra	Cantidad de Materiales en grandes cantidades							
Continúa en la actividad 15	Continúa en la siguiente actividad							
Gerente de Mantenimiento.								
10.	Recibe el cheque del Analista de Gastos Menores, de la Gerencia de Fondo Fijo y Ejercicio del Gasto.							
11.	Acude a la sucursal y realiza el cobro del cheque en ventanilla.							
12.	Entrega los recursos monetarios al Analista, Técnico especializado, Encargado de operación ó auxiliar especializado, para realizar la compra del material requerido.							
Analista, Técnico especializado, Encargado de operación/ Auxiliar especializado.								
13.	Recibe del Gerente de Mantenimiento los recursos económicos y procede a realizar la compra de materiales.							
14.	Recepción de Materiales. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cantidad de materiales menores.</th> <th>Cantidad de Materiales en grandes cantidades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recibe directamente del proveedor o en la Gerencia de Mantenimiento los materiales adquiridos para realizar el trabajo solicitado.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Continúa en la actividad 20.</td> <td>Continúa en la siguiente actividad</td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad de materiales menores.	Cantidad de Materiales en grandes cantidades	Recibe directamente del proveedor o en la Gerencia de Mantenimiento los materiales adquiridos para realizar el trabajo solicitado.		Continúa en la actividad 20.	Continúa en la siguiente actividad	
Cantidad de materiales menores.	Cantidad de Materiales en grandes cantidades							
Recibe directamente del proveedor o en la Gerencia de Mantenimiento los materiales adquiridos para realizar el trabajo solicitado.								
Continúa en la actividad 20.	Continúa en la siguiente actividad							
Almacén.								
15.	Recibe los materiales adquiridos por la Subdirección de Recursos Materiales solicitados por la Gerencia de Mantenimiento e informa de la disponibilidad de los mismos. <i>Ver procedimiento para Registrar las entradas y salidas del Almacén del Manual de políticas y procedimientos para Administración de Bienes Muebles e Inmuebles de Banjercito.</i>	<u>Reporte de trabajo.</u>						
Analista, Técnico especializado, Encargado de operación/ Auxiliar especializado.								
16.	Requisita la "Requisición Extraordinaria al Almacén" para solicitar los materiales al almacén general.	<u>"Requisición extraordinaria al almacén"</u>						
17.	Recaba la firma de autorización del Subdirector de Apoyos y Servicios y Director de Administración ó Coordinador General.	<u>"Requisición extraordinaria al almacén"</u>						

Secuencia de Actividades.

3. Procedimiento para el Reporte de visita técnica.		
No. Actividad y descripción	Relacionados	
<i>Analista/ Técnico especializado/ Encargado de operación/ auxiliar especializado.</i>		
18.	Presenta al Almacén General la "Requisición Extraordinaria al Almacén" debidamente autorizada. <i>Ver Procedimiento para Registrar las Entradas y Salidas del Almacén "Registro de Salidas" del Manual de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles de Banjercito.</i>	
19.	Recibe del almacén general los materiales.	
20.	Realiza el trabajo solicitado.	
21.	Concluido el trabajo, requisita el Reporte de Trabajo y solicita la firma de satisfacción del área usuaria.	<u>Reporte de trabajo.</u>
<i>Área solicitante.</i>		
22.	Recibe a satisfacción el trabajo de mantenimiento y firma de conformidad.	
<i>Analista/ Técnico especializado/ Encargado de operación/ auxiliar especializado.</i>		
23.	Recibe el reporte de trabajo firmado y entrega al supervisor el reporte diario de actividades de los trabajos realizados.	<u>Reporte de trabajo.</u>
<i>Supervisor.</i>		
24.	Registra en su control "Registro y seguimiento de los trabajos de mantenimiento", el estatus del trabajo realizado y entrega los reportes de trabajo al Gerente de Mantenimiento ó Subdirector de Apoyos y Servicios.	<u>Registro y seguimiento de los trabajos de mantenimiento</u>
<i>Gerente de Mantenimiento/ Subdirector de Apoyos y Servicios.</i>		
25.	Da visto bueno y verifica que el servicio se haya realizado correctamente, entrega el reporte de trabajo firmado de conformidad del solicitante del servicio al auxiliar especializado.	
<i>Auxiliar especializado.</i>		
26.	Recibe el reporte de trabajo firmado y lo archiva para posteriores consultas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-04

Página
1 / 4

4. Procedimiento para Entregar la mensajería en el área Metropolitana.

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberán apegarse el personal involucrado en la entrega de mensajería con la finalidad de entregar en tiempo y forma los sobres a las áreas correspondientes.

Diagrama.

Diagrama de Bloques

Políticas Particulares.

