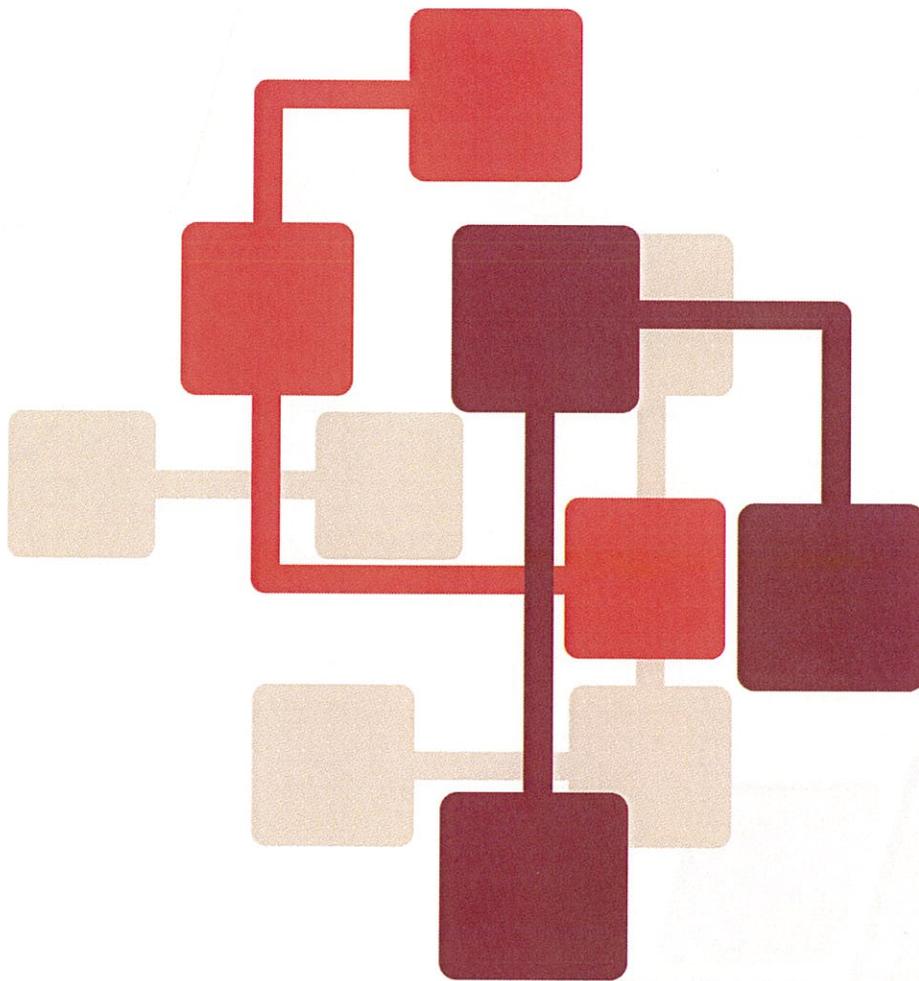


Manual de Procedimientos



ÍNDICE

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo del manual de procedimientos	4
III. Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV. Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
V. Glosario de términos	15
VI. Autorizaciones	16

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Se apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.



ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

III. INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO VEHICULAR			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
07-MV-SP-01	Mantenimiento Vehicular	07-MV-PC-01	Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos
		07-MV-PC-02	Control de almacén
		07-MV-PC-03	Control de combustible

