

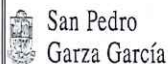


San Pedro  
Garza García

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS  
PARA EL MANTENIMIENTO  
AUTOMOTRIZ**

**SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y  
MEDIO AMBIENTE**

**04 DE OCTUBRE DE 2022**



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	2 de 52

## ÍNDICE

		Página
I	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	4
II	INTRODUCCIÓN	5
III	OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
V	ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	7
VI	GLOSARIO	8
VII	POLÍTICAS	8
VIII.	PROCESOS	13
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-PROCESO-01-V2</u> MANTENIMIENTO PREVENTIVO	14
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	14
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	20
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-PROCESO-02-V2</u> MANTENIMIENTO CORRECTIVO	24
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	24
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	29
	<u>5311-1130-DSG-TALLER-MPP-02-PROCESO-03-V2</u> MANTENIMIENTO POR TALLER EXTERNO	32

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	3 de 52

	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	32
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	37
IX	ANEXOS	40
	ANEXO CORRESPONDIENTE AL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES ADMINISTRATIVOS PARA ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	41
	REQUISICIÓN (VÍA SIMUN)	42
	ORDEN DE COMPRA (VÍA SIMUN)	44
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-FORMATO-01-V2</u>	47
	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	48
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-01-FORMATO-02-V2</u>	49
	ORDEN DE SERVICIO	50
	<u>5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-01-FORMATO-03-V2</u>	51
	BITÁCORA DE MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ DIGITAL (ES UN ARCHIVO EN EXCEL QUE CONTIENE TODA LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTO)	52

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	4 de 52

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



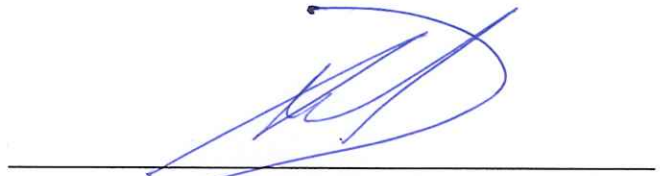
Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos  
Presidente Municipal



Lic. Valeria Guerra Siller  
Secretaria del Republicano Ayuntamiento

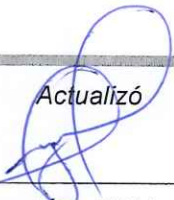


Dra. Mariana Téllez Yáñez  
Secretaria de la Contraloría y  
Transparencia



Lic. Analucía Albo Domene  
Encargada del Despacho de la Secretaría  
de Servicios Públicos y Medio Ambiente

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	5 de 52

## II. INTRODUCCIÓN

Como parte del proceso de mejora y con la finalidad de contar con instrumentos administrativos claros y transparentes, la Dirección de Servicios Generales dependiente de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, conjuntamente con la Secretaría de la Contraloría y Transparencia redefine y establece formas para ejecutar procesos internos incorporando, además cualidades de legalidad, rapidez en la ejecución y certeza para quien las aplica.

Los procesos administrativos son instrumentos básicos de coordinación mediante los cuales se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo de acuerdo a una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en ellos intervienen. Así mismo se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por políticas y lineamientos que, además describen la manera de lograr los objetivos establecidos.

Por otra parte, las políticas y/o lineamientos norman las operaciones que conforman los procedimientos administrativos para que éstos se lleven a cabo de acuerdo a criterios establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.

Toda modificación que se pretenda realizar al contenido del presente Manual, deberá notificarse por escrito a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia para su validación, documentación y autorización correspondiente.

## III. OBJETIVOS DEL MANUAL

### Objetivo General:

El presente Manual de Políticas y Procedimientos tiene como objetivo fundamental la definición y documentación del proceso de mantenimiento preventivo y correctivo, así como las políticas que norman a los mismos; a fin de establecer el funcionamiento y control más eficiente y transparente con el propósito de mantener éstas unidades en óptimas condiciones de operación.

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	6 de 52

**Objetivos Específicos:**

Así mismo tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer un mecanismo de control que permita ejecutar, dirigir, supervisar y verificar las actividades relacionadas al proceso de mantenimiento, cumpliendo con los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia administrativa.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar la toma de decisiones.
- Proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.

## IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

### LEYES FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Archivos.
- Ley General de Mejora Regulatoria.

### LEYES ESTATALES

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>		
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	7 de 52

- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Archivos para el Estado de Nuevo León.
- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.

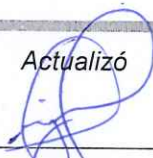
### REGLAMENTOS MUNICIPALES

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de San Pedro Garza, García, Nuevo León.
- Reglamento de Archivo Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León
- Reglamento Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Planeación e Información Estratégica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo vigente.

## V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual, son aplicables al personal adscrito a la Dirección de Servicios Generales y en su caso a otras Dependencias del Municipio, en la medida en que intervengan en los procesos, descritos en este instrumento.

*Actualizó*



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

*Revisó*



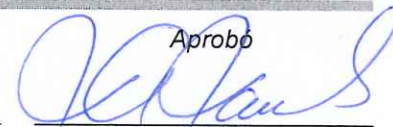
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

*Validó*



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

*Aprobó*



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	8 de 52	

## VI. GLOSARIO

Para los efectos del presente Manual, se entenderá por:

**Municipio:** El Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

**Prestador del Servicio:** Persona enlace del taller externo con el municipio.

**Orden de Servicio:** Documento por medio del cual se registran los datos correspondientes del vehículo, las condiciones del vehículo cuando el usuario lo entrega al taller mecánico y se describen los trabajos que se realizarán al mismo.

**Resguardante:** Persona que cuenta con el documento de "Resguardo de Vehículos" firmado en el que se acepta la responsabilidad de uso del vehículo.

**SIMUN:** Es un software diseñado para el control presupuestal de adquisiciones del Municipio de San Pedro Garza García Nuevo León sus siglas significan "Sistema Integral del Municipio", y proporciona a las diferentes Dependencias un software que permite: automatizar la captura y emisión de requisiciones, órdenes de compra, folios de surtido, órdenes de pago, así como también las solicitudes de contrato.

**Taller Mecánico:** Área adscrita a la Dirección de Servicios Generales de la Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente que administra, ejecuta y supervisa el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular.

**Usuario:** Persona que realiza una comisión y utiliza el vehículo oficial ya sea bajo su resguardo o préstamo, previo oficio de comisión.

## VII. POLÍTICAS

### GENERALES:

1. La Dirección de Adquisiciones y el Jefe de Taller Mecánico a solicitud de la Dependencia usuaria, son los responsables de llevar a cabo las acciones necesarias para proporcionar el mantenimiento preventivo y/o correctivos a los vehículos propiedad del Municipio.
2. La Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente a través del Taller Mecánico, tiene bajo su responsabilidad la ejecución y/o suspensión de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos oficiales que sean solicitados por los resguardantes y/o usuarios.

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	9 de 52

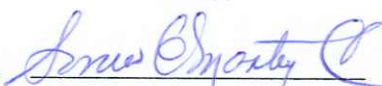
3. El resguardante y/o usuario del vehículo oficial, deberá revisar diariamente (auxiliándose con el formato de uso responsable) los niveles de aceite, agua, anticongelante, líquido de frenos y presión de aire de las llantas y mantenerlas en óptimas condiciones; y semanalmente el equipamiento adicional.
4. El resguardante y/o usuario debe reportar en forma inmediata al Coordinador o Responsable Administrativo, cuando detecte alguna falla o anomalía en el vehículo.
5. El resguardante y/o usuario será acreedor de sanción administrativa correspondiente a la reparación del vehículo en el caso de incumplimiento a las políticas del presente manual.
6. El Coordinador y/o Responsable Administrativo, el resguardante, usuario o quien resulte responsable, deberán pagar el 50% del gasto por mantenimiento que ocasionen al desatender el diagnóstico y que traiga consecuencias mayores al daño detectado en el vehículo inicialmente.
7. La vida útil sugerida de los vehículos oficiales de áreas operativas es de 5-cinco años como máximo; al cumplirse este período, el Taller Mecánico emitirá un dictamen sobre sus condiciones para su posible baja.
8. El mantenimiento preventivo entre algunos otros, la revisión de los 20-veinte puntos de seguridad comprende entre los principales, los siguientes: revisión de aceite de motor, amortiguadores, anticongelante, batería, filtro de aceite, filtro de aire, hule de limpiadores, líquido de dirección hidráulica, líquido de frenos, líquidos de limpiaparabrisas, líquido de transmisión, revisión del estado de las llantas, faros delanteros y traseros.
9. Los Coordinadores y/o Responsables Administrativos deberán verificar en conjunto con el personal del Taller Mecánico, que el servicio o compra de piezas o accesorios para el mismo vehículo; tales como: llantas, baterías, que se estén requiriendo, no se hayan solicitado recientemente; así como servicios de reparación cuando se trate de una garantía, en cuyo caso, no le corresponde al Taller Interno, sino al Externo atender dicha solicitud
10. Es responsabilidad del Coordinador y/o Responsable Administrativo, llevar y mantener actualizada la bitácora del mantenimiento automotriz a través de un Excel, la cual se lleva de manera digital por parte del Taller Mecánico.
11. La planificación del mantenimiento preventivo se llevará a cabo mediante la bitácora a través de un Excel basada en los listados de unidades de registro de la Dirección de Patrimonio y el etiquetado en las unidades del control de servicios para que el usuario y

Actualizó



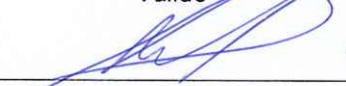
Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



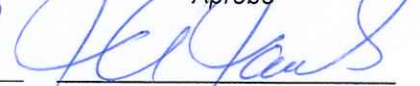
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	10 de 52

taller mecánico, tengan un procedimiento reconocido y actualizado por kilometraje o cada 6-seis meses y/o horas de motor (tiempo) para su próximo servicio.

12. En caso de que una gran cantidad de vehículos coincidan con la fecha de planificación, el Jefe de Taller Mecánico lo programará en base a su capacidad de operación a partir del primer servicio con una programación cada 6 meses o 5,000 km.
13. Si el resguardante y/o usuario falta a la cita programada sin previo aviso al menos 24-veinticuatro horas y el vehículo empeore por la falla o avería detectada; se hará acreedor a una sanción administrativa.
14. El resguardante y/o usuario deberá presentar el vehículo con al menos un cuarto de tanque de gasolina, para el desarrollo de pruebas de los trabajos de mantenimiento.
15. El Jefe de Taller Mecánico documentará e informará por escrito en caso de que el vehículo no deba ser movido y proporcionará en forma inmediata el mantenimiento requerido; si el resguardante y/o usuario hace caso omiso y lo mueve, queda bajo su responsabilidad la sanción administrativa en la que incurra.
16. La sanción administrativa a la que se hará acreedor el resguardante y/o usuario mencionada en el punto anterior, será determinada conjuntamente por la Dirección General de Asuntos Laborales, el Jefe del Taller y la Coordinación Administrativa de la dependencia correspondiente, tomando en cuenta la gravedad de los daños ocasionados al vehículo por no haber atendido la recomendación del Jefe del Taller.
17. Cuando se detecte que se trata de solicitudes de mantenimientos o requerimientos de piezas que se hayan solicitado recientemente, el Jefe de Taller Mecánico deberá cerciorarse que no se encuentre dentro del período de garantía, en cuyo caso deberá hacerla válida; de lo contrario deberá contar con el Vo. Bo. del Director de Servicios Generales antes de solicitar la cotización correspondiente.
18. Todas las dependencias del Municipio deberán enviar el correo electrónico para solicitar el servicio; excepto nuestra Secretaría de Servicios Públicos y Medio Ambiente, ya que, en nuestro caso, se solicitará el servicio mediante el Sistema Operativo SSO que consiste en un sistema desarrollado internamente con la finalidad de solicitar los servicios de mantenimiento, el cual que se encuentra en fase de validación y se pretende implementar en todas las Dependencias Municipales.
19. En caso de que el vehículo requiera de una grúa para ser trasladado, se deberá solicitar al Jefe de Taller Mecánico.