4. Procedimiento para Entregar la mensajería en el área Metropolitana.	
No.	Descripción.
1.	El Departamento de transportes deberá recoger diariamente la correspondencia en el Departamento de Correspondencia, para su entrega a Sucursales metropolitanas, así como para las Dependencias oficiales, acusando de recibido, cuando así se requiera.
2.	<p>El Departamento de Transportes deberá recibir firmados y/o sellados los acuses, para relacionarlos en la "Libreta de Registro" y se entregara al área de correspondencia con los siguientes datos:</p> <p>La Libreta de Registro deberá contener los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) No. De Oficio. b) Área solicitante. c) Destino. d) Fecha de recibido. e) Nombre de quien requiere el acuse. f) Firma de quien recibe el acuse. g) Fecha en que reciben el acuse
3.	<p>Responsabilidades.</p> <p>Gerencia de Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Será Responsabilidad del Encargado de Correspondencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar al Departamento de Transportes los sobres rotulados (mensajería). b) Será Responsabilidad del Jefe de Departamento de Transportes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clasificar la mensajería por zonas para ser distribuidas a cada uno de los chóferes. ▪ Recibir acuses firmados para relacionarlos en la Libreta de Registro para entregarlos al área de correspondencia. c) Será Responsabilidad del Chofer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregar la mensajería al lugar correspondiente solicitando firma o sello de Recibido. ▪ Entregar los acuses firmados o sellados al Departamento de Transportes.



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Procedimientos	
PA-MSG-PRO-04	Página 3 / 4

Facultades.

4. Procedimiento para Entregar la mensajería en el área Metropolitana.		
Facultado.	Facultad y Límite.	Requisitos.
Jefe de Departamento de Transportes.	<ul style="list-style-type: none"> Distribuir la correspondencia clasificada por zonas a los chóferes para su entrega oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los sobres (mensajería) con los requisitos contenidos en las políticas, en tiempo y forma.
Chóferes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar el acuse de recibido con firma o sello por la entrega de la mensajería. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de la mensajería a las áreas correspondientes en tiempo y forma.

Secuencia de Actividades.

4. Procedimiento para Entregar la mensajería en el área Metropolitana.		
No. Actividad y descripción	Relacionados	
<i>Encargado de correspondencia.</i>		
1.	Entrega al Departamento de Transportes los sobres rotulados con: nombre, cargo, dependencia y domicilio completo; así como el nombre, puesto y departamento del remitente, en una relación de los mismos; no se recibirá mensajera que no contenga los datos completos indicados en este punto.	
<i>Jefe de Departamento de Transportes.</i>		
2.	Recibe los sobres y los sella de recibido en la relación que le entrega el área de correspondencia, para ser enviado al destino indicado en cada uno de los sobres.	
3.	Clasifica los sobres por zonas y las distribuye a cada uno de los chóferes para la entrega correspondiente.	<u>Relación de sobres</u>
<i>Chofer.</i>		
4.	Recibe los sobres y los acomoda para su entrega al destino correspondiente.	
5.	Entrega la mensajería y recaba la firma o sello de recibido en el acuse correspondiente	
6.	Devuelve los acuses firmados y/o sellados al Jefe de departamento de transportes para que sean entregados al área de correspondencia.	
<i>Jefe de Departamento de transportes.</i>		
7.	Recibe los acuses firmados y/o sellados y los relaciona en la libreta de Registro para ser entregados al área de correspondencia.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Procedimientos	
PA-MSG-PRO-05	Página 1 / 7

5. Procedimiento para Solicitar Unidad Vehicular.

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberán apegarse el personal que requiera utilizar una unidad vehicular para realizar una comisión.

Diagrama.

Diagrama de Bloques

Políticas Particulares.

5. Procedimiento para Solicitar unidad vehicular	
No.	Descripción.
1.	<p>Para solicitar una unidad vehicular se deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pase Personal para Salir del Edificio debidamente autorizado por el Director del área, el Coordinador General ó el Director de Administración. • Dejar copia del Pase Personal para Salir del Edificio en el departamento de transportes. <p>Nota: El préstamo de la unidad dependerá de la disponibilidad de vehículos que existan en el departamento de transportes al momento de la solicitud.</p>
2.	En caso de requerir una unidad vehicular con viáticos se deberá solicitar a través de oficio al Director General.
3.	<p>Requisitos que deberá contener el formato de "Control Vehicular de Entradas y Salidas":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero de Placas o siglas. • Marca de unidad. • Modelo. • Fecha. • Nombre del usuario solicitante. • Dirección a la que esta adscrito. • Firma del usuario. • Firma de autorización por el Departamento de transportes. <p>Destino.</p>
4.	Se deberá registrar en el registro de recorrido el número de placas o siglas de la unidad que se le proporcionara al solicitante.
5.	<p>El solicitante deberá anotar en el Registro de recorrido o libreta de Control los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha. • Nombre del solicitante (conductor). • Hora de salida y llegada a cada lugar. • Kilometraje de salida y llegada a cada lugar. • Litros de gasolina ministrados. • Litros de aceite ministrados. • Litros de anticongelante ministrados. • Nombre de las instancias donde asisten.
6.	Únicamente se permitirá la salida de la unidad vehicular si se presenta el control vehicular de entrada y salida debidamente requisitado.
7.	El usuario deberá revisar las condiciones en que recibe y entrega la unidad vehicular al departamento de transportes
8.	En caso de existir una anomalía o daño en la unidad vehicular se deberá reportar a la Gerencia de Mantenimiento.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-05

Página
3 / 7

Políticas Particulares.