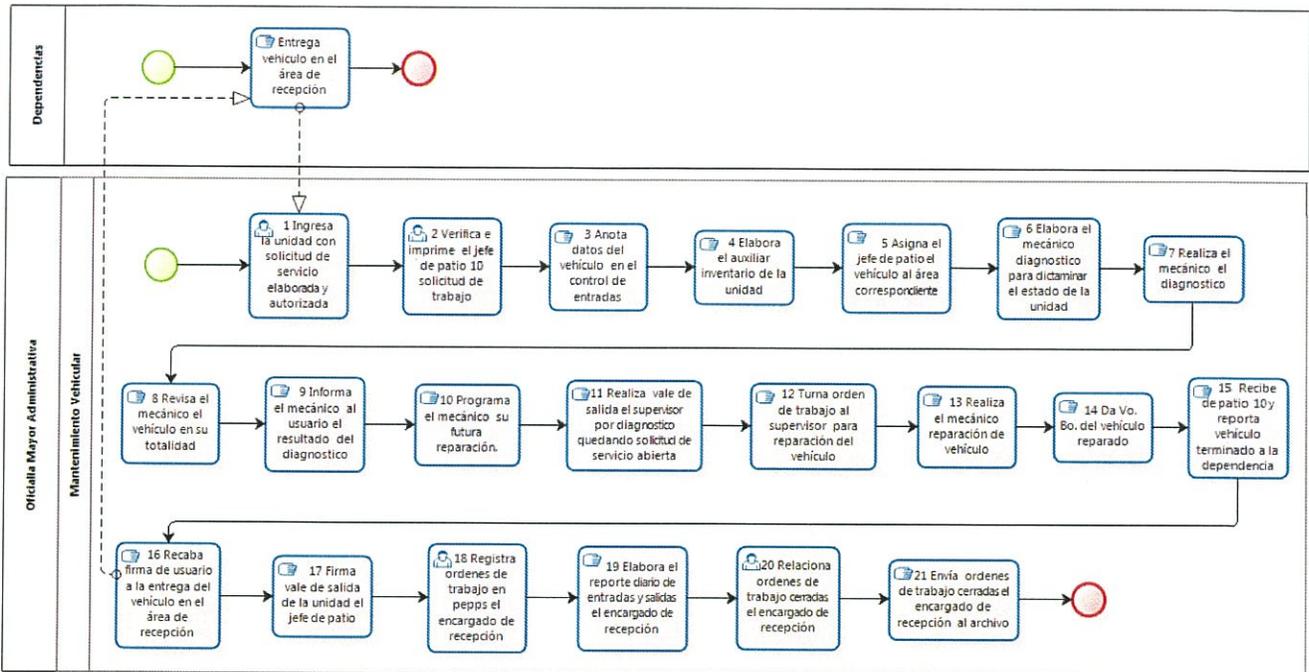
ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Oficialía Mayor Administrativa	Código:	07-MV-PC-01
Dirección de Área:	Mantenimiento Vehicular	Fecha de Emisión:	11-DIC-2014
Sub Dirección:		Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:		Revisión:	0
Procedimiento:	Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1 Ingresar la unidad con solicitud de servicio elaborada y autorizada por la dependencia al taller de patio 10		Dirección de mantenimiento vehicular	
2 Verifica e imprime el jefe de patio 10 solicitud de trabajo para la recepción del vehículo		Dirección de mantenimiento vehicular	
3 Anota datos del vehículo en el control de entradas el personal de recepción		Dirección de mantenimiento vehicular	
4 Elabora el auxiliar inventario de la unidad		Dirección de mantenimiento vehicular	
5 Asigna el jefe de patio el vehículo al área correspondiente (Diesel o Gasolina) para el diagnóstico y posterior reparación		Dirección de mantenimiento vehicular	
6 Elabora el mecánico diagnóstico para dictaminar el estado de la unidad		Dirección de mantenimiento vehicular	
7 Realiza el mecánico el diagnóstico		Dirección de mantenimiento vehicular	
8 Revisa el mecánico el vehículo en su totalidad, o lo especificado en la solicitud, desarmando y realizando pruebas para poder determinar el daño y la solución		Dirección de mantenimiento vehicular	
9 Informa el mecánico al usuario el resultado del diagnóstico		Dirección de mantenimiento vehicular	
10 Programa el mecánico su futura reparación.		Dirección de mantenimiento vehicular	
11 Realiza vale de salida el supervisor por concepto de diagnóstico y queda la solicitud de servicio abierta ya sea de Diesel o Gasolina,		Dirección de mantenimiento vehicular	
12 Turna orden de trabajo al supervisor la recepción de patio 10 para reparación del vehículo		Dirección de mantenimiento vehicular	
13 Realiza el mecánico reparación de vehículo		Dirección de mantenimiento vehicular	
14 Da Vo. Bo. del vehículo reparado		Dirección de mantenimiento vehicular	
15 Recibe de patio 10 y reporta vehículo terminado a la dependencia		Dirección de mantenimiento vehicular	
16 Recaba firma de usuario a la entrega del vehículo en el área de recepción		Dirección de mantenimiento vehicular	
17 Firma vale de salida de la unidad el jefe de patio		Dirección de mantenimiento vehicular	
18 Registra ordenes de trabajo en pepss el encargado de recepción		Dirección de mantenimiento vehicular	
19 Elabora el reporte diario de entradas y salidas el encargado de recepción		Dirección de mantenimiento vehicular	
20 Relaciona ordenes de trabajo cerradas el encargado de recepción		Dirección de mantenimiento vehicular	
21 Envía ordenes de trabajo cerradas el encargado de recepción al archivo y termina procedimiento		Dirección de mantenimiento vehicular	

