

## **COLEGIO DE BACHILLERES**

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO A PLANTELES**

**FEBRERO 2015**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

**Procedimiento para el:**

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

	<b>Página</b>
<b>Procedimiento para el Servicio de Mantenimiento a Planteles</b>	
Introducción	3
Identificación de Procesos	4
Validación	5
Presentación del Documento	6
Diagrama de Flujo	9
Descripción de Actividades	10
Anexos y Registros	13
Historial de Cambios	14
Hoja de Código	17

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

**Procedimiento para el:**

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

## Introducción

El propósito del presente documento es establecer los procedimientos que permitan brindar los servicios de mantenimiento para el adecuado funcionamiento de los equipos, edificios, zonas verdes a Planteles.

El documento está integrado por la identificación de etapas, las políticas, la validación correspondiente, la presentación que considera el objetivo, glosario, marco normativo, referencias, alcance y responsabilidades, anexos y registros de los formatos a utilizar, así como el historial de cambios en el que se mencionan los motivos de la actualización del documento.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

Servicio de Mantenimiento a Planteles

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO A PLANTELES

Propuestas para mejora del procedimiento



**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

**Procedimiento para el:**

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

**Elaboraron**

Lic. Jorge Guerrero Almaraz

**Director de Servicios Administrativos y Bienes**

C. Carlos Maya García

**Subdirector de Bienes y Servicios**

**Aprobó**

M. en A. José Luis Cadenas Palma  
**Secretario Administrativo**

**Autorizó**

Dra. Sylvia B. Ortega Salazar  
**Directora General del Colegio de Bachilleres**

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

### Objetivos:

Proporcionar los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo necesario a planteles a fin de conservar las instalaciones de inmuebles y equipo en condiciones óptimas de funcionamiento.

### Glosario y Acrónimos:

**Control.-**Tipos: control de calidad, control de cantidad; control de costos; control de tiempo. Es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado.

**Cotizar.-** Acción de investigar precios de un producto en específico en el mercado local, nacional o internacional.

**Evaluar.-**Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

**Folio.-** Hoja numerada de un escrito o libro.

**Conservación de una cosa en buen estado o en una situación óptima para evitar su degradación.**

**Servicio.-** Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o usuario. Se encarga de realizar un trabajo que satisface determinadas necesidades de una comunidad.

### Marco normativo:

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales.

D.O.F 16 -07-2010.

Procedimiento de Integración del Programa Anual de Recursos Materiales y Servicios Generales.

### Referencias:

Procedimiento de Servicio de Mantenimiento a Planteles. 23 -11-1981

### Alcance:

Las directrices establecidas en este documento serán de observancia obligatoria para la/el Secretario Académico, la/el Director de Plantel y la/el Director de Servicios Administrativos y Bienes, Subdirector/a de Bienes y Servicios y Departamento de Mantenimiento e Infraestructura.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

**Procedimiento para el:**

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

**Responsabilidades:**

Secretaría Académica, Dirección de Servicios Administrativos y Bienes, Dirección de Plantel.