5. Procedimiento para Solicitar unidad vehicular	
No.	Descripción.
9.	Las unidades destinadas a cada Dirección de área, se deberá asignar, supervisar y controlar sean utilizadas de manera adecuada y exclusivamente para el servicio de intereses institucionales; debiendo permanecer los vehículos propiedad de la Institución, durante el horario nocturno, en el área de estacionamiento destinado al parque vehicular, con excepción de los vehículos asignados a los funcionarios de la Institución.
10.	<p>Responsabilidades:</p> <p>Gerencia de Mantenimiento.</p> <p>a) Será Responsabilidad del Gerente de Mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Requisar el “Control Vehicular de Entradas y Salidas” al solicitante de una unidad vehicular.▪ Verificar que el “Control Vehicular de Entradas y Salidas tenga las autorizaciones correspondientes antes de entregarle al usuario la unidad vehicular▪ Verificar las condiciones físicas de la unidad vehicular al momento de entregársela al solicitante.▪ Verificar las condiciones físicas en que le es entregada la unidad por el Solicitante al finalizar la comisión. <p>b) Será Responsabilidad del Solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Verificar las condiciones físicas en que recibe la unidad y registrarlas en la libreta de control.

Facultades.

5. Procedimiento para Solicitar unidad vehicular		
Facultado.	Facultad y Límite.	Requisitos.
Solicitante:	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de la unidad vehicular en el recorrido de su comisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • El control vehicular de entradas y salidas con autorizaciones correspondientes.
Jefe de departamento de transportes.	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir y entregar el Control Vehicular de Entradas y salidas y las llaves de la unidad vehicular al solicitante. • No autorizar la salida de la unidad vehicular al solicitante. • Verificar las condiciones en que el solicitante entrega la unidad vehicular. • Investigar las causas que provocaron el daño o la anomalía a la unidad vehicular. 	<ul style="list-style-type: none"> • El solicitante especificara detalladamente las condiciones en que recibe la unidad y los recorridos que efectuara. • La comisión no justifica la salida de la unidad vehicular. • El pase para salir del edificio no esta autorizado por el Coordinador General ó el Director de Administración. • Solicitante entrega la unidad vehicular al Departamento de transportes. • El solicitante es el responsable de la unidad vehicular en el momento de realizar la comisión.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos
PA-MSG-PRO-05

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

Página
5 / 7

Secuencia de Actividades.

5. Procedimiento para Solicitar Unidad Vehicular.						
No. Actividad y descripción	Relacionados					
Solicitante.						
1.	Requisita el "Pase Personal para Salir del Edificio" debiendo anotar claramente motivo y lugar a donde se dirigirá para cumplir la comisión.	<u>Pase personal para salir del edificio</u>				
2.	Recaba en el "Pase Personal para Salir del Edificio" la autorización de su Director de Área y la autorización del Coordinador General ó del Director de Administración para que le proporcionen una unidad vehicular.					
3.	Entrega copia al Jefe de departamento de Transportes del pase, correspondiente para solicitar una unidad vehicular.					
Jefe de Departamento de Transportes.						
4.	Recibe copia del pase personal para salir del edificio debidamente requisitazo.					
5.	Requisita el formato de "Control Vehicular de Entradas y Salidas" (ver requisitos en políticas particulares)	<u>Control vehicular de entradas y salidas</u>				
6.	Anota en el Registro de recorrido ó libreta de Control el número de placas o siglas de la unidad que se proporcionará.	<u>Libreta de Control</u>				
7.	Entrega al solicitante el Control Vehicular de Entradas y Salidas, el Registro de Recorrido y las llaves de la unidad vehicular que se le proporciona para la comisión.					
Solicitante.						
8.	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Si presenta anomalías la unidad vehicular</i></th> <th><i>No presenta anomalías la unidad vehicular</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>El Jefe de departamento de transportes registra en la base de datos para el control de unidades la anomalía presentada con los datos de la unidad. Continúa en la siguiente actividad.</td> <td>Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Si presenta anomalías la unidad vehicular</i>	<i>No presenta anomalías la unidad vehicular</i>	El Jefe de departamento de transportes registra en la base de datos para el control de unidades la anomalía presentada con los datos de la unidad. Continúa en la siguiente actividad.	Continúa en la siguiente actividad.	<u>Pantalla para Captura de Mantenimiento Parque Vehicular Matriz</u>
<i>Si presenta anomalías la unidad vehicular</i>	<i>No presenta anomalías la unidad vehicular</i>					
El Jefe de departamento de transportes registra en la base de datos para el control de unidades la anomalía presentada con los datos de la unidad. Continúa en la siguiente actividad.	Continúa en la siguiente actividad.					
9.	Entrega a la guardia de Oficina Matriz el control vehicular de entradas y salidas para poder sacar el vehiculo de las Instalaciones de Banjercito.					

Secuencia de Actividades.