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0



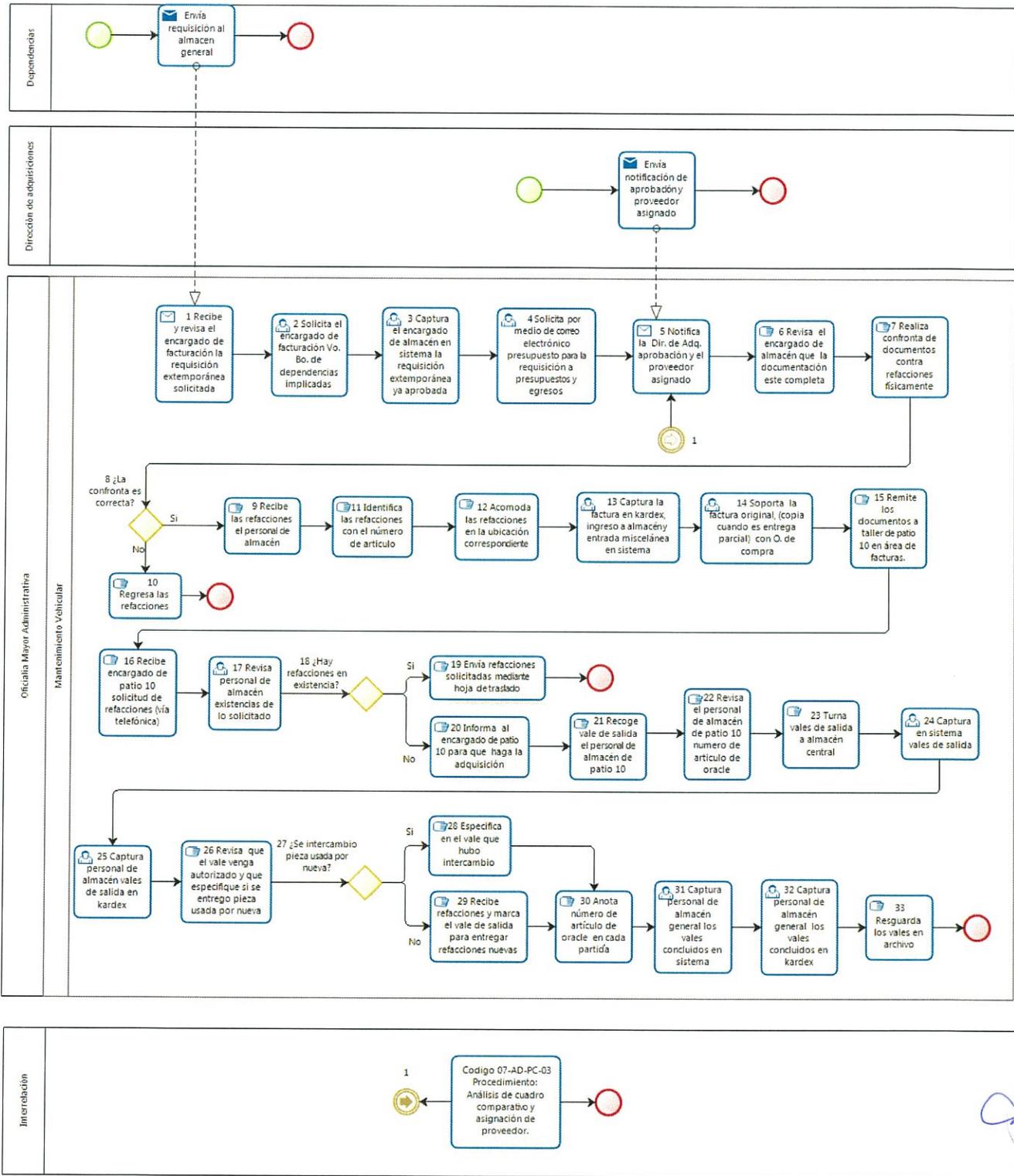
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Oficialía Mayor Administrativa	Código:	07-MV-PC-02
Dirección de Área:	Mantenimiento vehicular	Fecha de Emisión:	11-DIC-2014
Sub Dirección:		Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:		Revisión:	0
Procedimiento:	Control de almacén		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1 Revisa el encargado de facturación la requisición extemporánea solicitada		Dirección de mantenimiento vehicular	
2 Solicita el encargado de facturación visto bueno (firmas) de direcciones implicadas		Dirección de mantenimiento vehicular	
3 Captura el encargado de almacén en sistema la requisición extemporánea ya aprobada		Dirección de mantenimiento vehicular	
4 Solicita el encargado de facturación por medio de correo electrónico presupuesto para la requisición a presupuestos y egresos		Dirección de mantenimiento vehicular	
5 Notifica la Dirección de Adquisiciones aprobación y el proveedor asignado mediante orden de compra al almacén		Dirección de mantenimiento vehicular	
6 Revisa el encargado de almacén que la documentación este completa (factura original, orden de compra con firmas)		Dirección de mantenimiento vehicular	
7 Realiza el personal de almacén la confronta de documentos contra refacciones físicamente		Dirección de mantenimiento vehicular	
8 ¿La confronta es correcta?		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que la confronta si sea correcta, pasa al punto 9		Dirección de mantenimiento vehicular	
9 Recibe las refacciones el personal de almacén		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que la confronta no sea correcta, pasa al punto 10		Dirección de mantenimiento vehicular	
10 Regresa las refacciones y se termina el procedimiento		Dirección de mantenimiento vehicular	