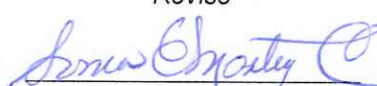
Actualizó

Revisó


Validó

Aprobó

  
Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

  
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

  
Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

  
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	11 de 52

20. Cuando se trate de una emergencia, una vez atendida ésta, el Coordinador o Responsable Administrativo deberá enviar un correo a [taller.automotriz@sanpedro.gob.mx](mailto:taller.automotriz@sanpedro.gob.mx) informando el motivo.
21. El Jefe de Taller Mecánico debe programar a cita no excediendo de 2-dos días hábiles después de la fecha de la solicitud enviada a la dirección de correo electrónico [taller.automotriz@sanpedro.gob.mx](mailto:taller.automotriz@sanpedro.gob.mx).
22. Si los resultados del diagnóstico determinan que el vehículo no debe moverse porque la falla puede dañarlo aún más, el Jefe de Taller Mecánico ordenará la grúa para transportar al vehículo al taller externo.
23. En caso que el resguardante y/o usuario decida mover el vehículo, firmará comprometiéndose a pagar el 50% del mantenimiento que resulte por el daño que pudiera ocasionar al vehículo.
24. Previo a la elaboración de la cotización, el taller externo deberá revisar el vehículo físicamente, para determinar el diagnóstico de la falla.
25. Una vez recibida la asignación del taller externo, el resguardante y/o usuario deberá programar el vehículo para llevarlo en un período máximo de 2-dos días hábiles.
26. Para llevar un debido control y seguimiento a los mantenimientos del parque vehicular, se contará con un sistema automatizado desde el primer servicio, donde se etiquetará la unidad y será programado el mantenimiento automotriz. El sistema, además contemplará otros rubros relacionados con el parque vehicular.
27. La Dirección de Adquisiciones es la responsable de notificar a los talleres externos los días de atrasos o demoras por incumplimiento a los plazos pactados con el Prestador de Servicios y de llevar a cabo las penalizaciones correspondientes.
28. El Jefe de Taller Mecánico deberá solicitar al taller externo las piezas usadas que le hayan sido retiradas a los vehículos.
29. Es responsabilidad del Jefe de Taller Mecánico reunir la documentación soporte correspondiente para efectos de pago; así como verificar que la factura presentada por el Prestador del Servicio contratado, especifique los importes unitarios por cada concepto, separando los relativos a materiales, refacciones, mano de obra aplicada y desglose del Impuesto al Valor Agregado; firmando las mismo de Vo. Bo., en su caso.

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	12 de 52

30. Para dar atención a mantenimientos preventivos de las distintas dependencias, el Taller Mecánico dispone de un horario de lunes a viernes de 07:00 a 15:00 horas.
31. Cuando se detecte que la reparación realizada en un taller externo no fue satisfactoria, y el vehículo presenta la misma falla, el Coordinador y/o Responsable Administrativo deberá dar aviso al Jefe de Taller Mecánico para que proceda a reclamar la garantía por dicha reparación.
32. Los mantenimientos preventivos de los vehículos nuevos deberán efectuarse invariablemente en la agencia, tal como lo especifique la garantía correspondiente.
33. Los mantenimientos preventivos se realizarán mediante etiquetado de servicios, el cual consiste en colocar una etiqueta con la fecha en que se deberá realizar el siguiente mantenimiento, así como el kilometraje correspondiente.

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Válidó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

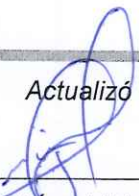
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	13 de 52

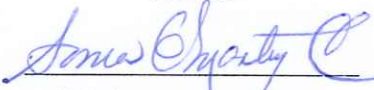
## VIII. PROCESOS

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



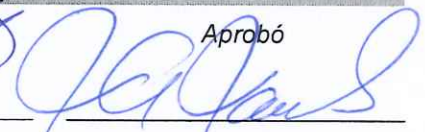
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	14 de 52

**5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-PROCESO-01-V2**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

1. Registra en la bitácora en Excel la planificación, programación y gestión del servicio de mantenimiento preventivo, según el listado actualizado de las unidades por parte de la Dirección de Patrimonio. Esto se reforzará mediante el etiquetado de servicios de unidades, para que tanto el usuario y taller mecánico tenga conocimiento del siguiente servicio.

*“En el caso de que una gran cantidad de vehículos coincidan con la fecha de planificación, el Jefe del Taller Mecánico lo programará en base a su capacidad de operación a partir del primer servicio con una programación cada 6 meses o 5,000 km.”*

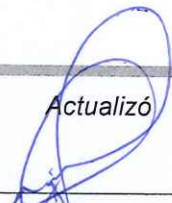

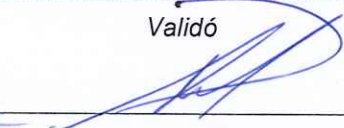
**DEPENDENCIA MUNICIPAL – Coordinador o Responsable Administrativo**

2. Detecta vehículo con más de 5 mil km de recorrido para enviarlo a realizar la primera programación de servicio de mantenimiento preventivo.
3. Solicita cita para mantenimiento preventivo, con al menos 2-dos días antes de la fecha en que requiere la cita, mediante el correo establecido para el taller automotriz.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

4. Proporciona la cita, la cual será dentro de los 2-dos días hábiles posteriores a la solicitud.

**DEPENDENCIA – Coordinador o Responsable Administrativo**

 Actualizó	 Revisó	 Validó	 Aprobó
Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay Jefe de Taller	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. Analucía Albo Domene Directora de Servicios Generales	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	15 de 52

- Recibe comunicación donde se le indica la fecha de la cita para que informe al resguardante y/o usuario que se presente con el vehículo para el mantenimiento preventivo.

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o Usuario**

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO NO SE PRESENTA CON EL VEHÍCULO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EL DÍA Y LA HORA PROGRAMADA?

- Se hace acreedor a una sanción administrativa. Regresa al punto 3.

**“Si el resguardante y/o usuario falta a la cita programada sin previo aviso al menos de 24 horas y el vehículo empeora por la falla o avería detectada; se hará acreedor de una sanción administrativa”.**

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO SI SE PRESENTA CON EL VEHÍCULO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EL DÍA Y HORA DE LA CITA?

- Presenta el vehículo programado para el mantenimiento preventivo con al menos un cuarto de tanque de gasolina, para el desarrollo de pruebas de los trabajos de mantenimiento.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

- Recibe el vehículo registrando en el formato de “Orden de Servicio”, (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) su ingreso y las condiciones del mismo, solicitando al resguardante y/o usuario que firme de conformidad.
- Revisa el vehículo y elabora el diagnóstico, detectando las necesidades, para lo cual contará con 1-un día hábil.

¿DETECTA FALLA IMPREVISTA?

- Informa al Coordinador y/o Responsable Administrativo mediante correo electrónico y pasa al proceso de mantenimiento correctivo.

**“Jefe de Taller Mecánico documentará e informará por escrito, en caso de que el vehículo no deba ser movido y proporcionará en forma inmediata el mantenimiento requerido; si el resguardante y/o usuario hace caso omiso y lo mueve, queda bajo su responsabilidad la sanción administrativa en la que incurra”.**

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	16 de 52

¿NO DETECTA FALLA ALGUNA?

11. Avisa al Coordinador y/o Responsable Administrativo que ya se realizó el diagnóstico al vehículo para que se presente a recogerlo.
12. Informa dentro de las siguientes 24-veinticuatro horas, las piezas necesarias para el mantenimiento preventivo, vía correo electrónico a la Dirección de Adquisiciones, para su cotización, con copia al Coordinador y/o Responsable Administrativo.

***“Cuando se detecte que se trata de solicitud de mantenimientos o requerimientos de piezas que se hayan solicitado recientemente, el Jefe de Taller Mecánico deberá cerciorarse que no se encuentre dentro del periodo de garantía, en cuyo caso deberá hacerla válida; de lo contrario deberá contar con el Vo. Bo. del Director de Servicios Generales antes de solicitar la cotización correspondiente”.***

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

13. Informa al resguardante y/o usuario que pase a recoger el vehículo.

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o Usuario**

14. Se presenta a recoger el vehículo y firma de recibido en el “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) donde se detalla el diagnóstico realizado.

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)**

15. Solicita cotizaciones con 3-tres proveedores (en caso de que aplique), con base a las necesidades requeridas por el Taller Mecánico y las envía al **Jefe de Taller Mecánico**; para lo cual contará con 3-tres días hábiles para tomar la decisión.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

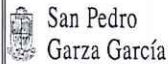
Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad





**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	17 de 52

16. Recibe las cotizaciones y dispondrá de un día hábil para dar el Vo. Bo. a la cotización que reúna las especificaciones de las refacciones.

¿NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA COTIZACIÓN?

17. Informa a la Dirección de Adquisiciones que no está de acuerdo con la cotización y solicita cotizar de nuevo; enviando copia al Coordinador y/o Responsable Administrativo y pasa de nuevo al punto 15.

¿SÍ ESTÁ DE ACUERDO CON LA COTIZACIÓN?

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

18. Elabora la Requisición solicitando las refacciones para el mantenimiento preventivo, para lo cual contará con 3-tres días hábiles, una vez que se tenga el Vo. Bo. de la cotización.

*“Es responsabilidad del Coordinador y/o Responsable Administrativo llevar y mantener actualizada la bitácora del mantenimiento automotriz que se lleva a través de un Excel (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) la cual se lleva de manera digital por parte del Taller Mecánico”.*

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)**

19. Elabora la “Orden de Compra” una vez que reciba la “Requisición” con todas las firmas requeridas, para lo cual contará con 4-cuatro días hábiles y enviando correo electrónico al Coordinador y/o Responsable Administrativo y al Jefe del Taller Mecánico.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

20. Recibe las refacciones solicitadas, informa de inmediato al Coordinador y/o Responsable Administrativo y le indica el día que deberá presentarse el resguardante y/o usuario con el vehículo (la cita la programará dentro de los 3-tres días posteriores a la recepción del material).