5. Procedimiento para Solicitar Unidad Vehicular.								
No. Actividad y descripción	Relacionados							
Guardia.								
10. Recibe del solicitante el "Control vehicular de entradas y salidas". y anota la hora en la que sale y los kilómetros que presenta la unidad vehicular al momento de la salida de las instalaciones.	<u>Control vehicular de entradas y salidas</u>							
Solicitante.								
11. Dispone de la unidad asignada.								
12. Regresa a las instalaciones de Banjercito y entrega al Guardia de oficina Matriz; el "Control vehicular de entradas y salidas"								
Guardia.								
13. Recibe el "Control vehicular de entradas y salidas" y registra la hora de regreso y los kilómetros que presenta la unidad vehicular al momento de la llegada.	<u>Control vehicular de entradas y salidas</u>							
Solicitante.								
14. Estaciona la unidad en el área correspondiente del parque vehicular.								
15. Entrega al Jefe de departamento de Transportes las llaves y el registro de recorrido.								
Jefe de departamento de Transportes								
16. Revisa personalmente, o por medio de un subordinado conjuntamente con el usuario la entrega de la unidad y las condiciones en que se presenta.								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Si presenta anomalías la unidad vehicular</i></th> <th><i>No presenta anomalías la unidad vehicular</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reporta de inmediato a la Gerencia de Mantenimiento, la anomalía o daño presentado en la unidad.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Continúa en la siguiente actividad.</td> <td>Continúa en la actividad 19.</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Si presenta anomalías la unidad vehicular</i>	<i>No presenta anomalías la unidad vehicular</i>	Reporta de inmediato a la Gerencia de Mantenimiento, la anomalía o daño presentado en la unidad.		Continúa en la siguiente actividad.	Continúa en la actividad 19.	
<i>Si presenta anomalías la unidad vehicular</i>	<i>No presenta anomalías la unidad vehicular</i>							
Reporta de inmediato a la Gerencia de Mantenimiento, la anomalía o daño presentado en la unidad.								
Continúa en la siguiente actividad.	Continúa en la actividad 19.							
17. Elabora, en su caso, investigación y reporte escrito para deslindar responsabilidades								
18. Informa al Gerente de Mantenimiento el resultado final de la anomalía o daño.								
Guardia.								
19. Días después, entrega al Jefe de departamento de transportes el "Control vehicular de entradas y salidas" para su registro y archivo								



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Procedimientos	
PA-MSG-PRO-05	Página 7 / 7

Secuencia de Actividades.

5. Procedimiento para Solicitar Unidad Vehicular.		
No. Actividad y descripción	Relacionados	
<i>Jefe de departamento de Transportes.</i>		
20.	Recibe de la guardia de oficina Matriz; el control vehicular de entradas y salidas, y registra los datos en el "Registro consumo diario de combustible de las unidades vehiculares" y en "Registro de Kilometraje de las unidades vehiculares."	<p><i><u>"Reporte Registro consumo diario de combustible de las unidades vehiculares"</u></i></p> <p><i><u>"Registro de Kilometraje de las unidades vehiculares."</u></i></p>
21.	Archiva el "Control vehicular de entradas y salidas", con la copia del pase personal para salir del edificio.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-07

Página
1 / 6

6. Procedimiento para Solicitar el Servicio de Mantenimiento y/o Correctivo de las unidades vehiculares.

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberán apegarse el personal involucrado en el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades vehiculares con la finalidad de tener el parque vehicular en condiciones óptimas.

Diagrama.

Diagrama de Bloques

Políticas Particulares.

6. Procedimiento para Solicitar el Servicio de Mantenimiento y/o Correctivo de las Unidades Vehiculares.	
No.	Descripción.
1.	Gerencia de Mantenimiento deberá llevar un control central a nivel metropolitano del mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.
2.	Se deberá elaborar un programa anual de actividades, que incluya la verificación de unidades, así como el mantenimiento preventivo de todos los vehículos de la Institución, a fin de optimizar la entrega de mensajería.
3.	La Gerencia de Mantenimiento deberá dar a conocer cualquier irregularidad que se presente en relación a los recursos humanos y materiales que estén bajo su responsabilidad.
4.	El parque vehicular que exista en las Sucursales metropolitanas y de Oficina Matriz, se deberá llevar un control verificando que los Gerentes de las mismas le entreguen un reporte mensual de servicios, pago de placas, tenencias y cualquier pago de impuesto de las unidades
5.	Se deberá entregar a la Gerencia de Mantenimiento, el informe mensual que incluya reporte del parque vehicular de Oficina Matriz y notificación de los Directores de área y Gerentes de Sucursales metropolitanas acerca del control de recorrido diario de sus unidades vehiculares. Mantenimiento preventivo, situación de las unidades y consumo de combustibles y lubricantes (anexando copia de factura); verificando que las facturas derivadas del mantenimiento estén bien requisitadas, debiendo estar a nombre de la Institución, descripción del servicio, numero de placas, marca y modelo de la unidad.
6.	Se deberá supervisar que las unidades de transportes siempre estén en impecables condiciones de limpieza física y optimo funcionamiento; además deberá mantener actualizados lo expedientes de cada unidad vehicular tanto de Oficina Matriz como de Sucursales metropolitanas, teniendo presente que no se deberán incluir en los expedientes las facturas de las unidades, deberán quedar estas bajo la responsabilidad de la Subdirección de Recursos Materiales.
7.	La programación de revisión de frenos se deberá supervisar que se cumpla, por lo menos dos veces al año; alineación y balanceo de llantas cada seis meses o tres mil kilómetros; se deberá efectuar a los vehículos el servicio de lavado y engrasado cada seis meses.
8.	El chofer en el que se deposite la custodia de un vehiculo se deberá supervisar que firme un resguardo por la unidad, comprometiéndose a darle el uso adecuado y la revisión de rutina, deberá llevar un eficiente registro en la libreta de control de mantenimiento preventivo de la unidad, deberá notificar por escrito al Departamento de Transportes de cualquier anomalía.
9.	Se deberá programar el ingreso de las unidades vehiculares al taller mecánico para su revisión periódica y, en caso de requerir composturas mayores, solicitar tres cotizaciones de talleres mecánicos particulares, para decidir cual es la mejor opción.



