




**INSTITUTO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL**

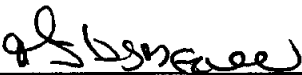

**SECRETARÍA ADMINISTRATIVA**  
Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios


**Procedimiento para solicitar y asignar el mantenimiento  
de bienes muebles e inmuebles**

Agosto de 2011

	IEDF	Pág:	1	De:	10
	Título: Procedimiento para solicitar y Código:SA-DACPS-19-2011 asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.				

**HOJA DE CONTROL**

<b>Elaboró</b>	
<b>Nombre:</b> C. P. María Isabel Welsh Narváz	<b>Puesto:</b> Encargada del Despacho de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios.
 Firma	
<b>Validó</b>	
<b>Nombre:</b> Mtro. Samuel A. Cervantes López	<b>Puesto:</b> Encargado del Despacho de la Secretaría Administrativa.
 Firma	
<b>Fecha</b>	
<b>Acuerdo:</b> JA106-11	<b>Fecha de la sesión:</b> 26 de agosto de 2011
<b>Junta Administrativa</b>	
<b>Actualización</b>	
<b>Número:</b> 1	<b>Descripción:</b> Se actualizó conforme a la guía técnica para la elaboración de Procedimientos del Instituto Electoral del Distrito Federal. Así como también derivado de la expedición del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal, publicado el 20 de diciembre de 2010 y en consecuencia a las modificaciones de la normatividad interna y la aprobación de la reestructura.

	IEDF	Pág:	2	De:	10
	Título: Procedimiento para solicitar y Código:SA-DACPS-19-2011 asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.				

**1. Objetivo**

Proporcionar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles e inmuebles del Instituto Electoral del Distrito Federal , a fin de garantizar su conservación y funcionamiento.

**2. Alcance**

- Secretaría Administrativa (SA)
- Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios (DACPyS)
- Subdirección de Patrimonio Institucional (SPI)
- Departamento de Mantenimiento y Servicios (DMS)
- Áreas del Instituto Electoral del Distrito Federal que requieran el servicio de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles

**3. Marco normativo**

Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal (del 20 de diciembre de 2010).

Artículo 68.


Artículo 69, fracciones I, XII y XIII

Normas Generales de Programación, Presupuesto y Contabilidad del Instituto Electoral del Distrito Federal (Acuerdo JA029-11de abril de 2011).

Artículo 31.

**4. Políticas de operación**



	IEDF	Pág:	3	De:	10
	Título: Procedimiento para solicitar y Código:SA-DACPS-19-2011 asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.				

- Los servicios de mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles del Instituto, tanto los preventivos como los correctivos, deberán ser responsabilidad de la DACPyS, a través de la SPI y del DMS, quienes coordinarán su programación y atención.
- El mantenimiento preventivo de sistemas prioritarios como el relativo a las plantas de energía eléctrica, de tratamiento de agua, elevadores y aire acondicionado, que incluye servicios periódicos, deberán ser supervisados por la DACPyS y controlados directamente por el DMS perteneciente a la SPI, quien para el efecto planeará y notificará a los proveedores contratados las fechas en que se deberán realizar.
- Exclusivamente se deberá proporcionar el servicio de mantenimiento a los bienes inmuebles propiedad del Instituto y a los inmuebles arrendados por éste.
- La SPI, a través del DMS, deberá ser responsable de atender los servicios de mantenimiento requeridos por las áreas del Instituto, vigilando la existencia de recursos presupuestales en la partida presupuestal autorizada.
- Todo trabajo de mantenimiento se deberá solicitar a través del sistema "Ventanilla Única de Servicios Generales", en donde deberá especificar el servicio requerido (no descripción genérica), incluyendo los datos del bien y su ubicación.
- Las peticiones de servicio de mantenimiento se deberán atender en el orden en que fueron ingresadas en el sistema. Excepto las fallas que impliquen riesgo al personal o pérdida de recursos, mismas que serán atendidas de inmediato; para tal efecto, el solicitante hará mención ante este caso, de dichas situaciones apremiantes.
- Al finalizar el mantenimiento, el solicitante deberá evaluar el trabajo mediante la minuta de servicio proporcionada por el personal que lo realizó.

##### 5. Definiciones

Área solicitante: área del Instituto que requieran el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.




**Bienes inmuebles:** los considerados bienes raíces, por tener de común la circunstancia de estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente, al terreno, tales como: viviendas, edificación, construcciones, casas y similar.