Fecha de documentación:	Día	Mes	Año
	19	11	2014

Núm. de revisión	
	<b>Segunda</b>

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

**Políticas**

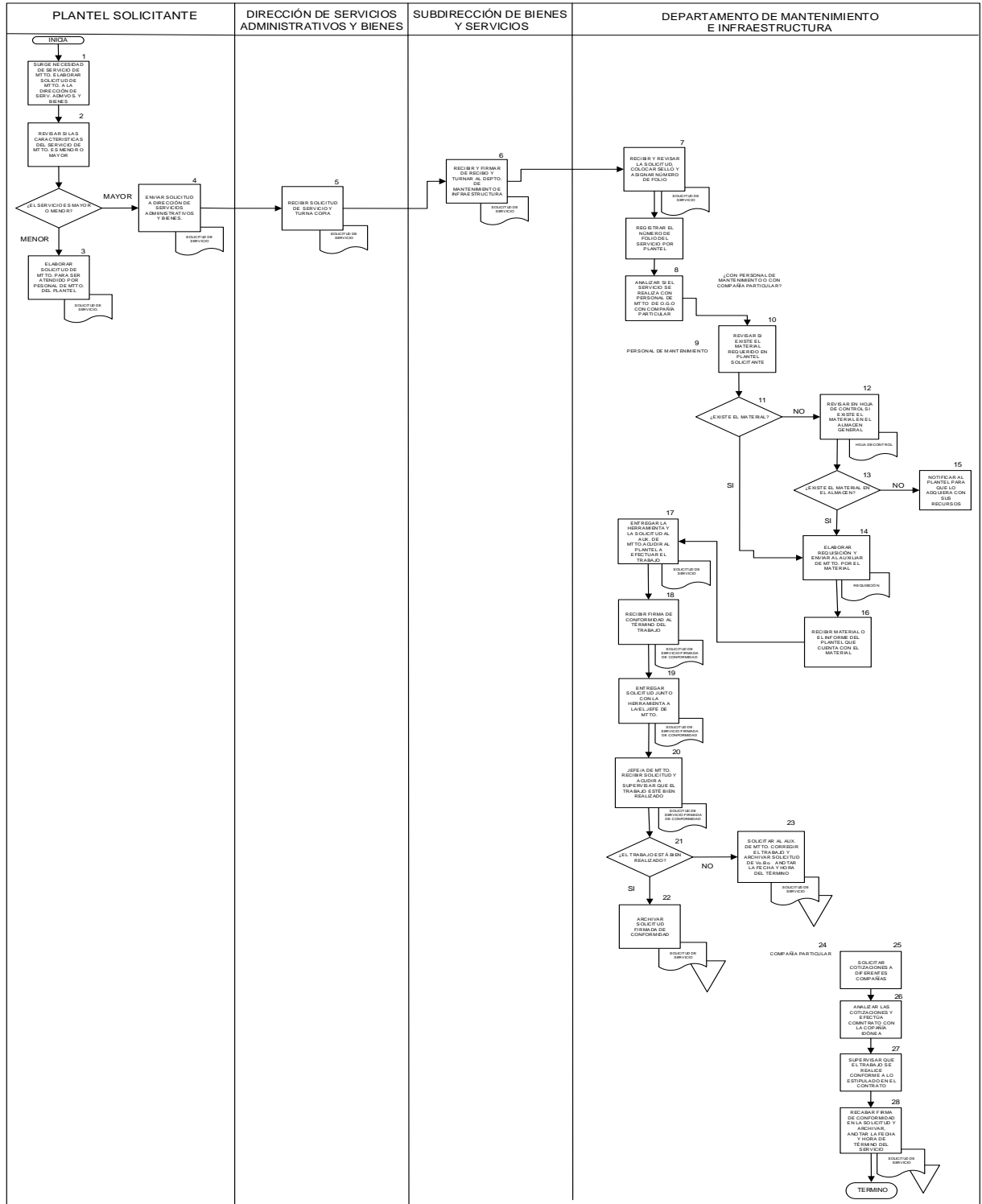
1. Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento dar servicio a planteles cuando estos carezcan de los recursos técnicos necesarios.
2. Los servicios de mantenimiento a planteles sólo podrán solicitarlo las siguientes personas:
  - Coordinador/a Sectorial.
  - Director/a de Plantel.
  - Jefe/a de la Unidad Administrativa.
3. Los servicios de mantenimiento a planteles se deben solicitar a través de la **Solicitud de Servicio de Mantenimiento (Anexo 1)**, dirigido a la SA y al Titular de la DSAB en documento o vía electrónica (correo electrónico).
4. Revisar si la Solicitud de Servicio de Mantenimiento por sus características específicas requeridas indica si el servicio es menor o mayor de acuerdo a los estándares de atención establecidos. (Anexo 1, reverso)
  - Servicio **menor** es atendido por el área de mantenimiento del Plantel solicitante.
  - Servicio **mayor** es atendido por el área de mantenimiento de Oficinas Generales.
5. La Solicitud de Servicio de Mantenimiento debe especificar claramente:
  - El equipo en cuestión a reparar y fallas que se presentan.
  - Si es parte del inmueble, indicar lugar exacto, la falla o deterioro del edificio para su reparación.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