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
 Procedimientos
 PA-MSG-PRO-07

Entrada en Vigor
 Abril 16, 2009

Página
 3 / 6

Políticas Particulares.

6. Procedimiento para Solicitar el Servicio de Mantenimiento y/o Correctivo de las Unidades Vehiculares.	
No.	Descripción.
10.	El Jefe de departamento de transportes deberá corroborar el kilometraje diario de cada unidad vehicular y deberá registrarlos en la libreta de control de recorrido diario.
11.	El Jefe de departamento de transportes deberá registrar diariamente la asignación de chóferes de cada unidad vehicular en la libreta de control de recorrido diario.
12.	Cuando se susciten descomposturas de algún vehiculo de Banjercito, el Jefe de departamento de transportes deberá asentar la problemática en la Base de datos "Control y mantenimiento de unidades vehiculares.
13.	<p>Responsabilidades.</p> <p>Gerencia de Mantenimiento.</p> <p>a) Será Responsabilidad del Jefe de Departamento de Transportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar la renovación de pólizas de seguros de cobertura amplia para las Unidades vehiculares de la Institución. ▪ Elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo a las unidades vehiculares. ▪ Registrar en la base de datos "Control y mantenimiento de unidades vehiculares" para el control de unidades la anomalía presentada. ▪ Custodiar los expedientes de las unidades vehiculares. <p>b) Será Responsabilidad del Mecánico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectuar la revisión de la unidad y determinar las refacciones necesarias para la Reparación. ▪ Efectuar las pruebas correspondientes para ratificar que la unidad no presente fallas.



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Procedimientos	
PA-MSG-PRO-07	Página 4 / 6

Facultades.

6. Procedimiento para Solicitar el Servicio de Mantenimiento y/o Correctivo de las Unidades Vehiculares.		
Facultado.	Facultad y Límite.	Requisitos.
Jefe de departamento de Transportes.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo en las unidades vehiculares. • Enviar al mecánico a comprar las refacciones de la unidad vehicular. • Efectuar en conjunto con el mecánico las pruebas correspondientes a las unidades vehiculares reparadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • .Apegarse al programa anual de mantenimiento preventivo. • Requerimiento para compra de refacciones autorizado por la Gerencia de Mantenimiento. • Reparación de unidades vehiculares. • Reporte del mecánico de reparación a la unidad vehicular.
Mecánico	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir las refacciones necesarias para la reparación de la unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento para compra de refacciones autorizado por la Gerencia de Mantenimiento.

Secuencia de Actividades.

6. Procedimiento para Solicitar el Servicio de Mantenimiento y/o Correctivo de las Unidades Vehiculares.						
No. Actividad y descripción	Relacionados					
Solicitante.						
1.	Elabora oficio dirigido al Coordinador General ó Director de Administración, en original y dos copias, indicando el mantenimiento solicitado, las distribuye de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Original. Gerencia de Mantenimiento. ▪ Copia. Transportes. ▪ Copia. Solicitante. 					
Jefe de departamento de Transportes.						
2.	Recibe copia sellando el acuse del solicitante.					
3.	Solicita al usuario le informe que día se podrá disponer de la unidad vehicular para efectuar el mantenimiento requerido.					
4.	Indica al mecánico que efectué la revisión inicial en base a la solicitud requerida					
5.	Se evalúa donde se va efectuar el mantenimiento. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;"><i>Se efectuara el mantenimiento en taller externo</i></th> <th style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: center;"><i>Efectuara el mantenimiento el personal especializado de Banjercito</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Coordina con el mecánico el seguimiento de entrega, revisión y recepción vehicular con el mantenimiento efectuado. Continúa en la actividad 16</td> <td style="text-align: center;">Continúa en la siguiente actividad.</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Se efectuara el mantenimiento en taller externo</i>	<i>Efectuara el mantenimiento el personal especializado de Banjercito</i>	Coordina con el mecánico el seguimiento de entrega, revisión y recepción vehicular con el mantenimiento efectuado. Continúa en la actividad 16	Continúa en la siguiente actividad.	
<i>Se efectuara el mantenimiento en taller externo</i>	<i>Efectuara el mantenimiento el personal especializado de Banjercito</i>					
Coordina con el mecánico el seguimiento de entrega, revisión y recepción vehicular con el mantenimiento efectuado. Continúa en la actividad 16	Continúa en la siguiente actividad.					
Mecánico.						
6.	Efectúa revisión de la unidad vehicular y determina que refacciones se necesitaran para efectuar el mantenimiento.					
7.	Cotiza las refacciones necesarias y entrega la relación de estas al Jefe de departamento de Transportes.					
Jefe de Departamento de Transportes.						
8.	Revisa la relación de refacciones y el costo de éstas.					
9.	Envía al mecánico a comprar las refacciones, solicitando la factura correspondiente debidamente requisitada y a nombre de la Institución.					
Mecánico.						
10.	Entrega al Jefe de departamento de Transportes la factura de las refacciones compradas para la comprobación de gastos correspondientes.					
11.	Efectúa el mantenimiento requerido.					