**Bienes muebles:** bienes susceptibles de asignación de un número de inventario y resguardo de manera individual, dada su naturaleza y finalidad en el servicio; también llamados bienes instrumentales o activos fijos.

**Mantenimiento:** acción encaminada a conservar, preservar o recuperar una cosa en su estado y funcionamiento.

**Minuta de servicio:** formato mediante el cual personal del DMS, recaba los datos del solicitante para atender su petición, y el solicitante evalúa el servicio una vez concluido.

**Proveedor:** es aquella persona física o moral que presta un servicio, de una actividad para que la Institución desarrolle su acción.

**Servicio:** la actividad organizada que se presta y realiza con el fin de satisfacer determinadas necesidades.

**6. Descripción de las actividades**

Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
1.	Solicita la realización del trabajo de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles que tenga asignado, a través del Sistema de Ventanilla Unica de Servicios Generales, dirigido al Departamento de Mantenimiento y Servicios.	Área Solicitante	Minuta de Servicio.
2.	Recibe y analiza la petición, determinando si se trata de mantenimiento correctivo o preventivo. <i>¿Se trata de mantenimiento correctivo?</i>	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio
2.1.	<b>No</b> Verifica respecto al Programa Anual de Mantenimiento y atenderla cuando esté dentro	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio





Título: Procedimiento para solicitar y asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. Código: SA-DACPS-19-2011

Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
	del programa y corresponda a una partida presupuestal autorizada. Pasar a actividad 3.		
2.2	<b>Sí</b> Identifica prioridad de atención y programa su ejecución. Pasar a actividad 3	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio
3.	Determina el tipo de personal que realizará el servicio de mantenimiento. <i>¿Es personal interno?</i>	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio
3.1	<b>No</b> Elabora Requisición de Compra y la turna a la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios para la contratación de prestadores de servicios externos, con base en la normatividad establecida. Pasar a la actividad 5.	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Requisición de Compra
3.2	<b>Sí</b> Programa y asigna los trabajos a realizar con personal interno, según la urgencia del trabajo, entrega la solicitud de servicio para su ejecución.	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Solicitud de Servicio
4.	Recibe la solicitud de servicio y se dirige al área solicitante para identificar en qué consiste el trabajo a realizar; solicita al Almacén el material que en su caso requiere para la ejecución del trabajo.	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio
5.	Realiza el trabajo de mantenimiento que procede y recaba del usuario la evaluación en la Minuta de Servicio.	Persona Externa contratada o Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio
6.	Notifica verbalmente las acciones realizadas en la ejecución de los trabajos y entrega la Minuta de Servicio con la evaluación del usuario.	Persona Externa contratada o Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio
7.	Analiza la notificación y la evaluación dada por	Departamento de	Minuta de

Handwritten signature or mark.



IEDF

Pág:

6

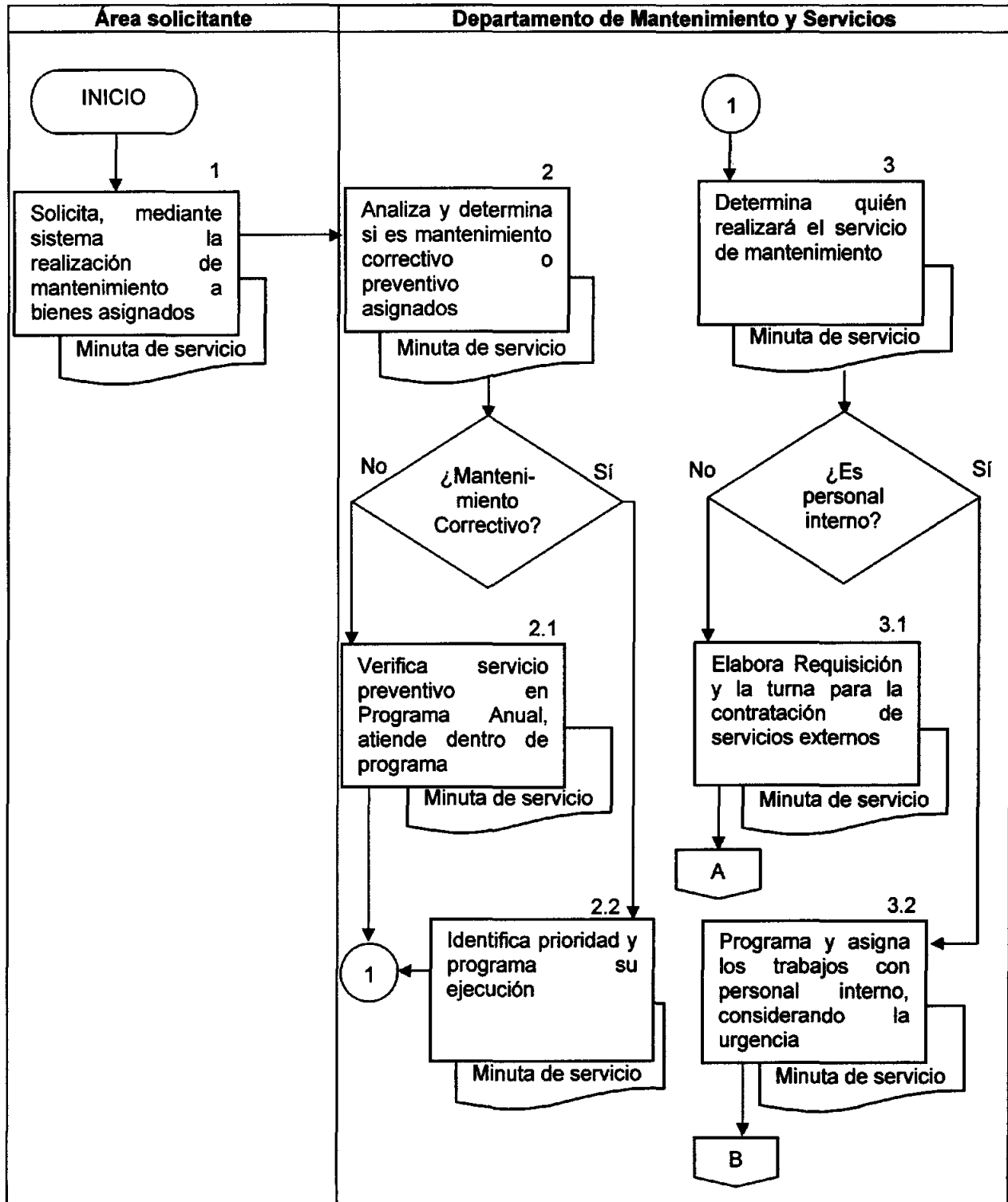
De:

10

Título: Procedimiento para solicitar y asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. Código:SA-DACPS-19-2011