Servicio de Mantenimiento a Planteles



DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

Servicio de Mantenimiento a Planteles

Etapa	Actividad	Titular/Responsable
REVISAR	1. Surge la necesidad del servicio de mantenimiento y se procede a elaborar la <b>Solicitud de Servicio de Mantenimiento (Anexo 1)</b> . (original y copia) o el correo electrónico.	CS/Director/a de Planteles/JUA
	2. Revisar y diagnosticar si la necesidad del servicio de mantenimiento en menor o mayor, por sus características específicas requeridas, (Anexo1, reverso) <b>¿El servicio es calificado como mayor?</b> <b>No:</b> Continuar en la actividad 3. <b>Sí:</b> Continuar en la actividad 4.	
	<u>No, es servicio mayor</u>	
	3. Elaborar <b>Solicitud de Servicio de Mantenimiento</b> para que sea atendido por personal de mantenimiento adscrito al Plantele.	
	<u>Sí, es servicio mayor</u>	SA/DSAB
	4. Realizar Solicitud o correo electrónico y enviar a la Dirección de Servicios Administrativos y Bienes. (original y 2 copia)	
	5. Recibir Solicitud o solicitud por correo electrónico y turnar a la Subdirección de Mantenimiento e Infraestructura recabando firma de recibido en la copia. (original y 2 copias).	
	6. Recibir y firmar de recibo y turnar a la/el Jefe del Departamento de Mantenimiento e Infraestructura.	SBS
	7. Recibir y revisar la solicitud. Colocar sello de recibo y asignar número de folio. de servicio. Registrar el número de folio de servicio por Plantele.	Jefe del DMI
	8. Analizar si el servicio se otorgará con el personal de mantenimiento de Oficinas Generales o se contratará el servicio con una empresa particular. <b>¿El servicio es con personal de mantenimiento del Colegio o con empresa particular?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con personal de mantenimiento de Oficinas Generales, pasa a la actividad 9</li> <li>- Con empresa particular, pasar a la actividad 21</li> </ul>	

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

Servicio de Mantenimiento a Planteles

REALIZAR EL TRABAJO SOLICITADO	<p>9. Revisar si existe el material que se requiere en el plantel solicitante.</p> <p><b>¿Existe material en el plantel o en el Almacén de Servicios Inventario?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continuar en la actividad 14.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 10.</p>	
	<p>10. Revisar en la Hoja de Control si existe material en el Departamento de Almacén e Inventario.</p> <p><b>¿Existe material en el Departamento de Almacén e Inventario?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continuar en la actividad 11.</p> <p><b>No:</b> Continuar en la actividad 12.</p>	Oficial de Mantenimiento del DMI
	<p>11. Elaborar requisición y enviar al Oficial de Mantenimiento por el material.</p>	Jefe/a del DMI
	<p>12. Notificar al Plantel para que realice la adquisición con recursos propios o solicitarlo al Departamento de Compras.</p>	
	<p>13. <b>Recibir material del Oficial de Mantenimiento o el Informe del plantel de contar con el material.</b></p>	Jefe/a del DMI
ENTREGA DE TRABAJO	<p>14. Entregar la herramienta, material y la Solicitud de Servicio del Plantel solicitante a la/el Oficial de Mantenimiento y lo envía al Plantel correspondiente a efectuar el trabajo.</p>	Jefe/a del DMI
	<p>15. Recabar firma de conformidad de la/el interesado en la Solicitud de Servicio al término del trabajo.</p>	Oficial de Mantenimiento del DMI
	<p>16. Entregar Solicitud de Servicio firmada junto con la herramienta a la/el Jefe de Mantenimiento e Infraestructura.</p>	
CORREGIR	<p>17. Recibir solicitud y acude a verificar que el trabajo esté bien realizado.</p>	Jefe/a del DMI
	<p>18. Recabar firma de conformidad del solicitante.</p> <p>Firma de conformidad:</p> <p>SI. Continuar en la actividad 22.</p> <p>NO. Continuar en la actividad 23.</p>	
	<p>19. Archivar Solicitud de Servicio firmada en consecutivo.</p>	
	<p>20. Solicitar a la/el Oficial de Mantenimiento que realice la corrección necesaria y archivar Solicitud en un consecutivo una vez que se otorgue su Vo. Bo, <b>regresar a la actividad 14.</b></p>	

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

Procedimiento para el:

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

	Anotar la fecha y hora de término del servicio.	
<b>COTIZAR Y CONTRATAR</b>	<b>21. Con empresa particular.</b>	Jefe/a del DMI
	22. Solicitar a tres proveedores como mínimo cotizaciones en un tiempo determinado de 3 días hábiles.	
	23. Analizar las cotizaciones y efectuar contrato con la compañía idónea, tiempo <b>determinado 3 días hábiles.</b> (Solicitar suficiencia económica, cuando le responsa si mandará a realizar el trabajo).	
<b>REALIZAR TRABAJO</b>	24. Supervisar que el trabajo se realice conforme a lo estipulado en el contrato. Solicitar reporte a la Compañía y lo firmará y sellará la/el Jefe de la Unidad Administrativa o la/el Director del Plantel.	
	<b>RECIBIR TRABAJO</b>	
	25. Recabar firma de conformidad en la Solicitud de Servicio y archivar en consecutivo. Anotar la fecha y hora de término del servicio. <b>TERMINA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	