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
 Procedimientos
 PA-MSG-PRO-07

Entrada en Vigor
 Abril 16, 2009
 Página
 6 / 6

Secuencia de Actividades.

6. Procedimiento para Solicitar el Servicio de Mantenimiento y/o Correctivo de las Unidades Vehiculares.		
No. Actividad y descripción		Relacionados
<i>Mecánico.</i>		
12.	Realiza las pruebas correspondientes para ratificar que la unidad no presenta fallas.	
13.	Anota en la base de datos "Control y mantenimiento de unidades vehiculares" los mantenimientos efectuados, las refacciones utilizadas, el kilometraje que indique el odómetro, la fecha y el tiempo (Horas –Hombre) requerido para el mantenimiento.	<u><i>Pantalla "Control y Mantenimiento de unidades vehiculares"</i></u>
14.	Informa al Jefe de departamento de Transportes la terminación del mantenimiento a la unidad.	
<i>Jefe de departamento de Transportes.</i>		
15.	Entrega la unidad vehicular al solicitante del mantenimiento.	
16.	Supervisa que el costo y mantenimiento efectuado haya sido el indicado y que no exista anomalía.	
17.	Verifica el trabajo de mantenimiento de la unidad vehicular.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-07

Página
1 / 4

7. Procedimiento para Realizar el Control de Vehículos

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberán apegarse el personal del departamento de transportes para controlar el resguardo de las unidades propiedad de la Institución.

Diagrama.

Diagrama de Bloques

Políticas Particulares.

7. Procedimiento para Realizar el Control de Vehículos	
No.	Descripción.
1.	Las unidades destinadas a cada Dirección de área, se deberá asignar, supervisar y controlar sean utilizadas de manera adecuada y exclusivamente para el servicio de intereses institucionales; debiendo permanecer los vehículos propiedad de la Institución, durante el horario nocturno, en el área de estacionamiento destinado al parque vehicular, con excepción de los vehículos asignados a los funcionarios de la Institución.
2.	La Gerencia de Mantenimiento deberá dar a conocer cualquier irregularidad que se presente en relación a los recursos humanos y materiales que estén bajo su responsabilidad.
3.	El chofer en el que se deposite la custodia de un vehiculo se deberá supervisar que firme un resguardo por la unidad, comprometiéndose a darle el uso adecuado y la revisión de rutina, deberá llevar un eficiente registro en la libreta de control de mantenimiento preventivo de la unidad, deberá notificar por escrito al Departamento de Transportes de cualquier anomalía.
4.	Se podrá corroborar en la libreta de control de recorrido diario de la unidad el kilometraje y asignación de chóferes de las unidades.
5.	Será responsabilidad de los Gerentes de Sucursales metropolitanas y foráneas el llevar una bitácora, donde se anote: el nombre del personal responsable del manejo de la unidad Kilometraje, lugar donde se traslado y motivo, fechas en que se realizaron los servicios y cargas de gasolina, anexando copia de esta en la comprobación de gastos.
6.	Se deberá elabora el "Vale de resguardo Económico" por cada una de las unidades vehiculares de la institución.
7.	Se deberá elaborar un reporte final, indicando como se corrigió la falla o el daño.
8.	<p>Responsabilidades.</p> <p>Gerencia de Mantenimiento.</p> <p>a) Será responsabilidad del Jefe de Departamento de Transportes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hace firmar el "Vale de Resguardo económico" al usuario responsable de la unidad vehicular <p>b) Será responsabilidad del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notifica cualquier falla o daño que le suceda a la unidad al Jefe de departamento de Transportes.



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Procedimientos	
PA-MSG-PRO-07	Página 3 / 4

Facultades.

7. Procedimiento para Realizar el Control de Vehículos		
No.	Descripción.	
Jefe de departamento de transportes.	<ul style="list-style-type: none">• Informar fallas o daños en las unidades vehiculares a la Gerencia de Mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none">• Reporte de fallas de usuarios de las unidades vehiculares

Secuencia de Actividades.