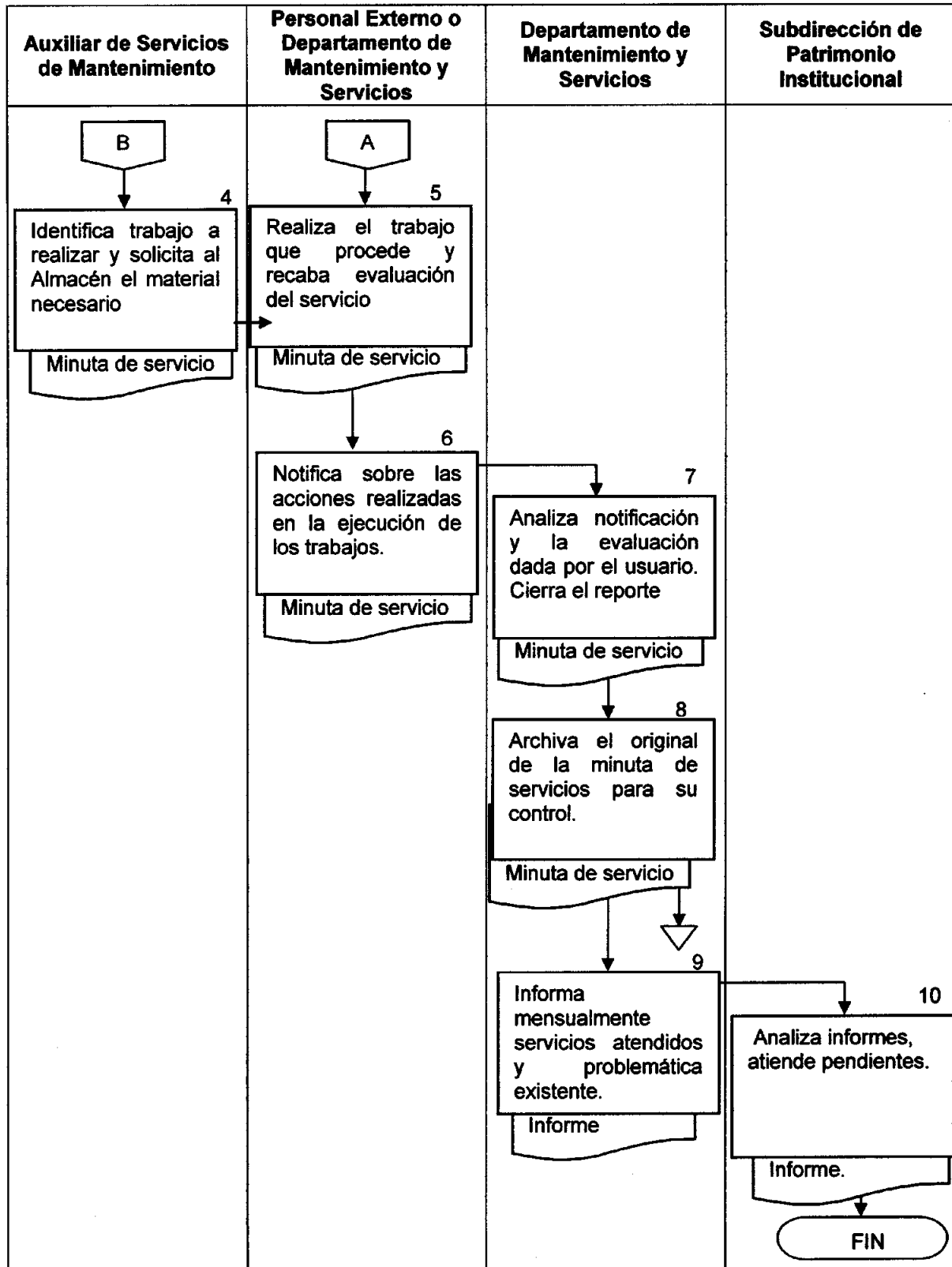
Núm.	Actividad	Área responsable	Documento empleado
	el usuario para los fines que procedan. Cierra el reporte en el sistema.	Mantenimiento y Servicios	Servicio
8.	Archiva el original de la Minuta de Servicio para su control.	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Minuta de Servicio
9.	Informa mensualmente de los servicios atendidos y la problemática de aquellos que se atendieron parcialmente o con retraso por circunstancias diversas.	Departamento de Mantenimiento y Servicios	Informe mensual
10.	Analiza el informe mensual y atiende aquellos servicios que hubieran quedado pendientes por fallas reincidentes en los equipos o con retraso en su atención por falta de personal.	Subdirección de Patrimonio Institucional	Informe mensual
Fin del procedimiento.			

7. Diagrama de flujo





Título: Procedimiento para solicitar y asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. Código:SA-DACPS-19-2011



2



Título: Procedimiento para solicitar y asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. Código:SA-DACPS-19-2011

Formato de la Ventanilla Única de Servicios Generales.



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA  
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES,  
CONTROL PATRIMONIAL Y SERVICIOS

SISTEMA DE VENTANILLA

ÚNICA DE SERVICIOS GENERALES

MINUTA DE SERVICIO

Generales

No. de reporte:

2

Fecha de Registro:

1

Hora de Registro :

3

Problema:

4

Actividades Realizadas:

5

Evaluación del Servicios

Fecha de Evaluación:

6

El tiempo de respuesta del servicio fue:

7

Excelente  Bueno  Regular  Malo

La calidad del servicio que proporcionó el personal de soporte fue:

Excelente  Bueno  Regular  Malo

8


Observaciones del Usuario:

Nombre del Usuario

9

Nombre de quien proporciona el soporte

10

	IEDF	Pág:	10	De:	10
	Título: Procedimiento para solicitar y asignar el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles. Código:SA-DACPS-19-2011				

Formato de la Ventanilla Única de Servicios Generales (Instructivo de llenado).

Concepto	Anotar
1	Fecha de elaboración de la solicitud.
2	Número de reporte que asigna el sistema de la Ventanilla Única de Servicios Generales.
3	Hora en que el sistema registra el reporte.
4	Explicación por parte del usuario acerca del problema expuesto, que contenga la descripción no limitativa de lo que se requiere y para qué tipo de equipo, mueble o inmueble.
5	Descripción de las actividades realizadas por parte del área de soporte.
6	Fecha en que se registra la evaluación obtenida por parte del usuario.
7	Evaluación del tiempo de respuesta por parte del usuario.
8	Evaluación de la calidad del servicio proporcionado, evaluado por el usuario.
9	Nombre y firma del responsable solicitante.
10	Nombre y firma de quien proporcionó el soporte de la Dirección de Adquisiciones, Control Patrimonial y Servicios.

*[Handwritten signature]*