**Tiempo aproximado de ejecución**

<b>Fecha de documentación:</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
	19	11	2014

<b>Núm. de revisión</b>	<b>Segunda</b>
-------------------------	----------------

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

**Procedimiento para el:**

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

Nombre del documento	Propósito	Código del documento
Solicitud de Servicio de Mantenimiento		Anexo 1

Documentos de trabajo	Tiempo de conservación	Responsable de conservar	Código de registro
Procedimientos Servicio de Mantenimiento a Planteles	6 años	Dirección de Servicios Administrativos y Bienes	SA-DSAB-SBS-SAP - P01-FEB-2015

**Tiempo aproximado de ejecución:**

Fecha de documentación:	Día	Mes	Año
	19	11	2014

Núm. de revisión	<b>Segunda</b>
------------------	----------------

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

**Procedimiento para el:**

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

Revisión No.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo
Segunda	2010	Incluir las modificaciones a la normatividad aplicable.	Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales
		Modificación en la nomenclatura de las Unidades Responsables	Reestructuración Organizacional del Colegio de Bachilleres

**Tiempo aproximado de ejecución:**

Fecha de documentación:	Día	Mes	Año
	19	11	2014

<b>Núm. de revisión</b>	<b>Segunda</b>
-------------------------	----------------

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES**

Procedimiento para el:

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

Anexo 1

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES Subdirección de Bienes y Servicios		NÚMERO DE FOLIO _____
<b>SOLICITUD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>		
PLANTEL _____		
NOMBRE DE LA/EL TRABAJADOR SOLICITANTE _____	ADSCRIPCIÓN _____	
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO		
_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
MATERIAL Y EQUIPO PROPORCIONADO		OBSERVACIONES
_____ _____		_____ _____
ELABORADO POR COMPAÑÍA PARTICULAR	TRABAJO REALIZADO	
NOMBRE Y FIRMA	FECHA DE TÉRMINO	HORA
	DÍA	MES
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL SERVICIO	TRABAJO REALIZADO	
	FECHA DE TÉRMINO	HORA
	DÍA	MES
	AÑO	MINUTOS
AUTORIZÓ	ELABORÓ	CONFORMIDAD
FIRMA	FIRMA	FIRMA
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
PUESTO	PUESTO	PUESTO
Original		

ANVERSO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

Servicio de Mantenimiento a Planteles

Anexo (reverso)



DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES  
Subdirección de Bienes y Servicios

CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

**MAYORES**

REPARACIÓN DE BOMBAS DE AGUA  
SISTEMA DE AUTO DE BOMBEO  
CAMBIO DE RED HIDRÁULICA  
INSTALACIÓN CANCELERÍA  
RED DE INSTALACIÓN ELÉCTRICA  
CAMBIO Y NIVELACIÓN DE PISOS  
REPOSICIÓN DE BARDAS  
IMPERMEABILIZAR  
REMODELACIÓN

**MENORES**

CAMBIO DE INSTALACIÓN DE CONTACTOS ELÉCTRICOS  
CAMBIO DE LLAVES DE AGUA  
CAMBIO DE CRISTALES  
RESANAR  
PINTAR  
DESTAPAR DRENAJE  
CAMBIO DE MOBILIARIO DE LOS BAÑOS (W.C., LABABOS)  
REPARACIÓN DE CHAPAS  
APERTURA DE PUERTAS  
REPARACIÓN DE BANCAS, MESAS Y SILLAS

REVERSO



DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES

Procedimiento para el:

**Servicio de Mantenimiento a Planteles**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y BIENES  
SUBDIRECCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Código: SA-DSAB-SBS-SAP -P01-FEB-2015

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** La elaboración de este procedimiento se concluyó el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de **20**\_\_\_\_, en las áreas del Subdirección de Bienes y Servicios y la Dirección de Servicios Administrativos y Bienes.

**SEGUNDO.** El presente Procedimiento fue aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna en su \_\_\_\_\_ Sesión \_\_\_\_\_, celebrada el día \_\_\_\_\_.

**TERCERO.** El presente Procedimiento fue aprobado por la H. Junta Directiva en su \_\_\_\_\_ Sesión \_\_\_\_\_, celebrada el día \_\_\_\_\_, el cual entrará en vigor a partir de esta fecha, quedando abrogado el documento:

Lic. Irma Velasco López.- Organización