7. Procedimiento para Realizar el Control de Vehículos		
No. Actividad y descripción	Relacionados	
Jefe de Departamento de Transportes.		
1.	Elabora la relación de vehículos propiedad de la Institución, en original y 3 copias de tanto de Oficina Matriz, como Sucursales metropolitanas, entregando en forma directa: Original a la Dirección de Administración, copia a la Gerencia de Mantenimiento; copia a la Contraloría Interna y; copia para acuse de recibido.	
2.	Archiva el acuse en el expediente correspondiente.	
3.	Elabora "vale de Resguardo Económico" por cada una de las unidades vehiculares de la Institución, tanto de Oficina Matriz, como Sucursales metropolitanas en original y 2 copias: original para la Dirección de Administración; copia al usuario responsable y; copia para el Departamento de Transportes.	<u>Vale de Resguardo Económico</u>
4.	Elabora oficio para la entrega del vale de resguardo económico en original y 3 copias; original para el usuario responsable de la unidad vehicular; copia para la Dirección de Administración; copia para la Gerencia de mantenimiento; copia para acuse de recibo.	<u>Vale de Resguardo Económico</u>
5.	Archiva en expediente de control de vehículos del departamento de transportes los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Acuse de "Relación de vehículos", • Copia de "Vale de Resguardo Económico", • Acuse del oficio de entrega de vale de resguardo económico. 	<u>Relación de vehículos</u> <u>Vale de Resguardo Económico</u>
Usuario.		
6.	Notifica al Jefe de Departamento de Transportes cualquier falla o daño que le suceda a la unidad vehicular.	
Jefe de Departamento de Transportes.		
7.	Recibe Notificación de falla o daño a unidad vehicular.	
8.	Solicita aclaración de la causa, o de cómo ocurrieron los hechos y elabora reporte para informar a la Gerencia de Mantenimiento y Dirección de Administración, deslindando responsabilidades.	<u>Pantalla para Captura de Mantenimiento Parque Vehicular Matriz</u>
9.	Se elabora reporte final especificando como se corrigió la falla o daño.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01	Entrada en Vigor Abril 16, 2009
Procedimientos	
PA-MSG-PRO-08	Página 1 / 5

8. Procedimiento para Realizar la Dotación y Control de Tarjetas de Gasolina.

Objetivo.

Describir la secuencia de actividades que deberá apegarse el personal que utilice una unidad vehicular y requiera dotarla de gasolina.

Diagrama.

Diagrama de Bloques

Políticas Particulares.

8. Procedimiento para Realizar la Dotación y Control de Tarjetas de Gasolina.							
No.	Descripción.						
1.	Se deberán cargar de combustible a los vehículos en las estaciones de gasolina asignadas pertenecientes a la empresa que se tenga contratada. Nota: Cambia cada año la compañía contratada para abastecer de combustible a las unidades vehiculares.						
2.	El departamento de Transportes, custodiará las tarjetas de crédito plásticas, con las que las unidades vehiculares podrán cargar combustible. Estas tarjetas tienen el numero de serie de cada vehiculo y/o el numero de placas de cada unidad, asimismo están distribuidas para el tipo de vehículo y cantidad de combustible asignado en la siguiente forma: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Cantidad en litros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tsuru</td> <td>30 litros</td> </tr> <tr> <td>Blindado</td> <td>80 litros</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Cantidad en litros	Tsuru	30 litros	Blindado	80 litros
Tipo	Cantidad en litros						
Tsuru	30 litros						
Blindado	80 litros						
3.	Los chóferes de las unidades entregaran una contra recibo que contienen los datos y características del vehiculo, así como la fecha, placas. No. de tarjeta y cantidad de combustible cargado en pesos.						
4.	La empresa abastecedora de gasolina deberá enviar al final de mes el estado de cuenta, el cual se deberá verificar contra los recibos entregados por los chóferes de las unidades autorizando el pago de la factura; se turnará esta documentación a la Gerencia de mantenimiento, para su revisión y visto bueno, y esta a su vez la enviara a la Dirección de Administración, Subdirección de Recursos Materiales, para que se proceda con el remite de pago de factura						
5.	Será responsabilidad de los Gerentes de Sucursales metropolitanas y foráneas el llevar una bitácora, donde se anote: el nombre del personal responsable del manejo de la unidad el Kilometraje el lugar donde se traslado y el motivo, fechas en que se realizaron los servicios y cargas de gasolina, anexando copia de esta en la comprobación de gastos						
6.	El personal encargado del manejo de la unidad, al cargar gasolina, deberá solicitar nota de consumo, la cual deberá contener: placas de la unidad, fecha de consumo, litros y la cantidad pagada.						
7.	La comprobación de gastos se deberá enviar mensualmente a la Gerencia de Mantenimiento, anexando: copia legible de los servicios realizados a la unidad y de las cargas de gasolina.						
8.	Se deberá verificar que el contra recibo que le entrega la estación de gasolina, contenga los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la Institución. • Dirección de Administración. • Fecha. • Placas de la unidad. • Tipo de gasolina (Magna, Premium) • Cantidad en pesos. 						



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
 Procedimientos
 PA-MSG-PRO-08

Entrada en Vigor
 Abril 16, 2009

Página
 3 / 5

Políticas Particulares.

8. Procedimiento para Realizar la Dotación y Control de Tarjetas de Gasolina.	
No.	Descripción.
9.	<p>Responsabilidades.</p> <p>Gerencia de Mantenimiento.</p> <p>a) Será responsabilidad del Jefe de Departamento de Transportes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar la relación actualizada de vehículos de la Institución. ▪ Archivar los contra recibos que le entreguen los chóferes. <p>b) Será responsabilidad del chofer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acudir a cualquier gasolinera de la empresa contratada que se encuentre dentro de la ruta a realizar. ▪ Verificar que el contrarecibo que le entrega la estación de gasolina contenga los datos completos (ver requisitos en políticas particulares) ▪ Entregar el contrarecibo al Departamento de transportes.

Facultades.