11 Identifica personal de almacén las refacciones con el número de artículo y dependencia si lo especifica.		Dirección de mantenimiento vehicular	
12 Acomoda personal de almacén las refacciones en la ubicación correspondiente		Dirección de mantenimiento vehicular	
13 Captura el responsable de almacén la factura en kardex, ingreso a almacén y entrada miscelánea en sistema		Dirección de mantenimiento vehicular	
14 Soporta el encargado de almacén la factura original, (copia cuando es entrega parcial) con orden de compra de ingreso a almacén, constancia de recepción de orden de compra del sistema oracle y requisición oracle		Dirección de mantenimiento vehicular	
15 Remite el encargado de almacén los documentos a taller de patio 10 en área de facturas.		Dirección de mantenimiento vehicular	
16 Recibe encargado de recepción en patio 10 solicitud de refacciones (vía telefónica)		Dirección de mantenimiento vehicular	
17 Revisa personal de almacén existencias de lo solicitado		Dirección de mantenimiento vehicular	
18 ¿Hay refacciones en existencia?		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que si haya existencias, pasa al punto 19		Dirección de mantenimiento vehicular	
19 Envía personal de almacén refacciones solicitadas mediante hoja de traslado, recabando firma de recibido del personal de taller municipal de patio 10		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que no haya existencias, pasa al punto 20		Dirección de mantenimiento vehicular	
20 Informa al encargado de patio 10 para que haga la adquisición		Dirección de mantenimiento vehicular	
21 Recoge vale de salida el personal de almacén de patio 10		Dirección de mantenimiento vehicular	
22 Revisa el personal de almacén de patio 10, que este anotado el numero de artículo de oracle ó		Dirección de mantenimiento	