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>		
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	18 de 52

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

21. Informa al resguardante y/o usuario que se presente el vehículo en el día y hora programada.

¿EL RESGUARDANTE Y/O NO SE PRESENTA A LA CITA PROGRAMADA?

22. Solicita una nueva cita al Jefe del Taller Mecánico y regresa al punto 20.

**“Si el resguardante y/o usuario falta a la cita programada sin previo aviso al menos de 24 horas y el vehículo empeora por la falla o avería detectada; se hará acreedor de una sanción administrativa”.**

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o Usuario**

¿EL RESGUARDANTE Y/O SE PRESENTA A LA CITA PROGRAMADA?

23. Firma “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) en la cual se hace constar las condiciones en que se recibe el vehículo.

**“El resguardante y/o usuario deberá presentar el vehículo con al menos un cuarto de tanque de gasolina, para el desarrollo de pruebas a los trabajos de mantenimiento”.**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

24. Recibe el vehículo y registra en el formato “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2), su ingreso y las condiciones del mismo, solicitando al resguardante y/o usuario que firma de conformidad.
25. Realiza el mantenimiento preventivo al vehículo.
26. Informa al Coordinador y/o Responsable Administrativo que el vehículo ya está listo.

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

27. Comunica al resguardante y/o usuario que se presente a recoger el vehículo, para lo cual cuenta con un día hábil.

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



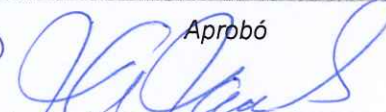
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	19 de 52

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o Usuario**

28. Se presenta a recoger el vehículo; por parte del taller le serán presentadas las piezas que se le quitaron o cambiaron al vehículo.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

29. Entrega el vehículo al resguardante y/o usuario, solicitándose su firma de aceptación y recibido en la "Orden de Servicio" (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2).

**FIN DEL PROCESO.**

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

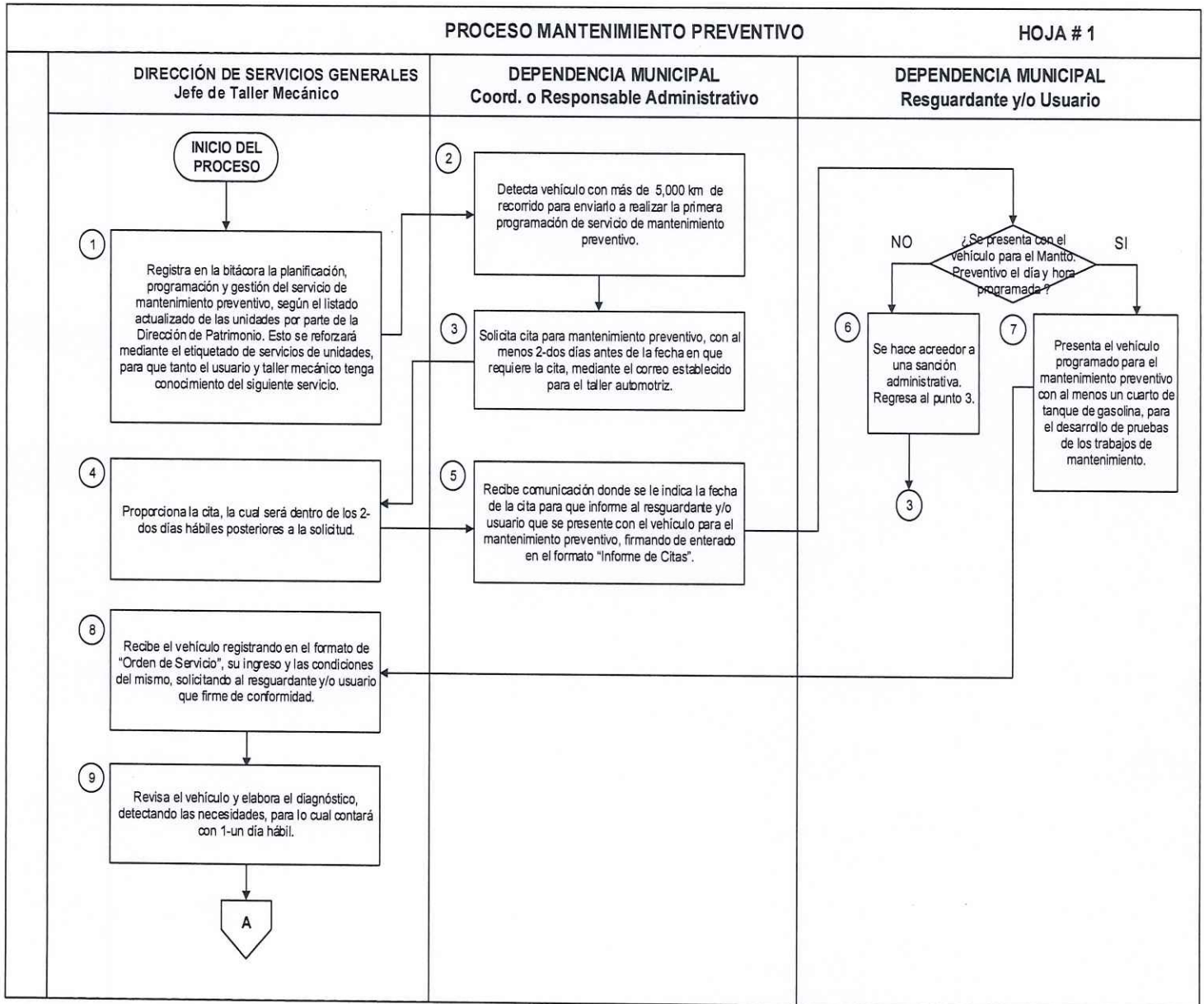
Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	20 de 52



Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

**Clave de manual**

**Emisión**

**Fecha última versión**

**Página**

5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2

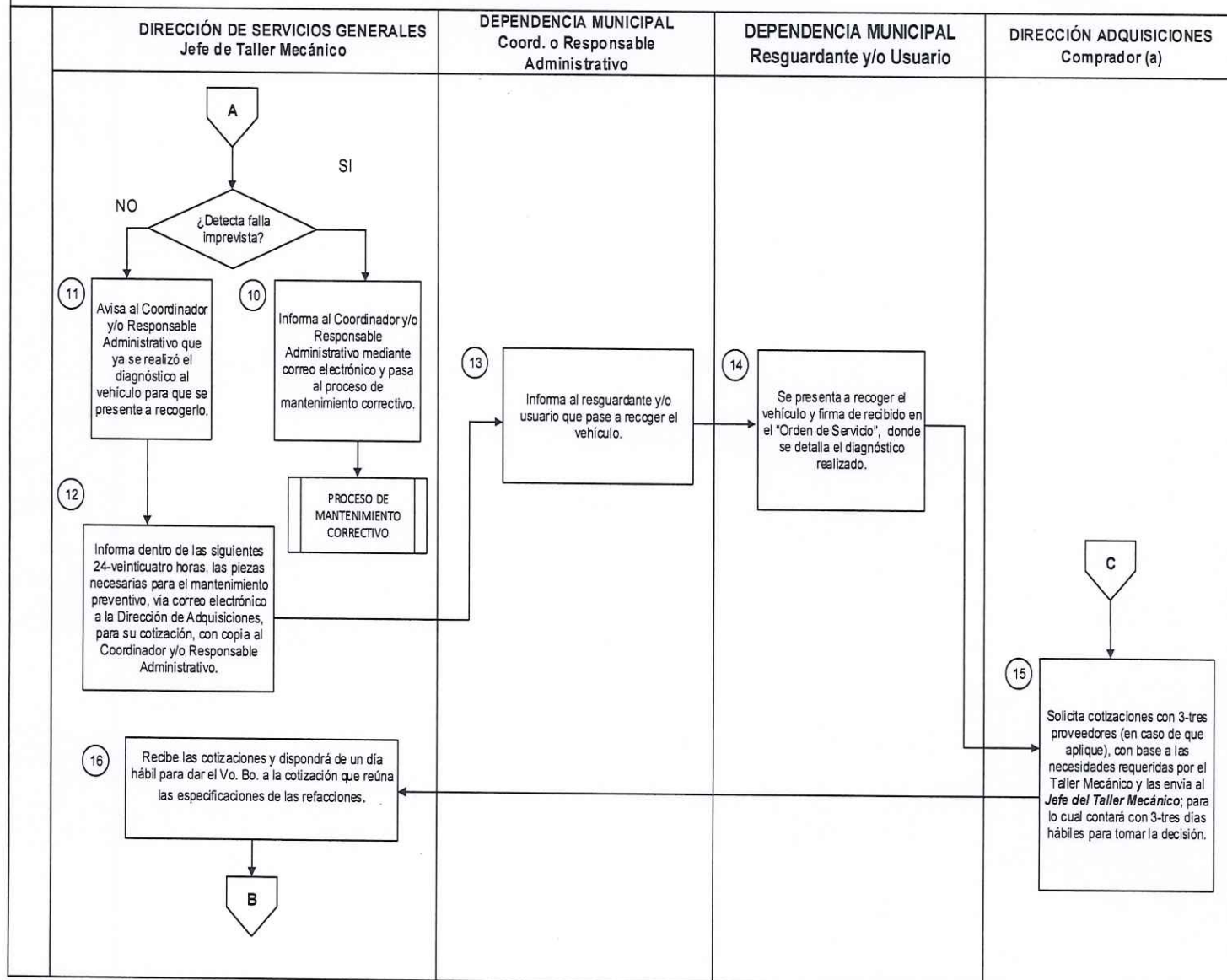
19 de septiembre de 2014

04 de octubre de 2022

21 de 52

**PROCESO MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

**HOJA # 2**



Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

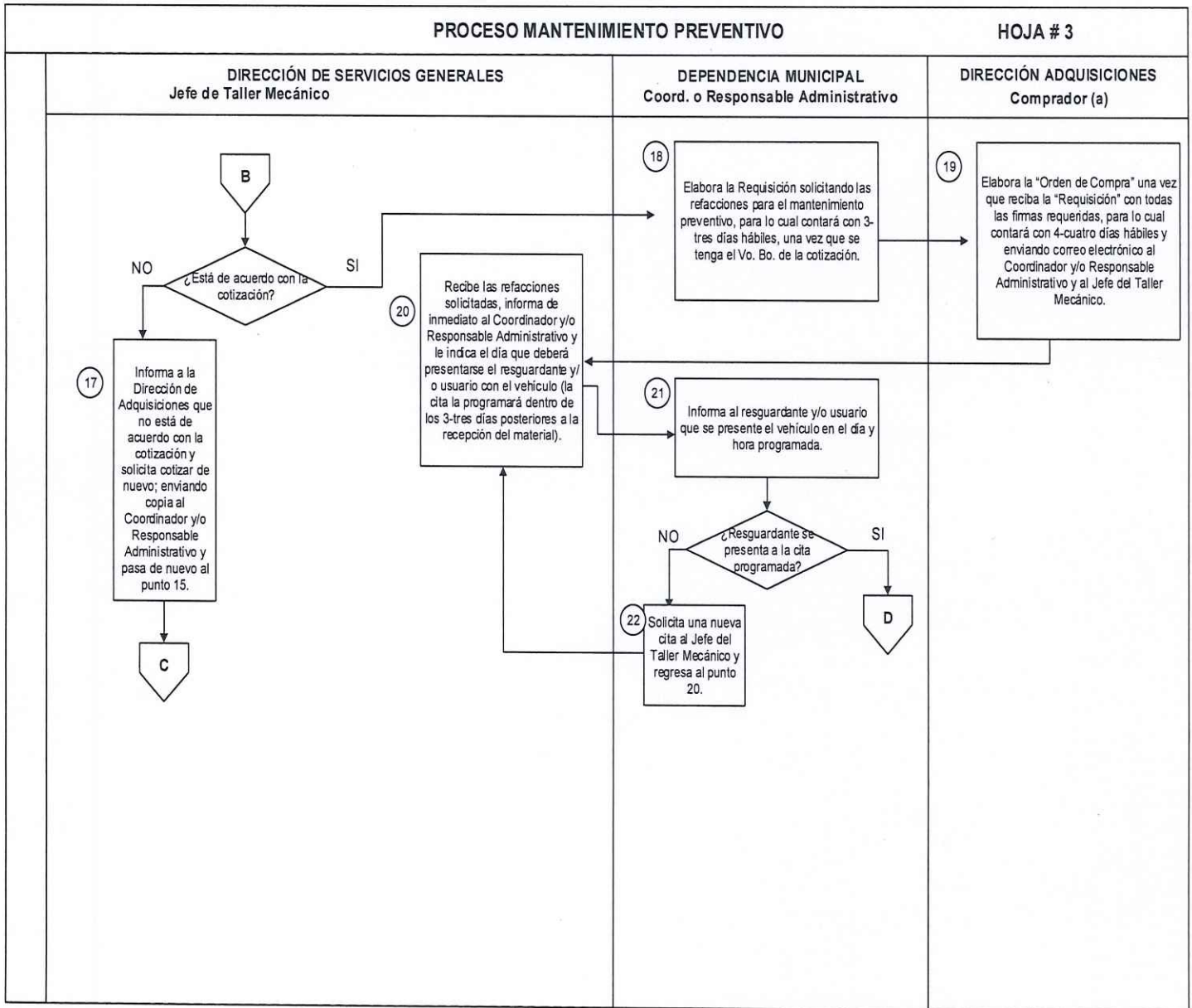
Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	22 de 52



Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

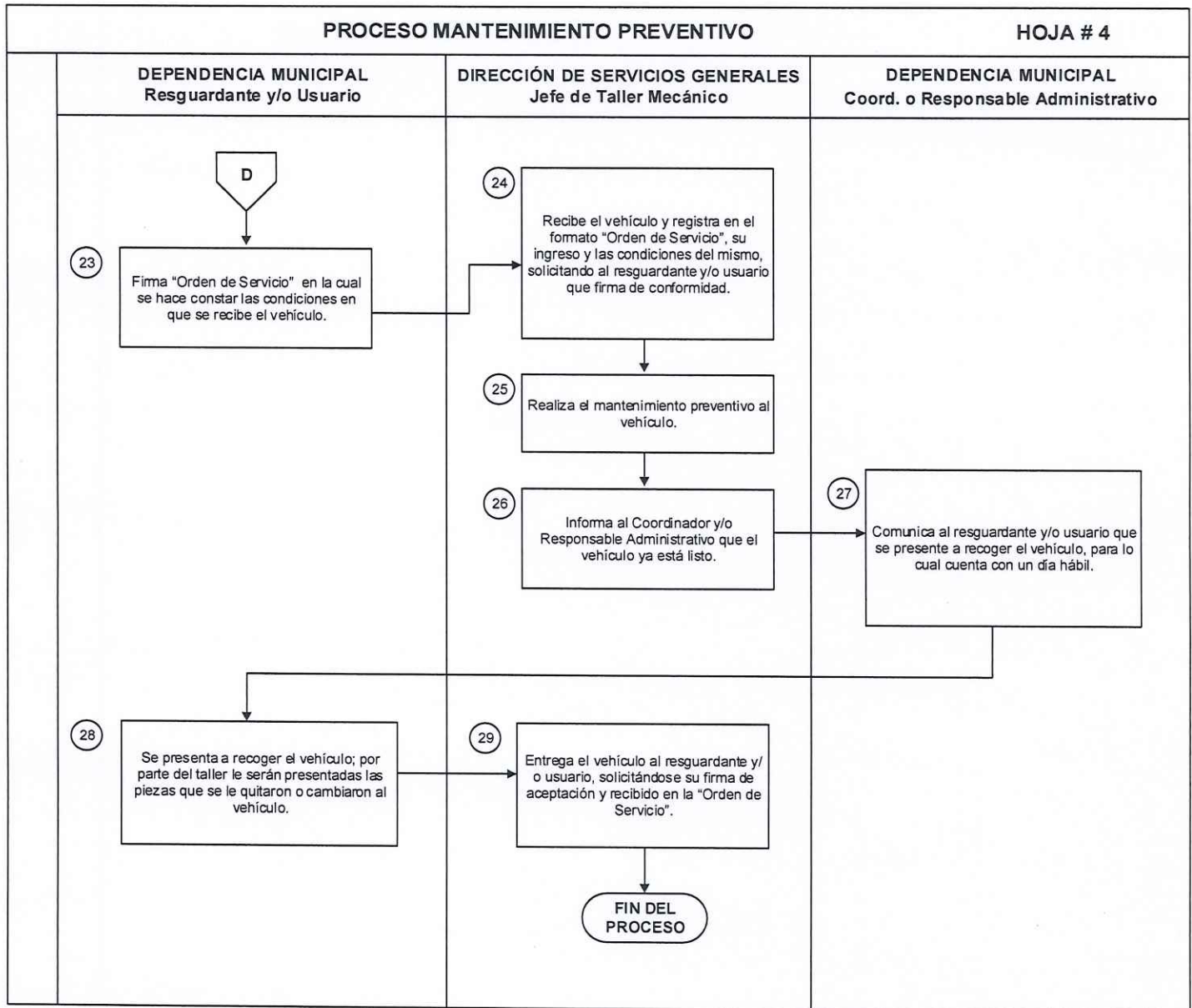
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	23 de 52



Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	24 de 52

5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-PROCESO-02-V2

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

DEPENDENCIA – Resguardante y/o usuario

1. Detecta que el vehículo presenta una falla o avería y la comunica de forma inmediata al Coordinador y/o Responsable Administrativo.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico

2. Al realizar el mantenimiento preventivo detecta que el vehículo presenta una falla o avería y lo comunica de forma inmediata al Coordinador y/o Responsable Administrativo.

DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo

3. Recibe ya sea del resguardante y/ usuario o del taller automotriz adscrito a la Dirección de Servicios Generales el comunicado de que determinado vehículo presenta una falla o avería. Contará con un día hábil para enviar correo electrónico al Taller Automotriz, describiendo la falla o avería.

***“En caso de emergencia, una vez atendida ésta, el Coordinador o Responsable Administrativo deberá enviar un correo a [taller.automotriz@sanpedro.gob.mx](mailto:taller.automotriz@sanpedro.gob.mx) informando el motivo”.***

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico

4. Recibe correo electrónico con la descripción de la falla o avería que presenta el vehículo y programa cita para diagnóstico, informando al Coordinador y/o Responsable Administrativo también vía correo electrónico, la fecha y hora de la cita.

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	25 de 52

***“El Jefe de Taller Mecánico debe programar la cita no excediendo de 2-dos días hábiles después de la fecha de la solicitud enviada a la dirección de correo electrónico [taller.automotriz@sanpedro.gob.mx](mailto:taller.automotriz@sanpedro.gob.mx)”.***

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

5. Notifica de inmediato al resguardante y/o usuario la fecha y hora de la cita.

**¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO NO ASISTE A LA CITA?**

6. Solicita nueva cita al taller automotriz, vía correo electrónico y regresa al punto 4.

***“Si el resguardante y/o usuario falta a la cita programada sin previo aviso y el vehículo empeora por la falla o avería detectada; se hará acreedor de una sanción administrativa”.***

**¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO SI ASISTE A LA CITA?**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe del Taller Mecánico**

7. Recibe el vehículo en el taller para realizar el diagnóstico, llena “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) y recaba firma del resguardante y/o usuario, entregándole una copia del formato.
8. Realiza diagnóstico para verificar si la falla del vehículo; para la cual contará con un día hábil para realizar dicho diagnóstico e informar el resultado.

***“Si los resultados del diagnóstico determinan que el vehículo no debe moverse porque la falla puede dañarlo más, el Jefe de Taller Mecánico ordenará la grúa para transportar al vehículo al taller externo”.***

***“En caso que el resguardante y/o usuario decida mover el vehículo, firmará comprometiéndose a pagar el 50% del mantenimiento que resulte por el daño que pudiera ocasionar al vehículo”.***

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	26 de 52

¿LA FALLA NO SE PUEDE ARREGLAR EN EL TALLER AUTOMOTRIZ?

9. Pasa el proceso de Mantenimiento por Taller Externo.

¿LA FALLA SE PUEDE ARREGLAR EN EL TALLER AUTOMOTRIZ?

10. Informa de inmediato a la Dirección de Adquisiciones las necesidades para la reparación y solicita al Coordinador y/o Responsable Administrativo que envíe al resguardante y/o usuario a recoger el vehículo.

*“Es responsabilidad del Coordinador y/o Responsable Administrativo llevar y mantener actualizada la bitácora del mantenimiento automotriz que se lleva a través de un Excel (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) la cual se lleva de manera digital por parte del Taller Mecánico”.*

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

11. Informa al resguardante y/o usuario que se presente a recoger el vehículo en el taller automotriz.

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o Usuario**

12. Se presenta a recoger el vehículo y firma “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2).

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)**

13. Solicita en caso de requerirse al menos 3-tres cotizaciones vía correo electrónico y las envía al Coordinador y/o Responsable Administrativo, con copia al Jefe de Taller Mecánico para lo cual tendrá 3-tres días para realizar la cotización.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Taller Mecánico**

14. Recibe y revisa las cotizaciones, para lo cual contará con un día hábil para dar el Vo. Bo.

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>			
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>			
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
	5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	27 de 52

¿LA COTIZACIÓN ESTA INCORRECTA?

15. Informa a la Dirección de Adquisiciones con copia al Coordinador y/o Responsable Administrativo y solicita volver a cotizar. Pasa de nuevo al punto 13.

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

¿LA COTIZACIÓN ESTA CORRECTA?