8. Procedimiento para Realizar la Dotación y Control de Tarjetas de Gasolina.		
No.	Descripción.	
Gerente de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los datos de las tarjetas plásticas. • Autorizar la factura para efectuar el pago por el consumo de combustible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá verificar el número de placa, número de serie del vehículo y los litros asignados por unidad. • Los datos del estado de cuenta mensual de consumo de gasolina coincida con la factura.
Jefe de Departamento de Transportes	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la factura para efectuar el pago del combustible. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carga combustible en las unidades vehiculares.

Secuencia de Actividades.

8. Procedimiento para Realizar la Dotación y Control de Tarjetas de Gasolina.		
No. Actividad y descripción	Relacionados	
Jefe de Departamento de Transportes.		
1.	Elabora relación de vehículos de la Institución (área metropolitana) desglosándola por marca, tipo y placas, y la envía a la empresa gasolinera contratada.	<u>Relación de Vehículos</u>
Estación de gasolina contratada.		
2.	Elabora con base en la relación proporcionada por el Jefe de Departamento de Transportes, tarjetas plásticas para cargar en las gasolineras afiliadas.	<u>Tarjeta Plástica</u>
3.	Envía a la Dirección de Administración para que sean entregadas, cuando se soliciten, a los chóferes responsables de las unidades vehiculares.	
Dirección de Administración.		
4.	Entrega a la Gerencia de Mantenimiento las tarjetas plásticas, junto con copia de la relación enviada a la empresa gasolinera contratada.	
Gerencia de Mantenimiento.		
5.	Verifica que coincidan los datos de las tarjetas plásticas con la relación de las unidades vehiculares, debiendo contener número de placa, número de serie del vehículo y la cantidad asignada en litros de cada unidad, y las envía al Jefe de Departamento de Transportes.	
Jefe de Departamento de Transportes.		
6.	Recibe las tarjetas y firma de recibido, entregando la tarjeta al chofer de la unidad vehicular que se vaya a utilizar para algún servicio.	
Chofer.		
7.	Acude a cualquiera de las gasolineras marcadas en el reverso de la tarjeta que se encuentre dentro de la ruta que vaya a realizar, para cargar combustible.	
8.	Recibe un contra recibo en la estación de gasolina, que contenga los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de la Institución. • Dirección de Administración. • Fecha. • Placas de la unidad. • Tipo de gasolina (Magna o Premium) • Cantidad en litros. 	<u>Contra recibo</u>
9.	Entrega el contra recibo al Jefe de Departamento de Transportes.	
Jefe de Departamento de transportes.		
10.	Recibe y archiva los contra recibos que le entreguen los chóferes, para confrontarlos con el estado de cuenta mensual que envíe la compañía.	<u>Estado de Cuenta Mensual</u> <u>Contra recibo</u>
11.	Recibe estado de cuenta y factura, verifica el estado de cuenta, da visto bueno al pago de la factura y envía la documentación a la Gerencia de Mantenimiento.	



Normatividad Institucional.
Procesos de Apoyo.
Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01
Procedimientos

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-PRO-08

Página
5 / 5

Secuencia de Actividades.

8. Procedimiento para Realizar la Dotación y Control de Tarjetas de Gasolina.

No. Actividad y descripción

Relacionados

Gerente de Mantenimiento.

- | | | |
|-----|--|--|
| 12. | Recibe autorizada la factura, turnándola a la Subdirección de Normatividad, Control contable y Reexpresión de Estados Financieros, para la emisión del cheque correspondiente. | |
|-----|--|--|

FIN DEL PROCEDIMIENTO.



VI. Anexos.

1. Formatos.

Cédula de Eventualidades Operativas.
Relación de administración de intranets.
Reporte de Trabajo.
Cotización de materiales.
Registro y seguimiento de los trabajos de mantenimiento.
Relación de sobres.
Pase personal para salir del edificio.
Control vehicular de entradas y salidas.
Registro de recorrido ó libreta de Control.
Reporte Registro consumo diario de combustible de las unidades vehiculares.
Registro de Kilometraje de las unidades vehiculares.
Vale de Resguardo Económico.
Relación de vehículos.
Tarjeta Plástica.
Contra recibo.
Estado de Cuenta Mensual.
Requisición extraordinaria al almacén.

2. . Transacciones y Pantallas.

Pantalla para Captura de Mantenimiento Parque Vehicular Matriz.

3. . Guía Contable.

Este producto no aplica Guía contable.



Normatividad Institucional.

Procesos de Apoyo.

Mantenimiento y Servicios Generales.

Revisión 01

Glosario

Entrada en Vigor
Abril 16, 2009

PA-MSG-MPP-34

Página
1 / 1

VII. Glosario.

Concepto.	Descripción.
Equipo hidroneumático	Bombas de agua.
Equipo UPS	Los equipos No break, son equipos que entran en funcionamiento cuando hay ausencia en el suministro de energía eléctrica.
odómetro	Marcador de Kilómetros en el tablero de instrumentos de un vehículo.
Fondo Revolvente	Cantidad de dinero que se pone a disposición de una persona o empresa para que disponga de las cantidades necesarias, las reponga, las use nuevamente, así en forma sucesiva.
Vehículo utilitario	Vehículos adquiridos por la Institución con el propósito de que los empleados de la misma puedan cumplir adecuadamente con las funciones que tienen encomendadas fuera de su lugar de trabajo.