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Oficialía Mayor Administrativa	Código:	07-MV-PC-02
Dirección de Área:	Mantenimiento vehicular	Fecha de Emisión:	11-DIC-2014
Sub Dirección:		Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:		Revisión:	0
Procedimiento:	Control de almacén		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
notas pertinentes en cada renglón para saber la procedencia de las refacciones		vehicular	
23 Turna vales de salida a almacén central el personal de almacén de patio 10		Dirección de mantenimiento vehicular	
24 Captura en sistema personal de almacén vales de salida ya que estos amparan los traslados y entregas de refacciones que se hicieron por parte del jefe de patio 10		Almacén central	
25 Captura personal de almacén vales de salida en kardex		Dirección de mantenimiento vehicular	
26 Revisa personal de almacén que el vale venga con firma de autorización y que especifique si se ha entregado pieza usada por nueva		Dirección de mantenimiento vehicular	
27 ¿Se intercambio pieza usada por nueva?		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que haya intercambio de pieza usada por nueva, pasa al punto 28		Dirección de mantenimiento vehicular	
28 Especifica personal de almacén patio 10 en el vale que hubo intercambio		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que no haya intercambio de pieza usada por nueva, pasa al punto 29		Dirección de mantenimiento vehicular	
29 Recibe personal de almacén de patio 10, refacciones y marca el vale de salida para poder entregar refacciones nuevas		Dirección de mantenimiento vehicular	
30 Anota personal de almacén de patio 10 el número de artículo de oracle en cada partida.		Dirección de mantenimiento vehicular	
31 Captura personal de almacén general los vales concluidos en sistema		Dirección de mantenimiento vehicular	
32 Captura personal de almacén general los vales concluidos en kardex		Dirección de mantenimiento vehicular	
33 Resguarda los vales en archivo y termina procedimiento		Dirección de mantenimiento vehicular	