16. Elabora la “Requisición” dentro de los 3-tres días hábiles siguientes a la recepción de la cotización.

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)**

17. Recibe la “Requisición” debidamente firmada y dispondrá de 4-cuatro días hábiles para elaborar y enviar la “Orden de Compra” al Coordinador y/o Responsable Administrativo con copia al taller automotriz.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Taller Mecánico**

18. Recibe el material y solicita al Coordinador y/o Responsable Administrativo que informe al resguardante y/o usuario que se presente con el vehículo. La cita se llevará a cabo dentro de los 3-tres días hábiles posteriores a la recepción del material.

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

19. Informa de inmediato al resguardante y/o usuario la fecha y hora para que se presente con el vehículo en el taller automotriz.

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO NO SE PRESENTA A LA CITA?

20. Solicita al Jefe de Taller Mecánico una nueva cita vía correo electrónico y regresa al punto 18.

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>		
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	28 de 52

**“Si el resguardante y/o usuario falta a la cita programada sin previo aviso al menos de 24 horas y el vehículo empeore por la falla o avería detectada; se hará acreedor de una sanción administrativa”.**

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO SE PRESENTA A LA CITA?

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o Usuario**

- Presenta el vehículo en el taller automotriz el día y hora señalado en la cita y firma la “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2).

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Taller Mecánico**

- Realizar el mantenimiento correctivo dentro de los 5-cinco días hábiles siguientes a la recepción del vehículo.
- Informa al Coordinador y/o Responsable Administrativo dentro del día hábil siguiente que ya se realizó la reparación al vehículo.

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

- Informa de inmediato al resguardante y/o usuario que pase a recoger el vehículo.

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o Usuario**

- Se presenta de inmediato o al siguiente día de ser notificado, a recoger el vehículo.

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Taller Mecánico**

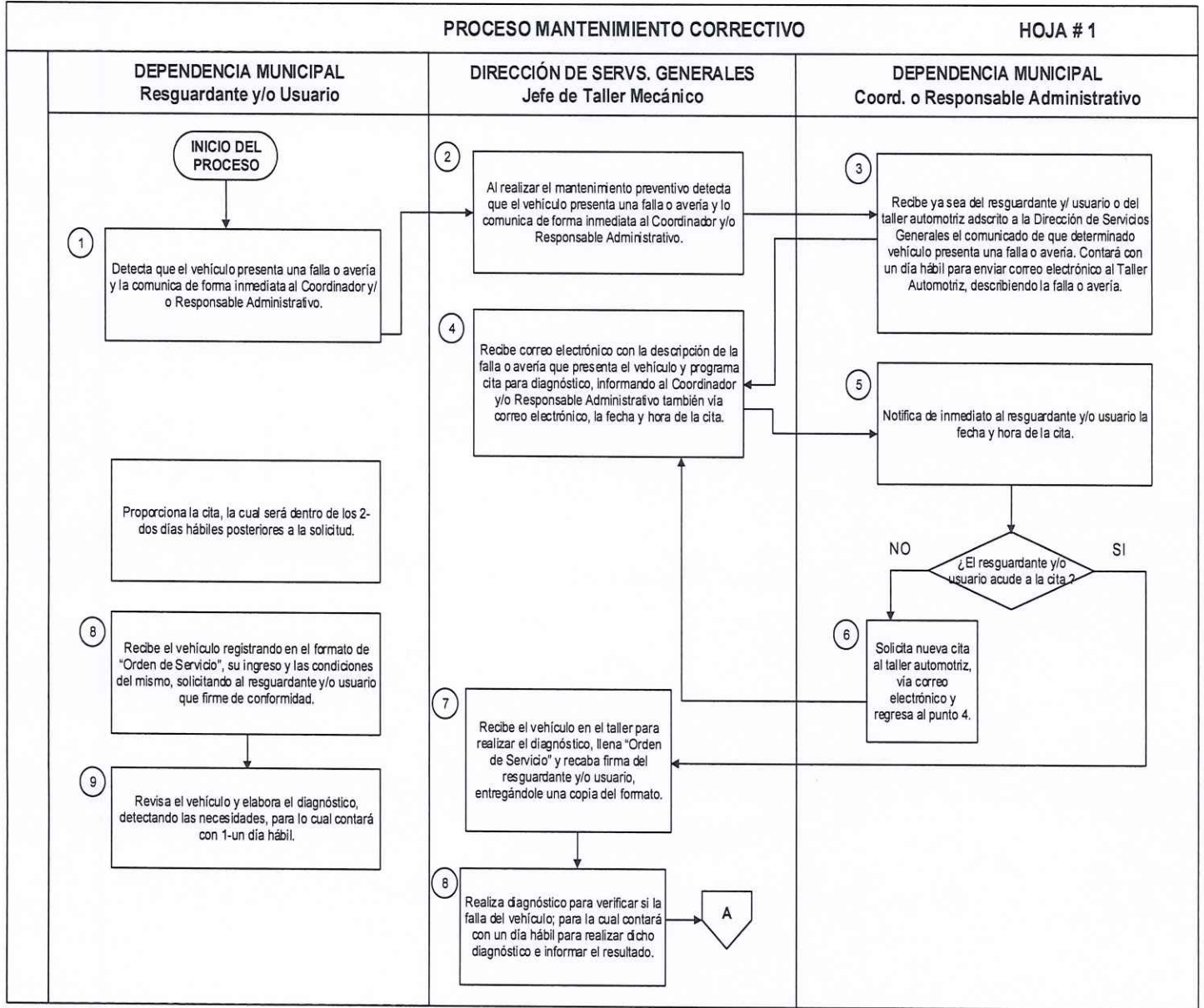
- Entrega el vehículo al resguardante y/o usuario, quien firma de aceptación y recibido en la “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2); así como también le presenta las piezas que le quitaron o cambiaron al vehículo.

**FIN DEL PROCESO.**

<p><i>Actualizó</i></p> 	<p><i>Revisó</i></p> 	<p><i>Validó</i></p> 	<p><i>Aprobó</i></p> 
<p>Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay Jefe de Taller</p>	<p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p>Lic. Analucía Albo Domene Directora de Servicios Generales</p>	<p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	29 de 52



Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

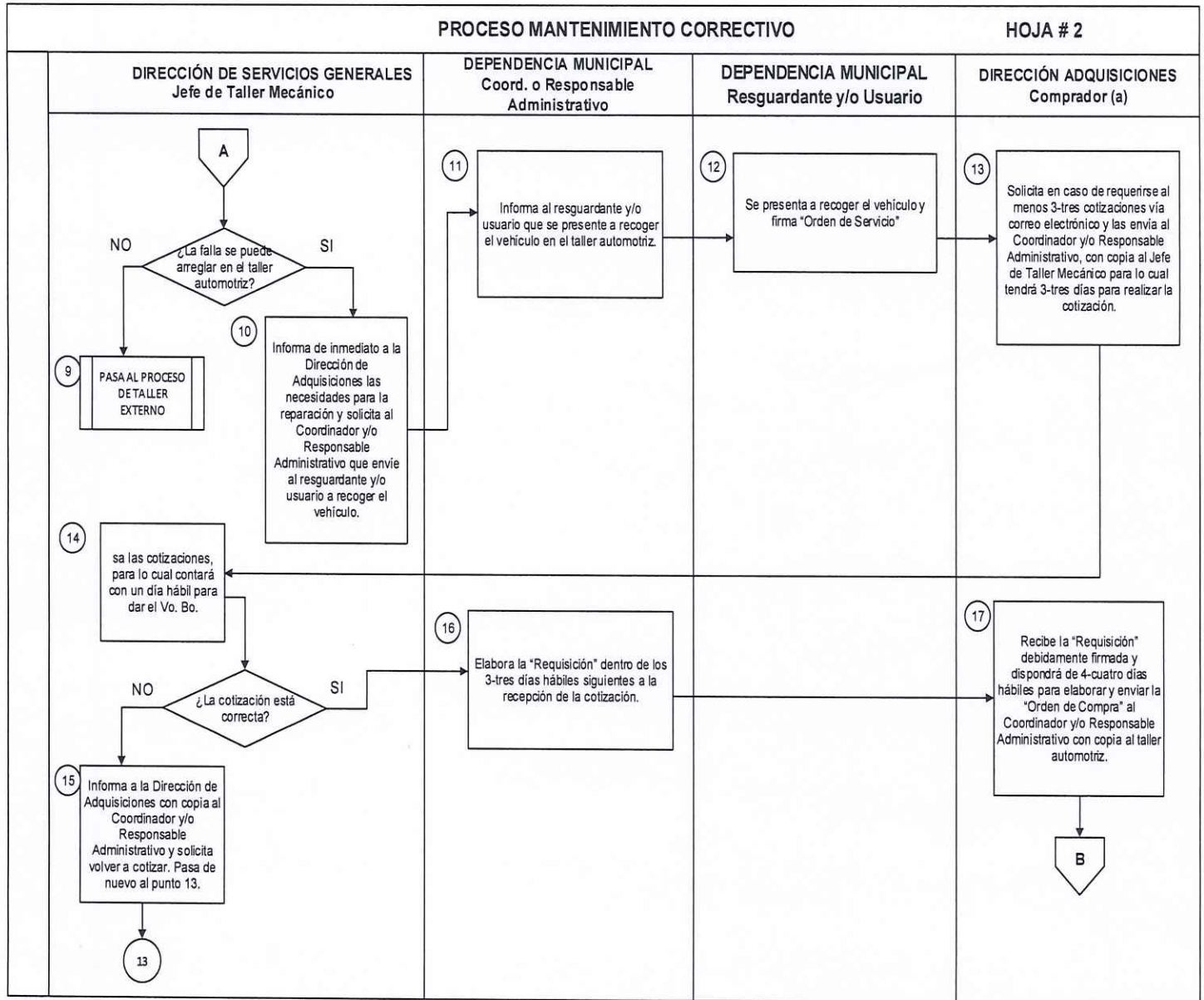
Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	30 de 52



Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

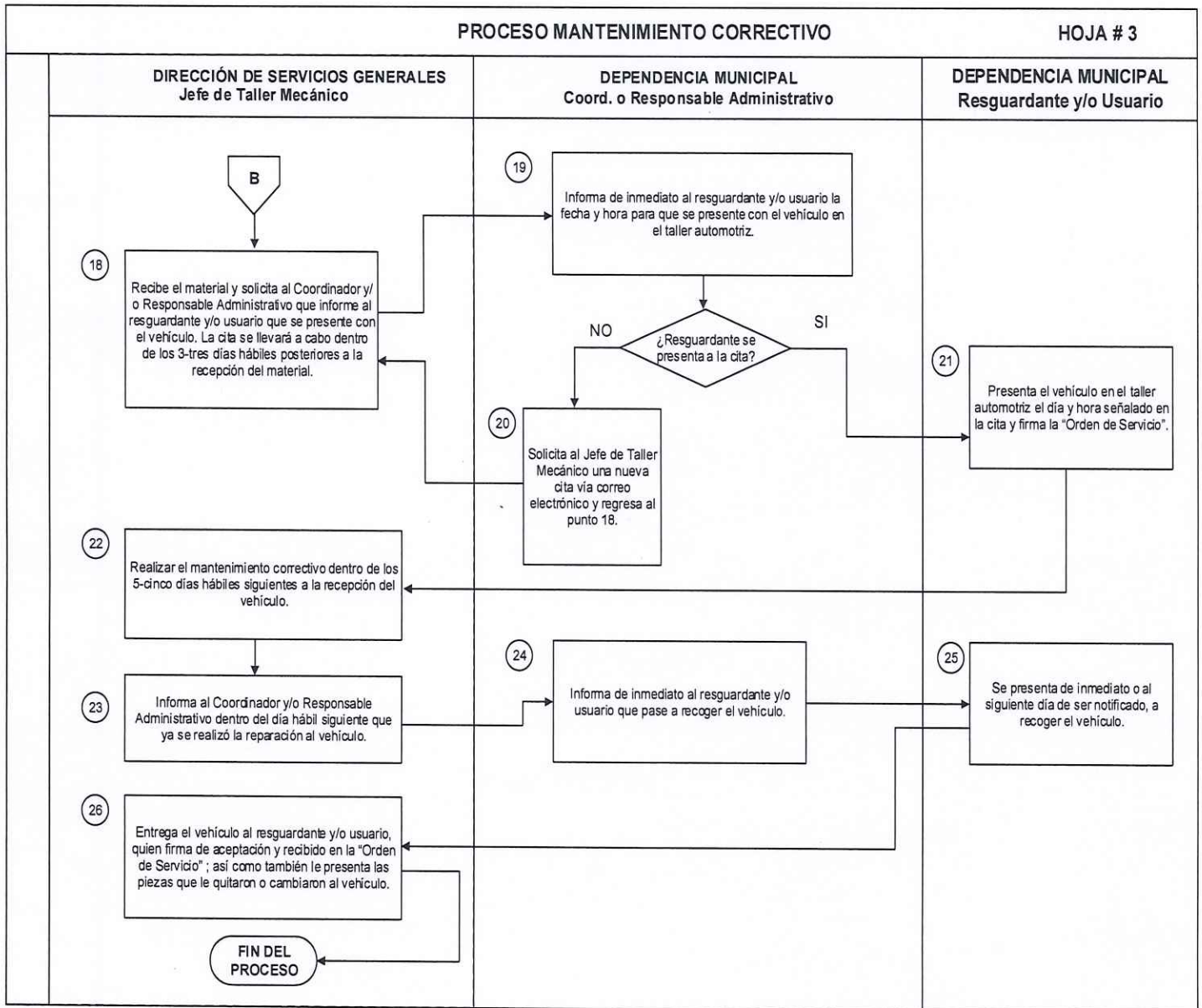
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	31 de 52



Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>		
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	32 de 52

**5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-PROCESO-03-V2**

**MANTENIMIENTO POR TALLER EXTERNO**

Cuando se detecte que la reparación realizada en un Taller Externo no fue satisfactoria, y el vehículo presenta la misma falla, el usuario y/o resguardante deberá dar aviso al Jefe de Taller Mecánico para que proceda a reclamar la garantía por dicha reparación.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Taller Mecánico**

1. Solicita a la Dirección de Adquisiciones vía correo electrónico, la asignación del Taller Externo para diagnóstico y cotización.

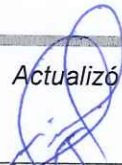
**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)**

2. Busca el Taller Externo y solicita el diagnóstico en base a las necesidades presentadas por el taller automotriz, para lo cual tendrá un día hábil, una vez recibida la solicitud.
3. Comunica al Coordinador y/o Responsable Administrativo con copia al taller automotriz, una vez que haya sido asignado el Taller Externo, para lo cual contará con un día hábil.

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

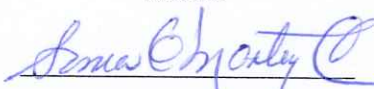
4. Solicita que se presenta el vehículo en el Taller asignado y al siguiente día hábil deberá comunicarse al Taller Externo y agendar la cita para el diagnóstico.
5. Informa al resguardante y/o usuario, inmediatamente que el Taller Externo le proporcione la cita, para que se presente en el taller correspondiente. La cita deberá ser dentro de los 2-dos días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



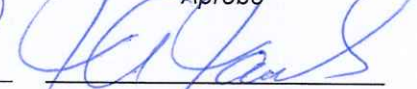
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	33 de 52

**“Si los resultados del diagnóstico determinan que el vehículo no debe moverse porque la falla puede dañarlo aún más, el Jefe de Taller Mecánico ordenará la grúa para transportar al vehículo al taller externo”.**

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO NO SE PRESENTA A LA CITA EN EL TALLER EXTERNO?

6. Pasa de nuevo al punto 4.

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO SE PRESENTA A LA CITA EN EL TALLER EXTERNO?

**TALLER EXTERNO**

7. Realiza el diagnóstico para lo cual dispondrá de un día hábil para realizarlo.

**“Previo a la elaboración de la cotización, el taller externo deberá revisar el vehículo físicamente, para determinar el diagnóstico de la falla”.**

8. Informa de inmediato los resultados del diagnóstico tanto a la Dirección de Adquisiciones como al Coordinador y/o Responsable Administrativo que solicitó el servicio.

**DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo**

9. Informa al resguardante y/o usuario que se presente a recoger el vehículo.

**“Si el vehículo está varado, el Taller Interno enviará los servicios de una grúa para trasladarlo”.**

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o usuario**

10. Se presenta a recoger el vehículo en el Taller Externo y firma el diagnóstico.

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)**

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	34 de 52

11. Informa al taller automotriz los resultados del diagnóstico, así como su cotización.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Taller Mecánico

¿NO OTORGA EL VO? BO. A LA COTIZACIÓN?

12. Regresa al punto 1; es decir, a cotizar con otro Taller Externo.

¿OTORGA EL VO? BO. A LA COTIZACIÓN?

DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)

13. Solicita formalmente la cotización y cuenta con 3-tres días hábiles para enviarla al Coordinador y/o Responsable Administrativo y al taller automotriz.

DEPENDENCIA – Coordinador y/o Responsable Administrativo

14. Elabora la “Requisición” en base a la cotización previamente recabada por la Dirección de Adquisiciones y el Vo. Bo. del taller automotriz; la cual deberá incluir lo siguiente:

*“La cotización debe incluir lo siguiente:*

- *Nombre, fecha, domicilio y teléfono del Prestador del Servicio*
- *Descripción del vehículo, tipo y marca correspondiente*
- *Activo y número económico*
- *Placas y Modelo*
- *Precios Unitarios por concepto, con IVA desglosado*
- *Tiempo de entrega y*
- *Nombre y firma del comprador*

*“Es responsabilidad del Coordinador y/o Responsable Administrativo llevar y mantener actualizada la bitácora del mantenimiento automotriz que se lleva a través de un Excel (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) la cual se lleva de manera digital por parte del Taller Mecánico”.*

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	35 de 52

**DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES – Comprador (a)**

15. Elabora la “Orden de Compra” y la envía al Coordinador y/o Responsable Administrativo, con copia al taller automotriz y al Taller Externo, dentro de los 4-cuatro días hábiles siguientes a la recepción de la requisición.

**“La Dirección de Adquisiciones es la responsable de notificar a los talleres externos los días de atrasos o demoras por incumplimiento a los plazos pactados con el Prestador de Servicios y de llevar a cabo las penalizaciones correspondientes”.**

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o usuario**

16. Solicita al Taller Externo programe el día y hora en que debe presentar el vehículo para su reparación.

**“Una vez recibida la asignación del taller externo, el resguardante y/o usuario deberá programar el vehículo para llevarlo en un período máximo de 2- dos días hábiles”.**

**“En caso de que el vehículo requiera de una grúa para ser trasladado, se deberá solicitar al Jefe del Taller Mecánico”.**

17. Presenta el vehículo en el día y hora programada para que sea realizada la reparación por parte del Taller Externo.

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO NO SE PRESENTA A LA CITA EN EL TALLER EXTERNO PARA LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO?

18. Regresa al punto 16.

¿EL RESGUARDANTE Y/O USUARIO SE PRESENTA A LA CITA EN EL TALLER EXTERNO PARA LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO?

**TALLER EXTERNO**

19. Realiza la reparación al vehículo e informa al taller automotriz el día que esté listo.

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	36 de 52

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES – Jefe de Taller Mecánico**

20. Revisa, verifica y se asegura que el vehículo quedó reparado, además informa al resguardante y/o usuario que el vehículo ya está listo.

***“El Jefe de Taller Mecánico solicitará al Taller Externo las piezas usadas que le hayan sido retiradas a los vehículos”.***

***“Es responsabilidad del Jefe de Taller Mecánico reunir la documentación soporte correspondiente para efectos de pago; así como verificar que la factura presentada por el Prestador de Servicios contratado, especifique los importes unitarios por cada concepto, separando los relativos a materiales, refacciones, mano de obra aplicada y desglose del Impuesto al Valor Agregado; firmando las mismas de Vo. Bo., en su caso”.***

**DEPENDENCIA – Resguardante y/o usuario**

21. Se presenta a recoger el vehículo y firma de aceptación y recibido la “Orden de Servicio” (5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2) y le presentan las piezas que se quitaron o cambiaron al vehículo.