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0



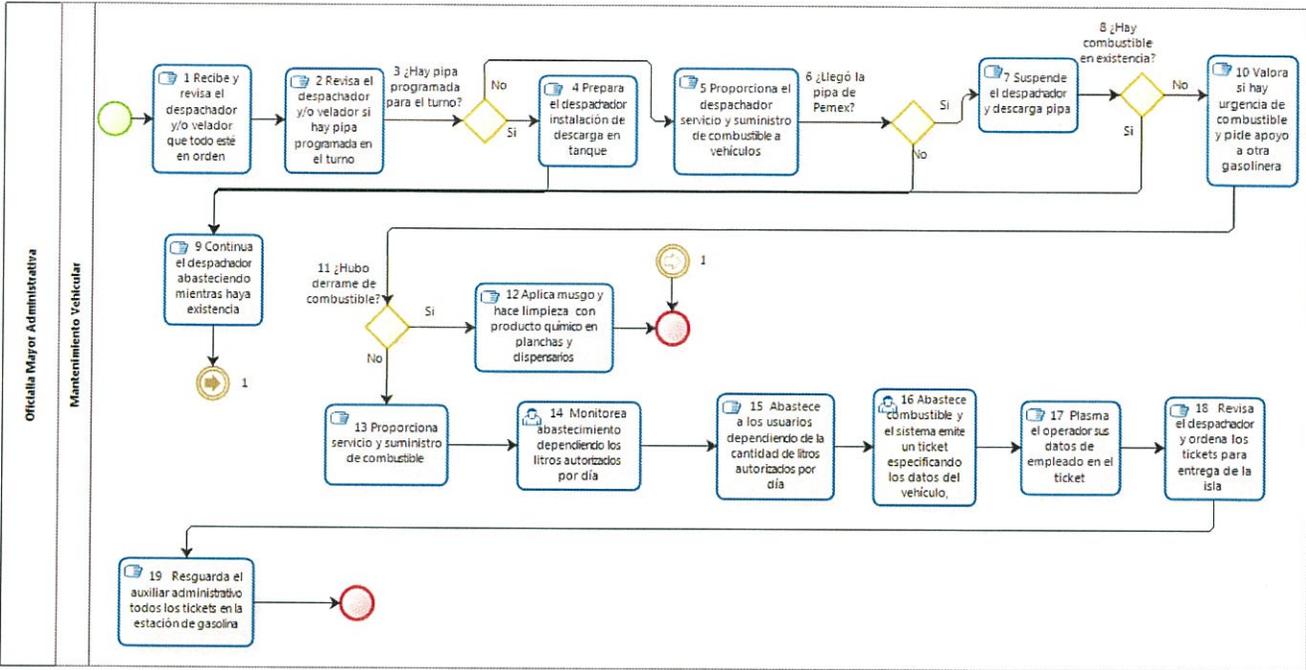
IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Oficialía Mayor Administrativa	Código:	07-MV-PC-03
Dirección de Área:	Mantenimiento Vehicular	Fecha de Emisión:	11-DIC-2014
Sub Dirección:		Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:		Revisión:	0
Procedimiento:	Control de combustibles		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1 Recibe y revisa el despachador y/o velador que todo esté en orden		Dirección de mantenimiento vehicular	
2 Revisa el despachador y/o velador si hay pipa programada en el turno		Dirección de mantenimiento vehicular	
3 ¿Hay pipa programada para el turno?		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que si haya pipa programada para el turno, pasa al punto 4		Dirección de mantenimiento vehicular	
4 Prepara el despachador y/o velador instalación de descarga en tanque		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que no haya pipa programada para el turno, pasa al punto 5		Dirección de mantenimiento vehicular	
5 Proporciona el despachador y/o velador servicio a vehículos y suministro de combustible		Dirección de mantenimiento vehicular	
6 ¿Llegó la pipa de Pemex?		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que si llegue la pipa de Pemex, pasa al punto 7		Dirección de mantenimiento vehicular	
7 Suspende el despachador y/o velador suministro de combustible de esa isla y descarga pipa de Pemex hasta desconectar sistema de recepción de producto		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso de que no llegue la pipa de Pemex, pasa al punto 9		Dirección de mantenimiento vehicular	
8 ¿Hay combustible en existencia?		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso de que si haya combustible en existencia, pasa al punto 9		Dirección de mantenimiento vehicular	
9 Continúa el despachador abasteciendo mientras haya existencia		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso de que no haya combustible en existencia, pasa al punto 10		Dirección de mantenimiento vehicular	
10 Valora el administrador si hay contingencia y/o urgencia de combustible y pide apoyo a otra gasolinera		Dirección de mantenimiento vehicular	
11 ¿Hubo derrame de combustible?		Dirección de mantenimiento vehicular	
En caso que si haya derrame de combustible, pasa al punto 12		Dirección de mantenimiento vehicular	
12 Aplica musgo al despachador y/o velador y hace limpieza con producto químico en planchas y dispensarios		Dirección de mantenimiento vehicular	

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Oficialía Mayor Administrativa	Código:	07-MV-PC-03
Dirección de Área:	Mantenimiento Vehicular	Fecha de Emisión:	11-DIC-2014
Sub Dirección:		Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:		Revisión:	0
Procedimiento:	Control de combustibles		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
En caso que no haya derrame de combustible, pasa al punto 13		Dirección de mantenimiento vehicular	
13 Proporciona el despachador y/o velador servicio y suministro de combustible		Dirección de mantenimiento vehicular	
14 Monitorea el administrador abastecimiento dependiendo los litros autorizados por día, con la finalidad de controlar los rendimientos		Dirección de mantenimiento vehicular	
15 Abastece el despachador y/o velador a los usuarios dependiendo de la cantidad de litros autorizados por día		Dirección de mantenimiento vehicular	
16 Abastece el despachador y/o velador combustible y el sistema emite un ticket especificando los datos de vehículo, numero económico, placas, dependencia y la cantidad de litros suministrado		Dirección de mantenimiento vehicular	
17 Plasma el operador su nombre, firma y numero de empleado en el ticket como responsable de lo que se le abasteció y para cualquier consulta rápida		Dirección de mantenimiento vehicular	
18 Revisa el despachador y/o velador y ordena los tickets para entrega de la isla		Dirección de mantenimiento vehicular	
19 Resguarda el auxiliar administrativo todos los tickets en la estación de gasolina por un tiempo considerable para consultas posteriores ó auditorias solicitadas		Dirección de mantenimiento vehicular	

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

Flujo



ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0



Anexos

Solicitud de servicio

Formato de salida y recepción de vehículo

Oficio

Requisición

Políticas

Todos los servicios automotrices llevados a cabo en Mantenimiento Vehicular deben ser antecedidos, sin excepción, por una solicitud de servicio en el sistema Oracle

Las solicitudes deben ser autorizadas por personal de la misma dependencia, asignado y facultado para hacerlo (usualmente, por los jefes administrativos y directores).

Para realizar el diagnóstico de su vehículo debe presentarse puntualmente a la cita agendada en Patio10

Cuando la Dirección cuenta con las refacciones, o bien, tiene la posibilidad de conseguirlas y el servicio requerido se encuentra dentro de la capacidad operativa de la misma, la reparación debe llevarse a cabo en las instalaciones de Mantenimiento Vehicular.

En caso de presentarse urgencia para reparar el vehículo y se opte por la vía de gastos a comprobar, es imprescindible la autorización personal por escrito de la Oficialía Mayor Administrativa.

Para la entrega del vehículo reparado en patio 10 el usuario debe llenar los formatos de salida y recepción del vehículo, entre ellos, el cierre de la orden de trabajo.

El usuario debe notificar de inmediato a la dirección de mantenimiento vehicular sobre cualquier desperfecto o falla que detecte.

Todas las facturas deben incluir el precio unitario, importe, subtotal, I.V.A., total, datos fiscales requeridos y que no presente errores así como anexar la impresión del correo donde se les autorizó la compra por parte de la Dirección de Mantenimiento Vehicular y la impresión de la solicitud del sistema "Oracle" debiendo aparecer en el Estado: Pedido de Trabajo en Espera

Todas las requisiciones para la compra de refacciones o mantenimiento de vehículos oficiales deben ser tramitadas por medio de la Dirección de Mantenimiento Vehicular, por lo que es necesario solicitarlas vía oficio.

Subir solicitud al Sistema "Oracle" debiendo aparecer en el Estado: Pedido de Trabajo en Espera que es el que refiere, ya se encuentra autorizada por la Dependencia solicitante.

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0



Se debe elaborar un diagnóstico del vehículo el cual solo puede ser otorgado por la Dirección de mantenimiento Vehicular

En base al diagnóstico se debe solicitar por medio de Oficio a la OMA (Oficialía Mayor Administrativa) informando que se realizará como "GASTO A COMPROBAR".

Todo trámite para Vo.Bo. Se debe presentar con oficio, ya que es requisito indispensable la firma y sello de la Dirección de Mantenimiento Vehicular

Todo vehículo reparado en taller externo, se le debe verificar el trabajo realizado en patio 10
Todas las refacciones compradas deben llevarse al Almacén de la Dirección, ubicado en la calle Juan Manuel, No. 36, Col. Cabecera Municipal para verificación y su ingreso al sistema. Una vez realizado el ingreso, se le regresarán las refacciones.

Todas las refacciones usadas (hueso) deben ser entregadas en al almacén de patio 10 de Taller Municipal

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

N/A

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
		
<p>José Rigoberto Mora Orozco Jefe de sección A</p>		
	<p>L.A.E. Salvador Rolon Hernández Director de Área</p>	<p>Mtra. Blanca Noelia Caro Chaparro Director General</p>
		

ELABORÓ:	Dirección de Mantenimiento Vehicular		
FECHA DE EMISIÓN:	11-DIC-2014	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	07-MV-MP-02	REVISIÓN:	0