**FIN DEL PROCESO.**

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

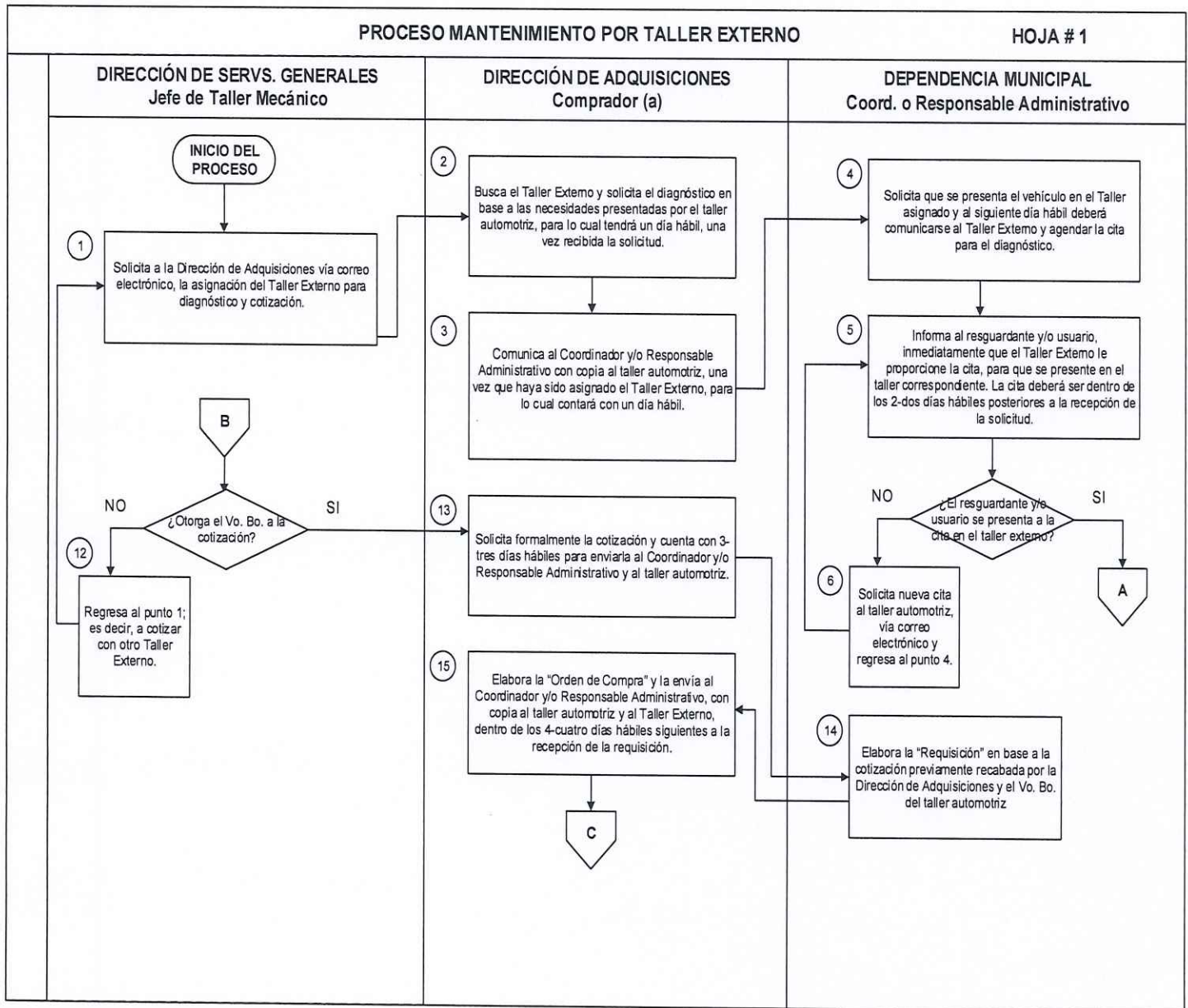
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	37 de 52



Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

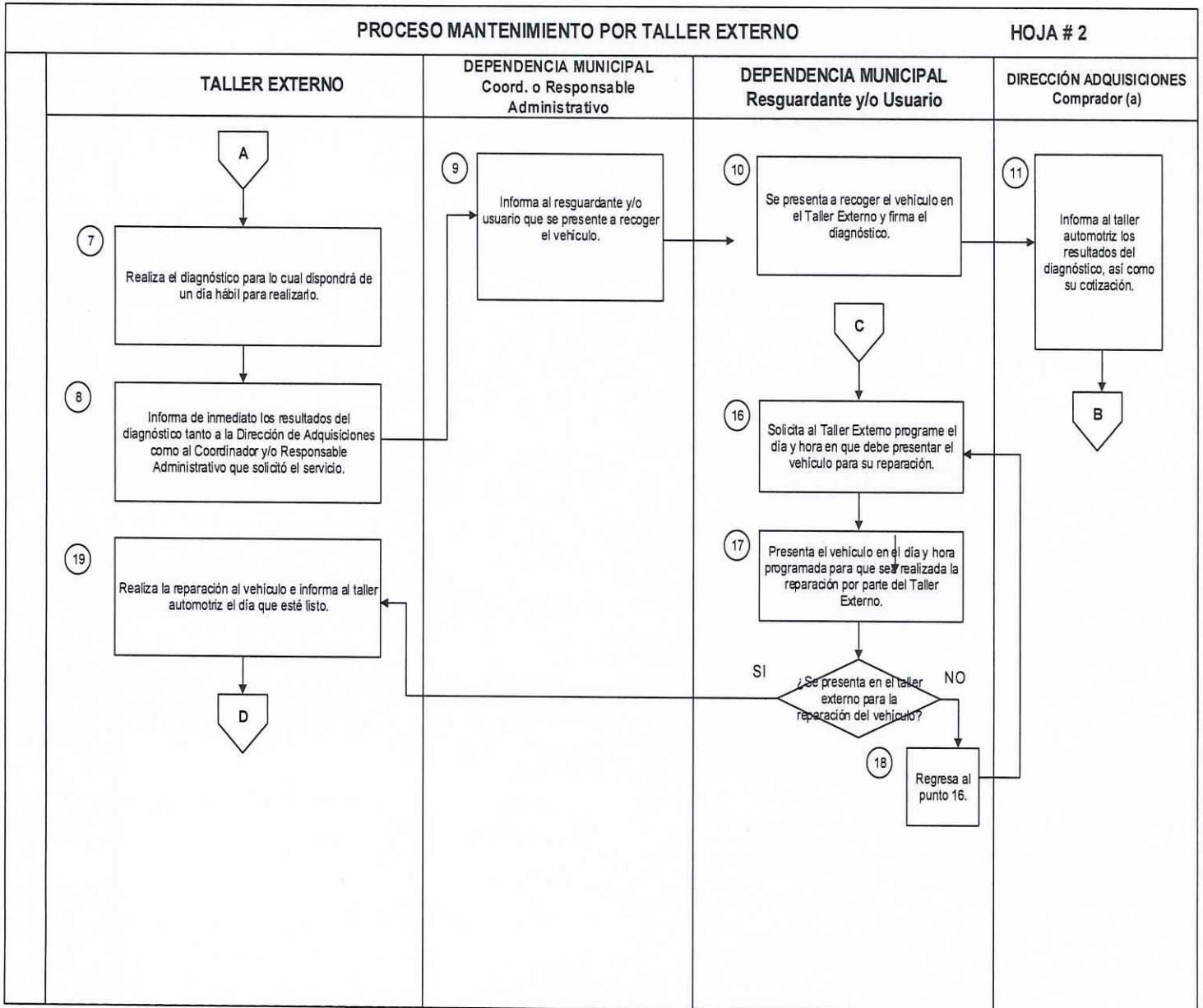
Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	38 de 52



Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

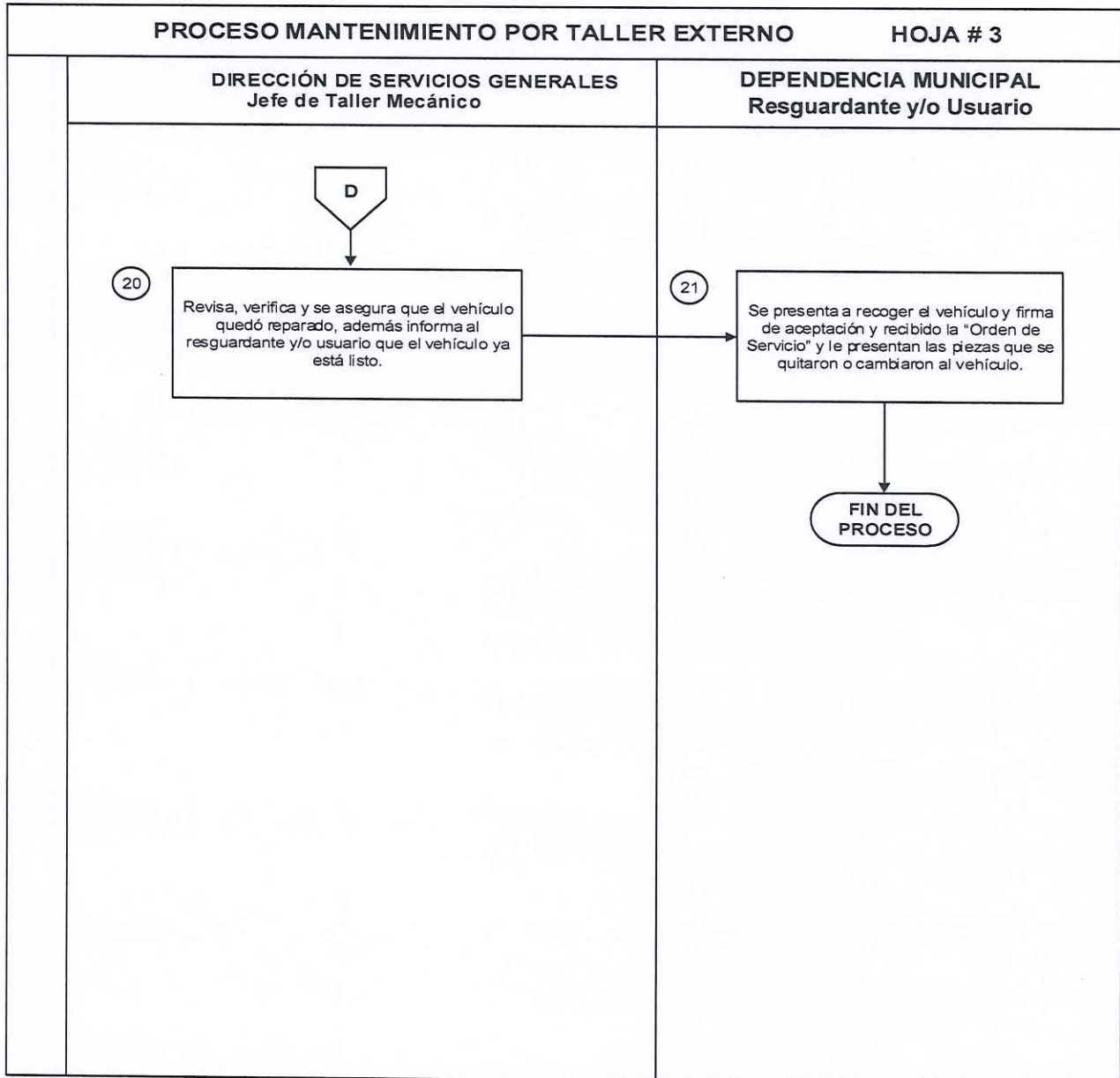
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	39 de 52



Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

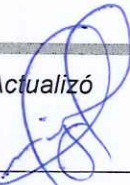
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	40 de 52

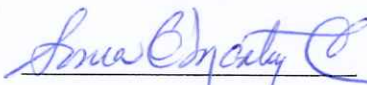
# IX. ANEXOS

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	41 de 52

**ANEXOS CORRESPONDIENTES AL MANUAL  
DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
GENERALES ADMINISTRATIVOS PARA  
ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

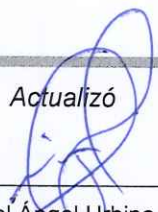
Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	42 de 52

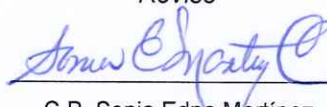
**“REQUISICIÓN”  
(VÍA SIMUN)**

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



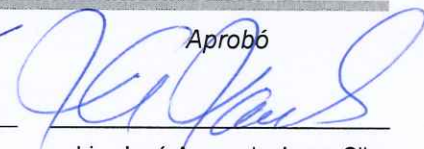
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

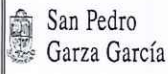


Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	43 de 52



**MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N. L.**  
**REQUISICIÓN DE COMPRA**

No.

DEPTO. SOLICITANTE: <b>1130</b>	FECHA: Req.: Ult. Aut.: Asig. Comp.:
ENTREGAR EN:	Comp.:
FECHA EN QUE SE DESEA RECIBIR EL MATERIAL	

CANT.	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	CUENTA	PARA USO EXC. ADQUISICIONES		

Solicitante	Autorización	Vo. Bo.
DIRECTOR	SEC	COORDINADORA ADMINISTRATIVA
Fecha de Autorización:	Fecha de Autorización:	Fecha de Autorización:

Observaciones:

Este material se utilizará en:

Actualizó

Revisó

Validó

Aprobó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	44 de 52

**“ORDEN DE COMPRA”  
(VÍA SIMUN)**

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó


Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

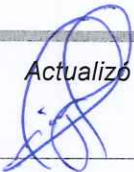
<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>	<b>Página</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	45 de 52

		<b>MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N. L.</b> <b>DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES</b> <b>ORDEN DE COMPRA</b>			Folio: _____ FECHA: _____		
PROVEEDOR	FECHA DE ENTREGA	CONDICIONES DE PAGO		NÚMERO DE REQUISICIÓN			
DEPARTAMENTO SOLICITANTE		LUGAR DE ENTREGA					
OBSERVACIONES			ACEPTAMOS LAS CONDICIONES Y EL CONTENIDO DE ESTE ORDEN DE COMPRA _____ NOMBRE Y FIRMA				
CANTIDAD	UNIDAD	CUENTA CONTABLE	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE	I.V.A.	TOTAL
COMPRADOR(A)		COORDINADOR DE COMPRAS		AUTORIZACIÓN		REVISÓ PROCESO	
				DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES			

TESORERÍA EGRESOS

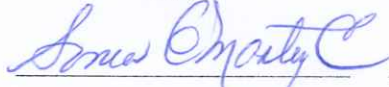
REVISIÓN 0  
FECHA DE REVISIÓN: JUNIO 2015

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES**  
**MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	46 de 52

**CONDICIONES DEL CONTRATO Y/O ORDEN DE COMPRA  
POR ADJUDICACIÓN DIRECTA**

- El Municipio podrá conceder anticipos por un monto de hasta un 30% del monto total del Contrato y/o Orden de Compra, previa exhibición de la fianza garantista del anticipo por el 100% del recurso entregado. Todos los precios serán en pesos mexicanos y no estarán sujetos a cambios una vez elaborada la Orden de Compra, Requisición o Solicitud, es decir son precios fijos. La cantidad, unidad, descripción, precio unitario, importe, IVA, cuenta cobrable y el total del importe, son los que se describen, desglosan y cuentan en el anverso de la presente Orden de Compra.  
En todos los casos el proveedor se compromete a entregar los productos o servicios pactados y si proceden del extranjero se obliga a hacer los trámites legales de importación y a pagar los impuestos, derechos y demás contribuciones y gastos que se generen con motivo de la misma.
- No se solicita garantía mayor al compromiso de entrega pactado en la cotización y formalizado en este Contrato y/o Orden de Compra y la prórroga para la entrega de los productos o servicios se deberá notificar vía correo electrónico al área solicitante con copia a la Dirección de Adquisiciones y no podrá exceder de 15 quince días hábiles más de lo pactado en la cotización.
- Son causas de rescisión y/o cancelación del presente Contrato y/o Orden de Compra, las siguientes:
  - Cuando el proveedor incumpla con las obligaciones pactadas.
  - Cuando proveedor ceda la totalidad o parte de las obligaciones objeto del Contrato y/o Orden de Compra o los derechos derivados del mismo sin la autorización previa de la Dirección de Adquisiciones.
  - Cuando la autoridad competente declare en estado de quiebra, la suspensión de pagos o alguna situación distinta, que sea análoga o equivalente y que afecte al patrimonio del proveedor.
  - Por las demás causas establecidas en las leyes y reglamentos aplicables a la materia.
- El Proveedor se obliga a responder por los daños, defectos, vicios ocultos o cualquier otra responsabilidad en que hubiera incurrido, así mismo coadyuvará con el área referente para solucionar cualquier problema que se presente.
- Se podrá dar por terminado el presente Contrato y/o Orden de Compra anticipadamente, cuando así lo solicite cualquiera de las partes, expresada por escrito o correo electrónico con 10-diez días hábiles de anticipación a la fecha de terminación del mismo, manifestando su determinación de dar por terminado el compromiso adquirido o por el incumplimiento del proveedor en los tiempos o calidad de los productos o servicios.
- El proveedor es responsable de contar con las licencias, autorizaciones o permisos que conforme a otras disposiciones sea necesarios contar para la adquisición, arrendamiento o prestación de servicios, así mismo el proveedor asumirá la responsabilidad total para el caso de que, al cumplir con el objeto del presente Contrato y/o Orden de Compra descrito en el punto 1, infrinja disposiciones referentes a propiedad intelectual, regulaciones, permisos, normas o leyes, quedando obligada a librar al Municipio de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.
- Las Partes acuerdan expresamente que el Municipio no tendrá ninguna relación ni obligación de tipo laboral y en general de ninguna especie con el proveedor, ni con las personas físicas o morales que presten sus servicios a éste, por lo tanto el proveedor será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social, y conviena por lo mismo en responder de todas las reclamaciones que se pudiesen presentar en su contra o en contra del Municipio, en relación con el servicio objeto de este contrato.
- Para todo lo no previsto en el presente Contrato y/o Orden de Compra se aplicará lo contemplado en la Orden de Compra, Requisición o Solicitud y en la Cotización del Proveedor, prevaleciendo en caso de discrepancia la Orden de Compra, Requisición o Solicitud. Se anexa la Orden de Compra, Requisición o Solicitud al presente documento formando parte integral del mismo.
- Para todo lo relativo al cumplimiento de este Contrato y/o Orden de Compra, el proveedor y el Municipio se someterán expresamente a los Tribunales competentes del Estado de Nuevo León, que serán los únicos que podrán conocer de cualquier juicio o reclamación derivado del presente instrumento jurídico, renunciando a cualquier fuero o competencia que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.
- Para el caso de que se trate el presente documento de un Contrato se llevarán a cabo las facultades de verificación por parte de la Contraloría del Estado y los órganos de control interno de los sujetos obligados a efectos de verificar que las operaciones se realicen conforme a la Ley. Lo anterior en términos de lo previsto en los artículos 78 de la Ley y 120 del Reglamento citado.
- El presente Contrato y/o Orden de Compra cumple con lo previsto en las fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI y XXII del artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León y en cuanto a la fracción VIII no le es aplicable debido a que este Municipio no celebra Arrendamientos con Opción a Compra; las fracciones IX, X, XI, XII no le son aplicables porque se trata de adquisiciones con pago posterior a la entrega y/o realización del servicio, por lo que no le aplica lo relativo a anticipos ni a la garantía de cumplimiento; en cuanto a la fracción XXIII no es aplicable para este tipo de adquisiciones. Además en caso de Contrato cumple además en lo aplicable con lo citado en el artículo 67 del Reglamento de la Ley en cuanto en su fracción III, IV, y VIII; las fracciones I, II, V, VI y VII no le son aplicables por tratarse de adquisiciones que no son de propuestas conjuntas, ni se contemplan anticipos ni garantías.

Este Orden de Compra se sustenta en el Art. 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León y en caso de ser Contrato, a lo previsto en el Artículo 46 de la Ley citada y 67 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Nuevo León, y demás aplicables.

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	47 de 52

**5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-**  
**FORMATO-01-V2**

**“PROGRAMA DE MANTENIMIENTO  
PREVENTIVO”**

(Ver ejemplo de la propuesta del formato que se anexa,  
puede ser adecuado según las necesidades)

Actualizó

Lic. Miguel Angel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

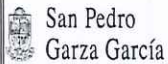
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

### MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	48 de 52

#### Programa de Mantenimiento Preventivo

ENERO							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
			1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31		

2014 FEBRERO							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
						1	
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	
23	24	25	26	27	28		

MARZO							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
						1	
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	
23/30	24/31	25	26	27	28	29	

ABRIL							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
		1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

MAYO							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
				1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10	
11	12	13	14	15	16	17	
18	19	20	21	22	23	24	
25	26	27	28	29	30	31	

JUNIO							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30						

JULIO							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
		1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	
20	21	22	23	24	25	26	
27	28	29	30	31			

AGOSTO							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24/31	25	26	27	28	29	30	

SEPTIEMBRE							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30					

OCTUBRE							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
			1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31		

NOVIEMBRE							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
						1	
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	
23/30	24	25	26	27	28	29	

DICIEMBRE							
Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	
	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31				

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y Normatividad

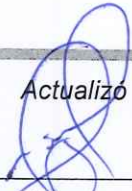


 San Pedro Garza García	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES</b>		
	<b>MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>		
	<b>Clave de manual</b>	<b>Emisión</b>	<b>Fecha última versión</b>
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	49 de 52

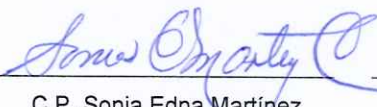
**5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-**  
**FORMATO-02-V2**

**“ORDEN DE SERVICIO”**

*Actualizo*

  
 Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
 Jefe de Taller

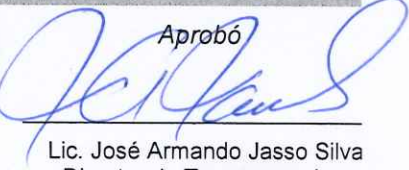
*Revisó*

  
 C.P. Sonia Edna Martínez  
 Cárdenas  
 Jefa de Normatividad

*Validó*

  
 Lic. Analucía Albo Domene  
 Directora de Servicios Generales

*Aprobó*

  
 Lic. José Armando Jasso Silva  
 Director de Transparencia y  
 Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	51 de 52

**5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-**  
**FORMATO-03-V2**

**“BITÁCORA DE MANTENIMIENTO  
AUTOMOTRIZ DIGITAL”**

Actualizó

Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES  
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5311-1130-SSPMA-DSG-TALLER-MPP-02-V2	19 de septiembre de 2014	04 de octubre de 2022	52 de 52

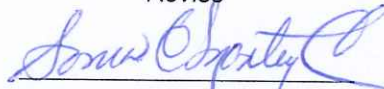
**ES UN ARCHIVO EN EXCEL QUE CONTIENE  
TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA  
EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE LOS  
MANTENIMIENTOS**

Actualizó



Lic. Miguel Ángel Urbina Garibay  
Jefe de Taller

Revisó



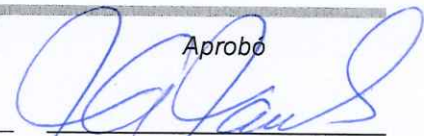
C.P. Sonia Edna Martínez  
Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Analucía Albo Domene  
Directora de Servicios Generales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva  
Director de Transparencia y  
Normatividad