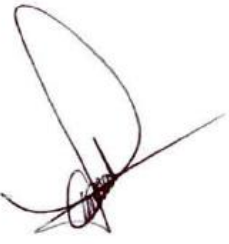
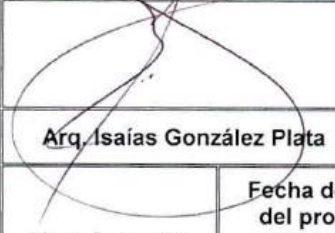




Manual General de Procedimientos

Procedimiento: Mantenimiento General de Inmuebles

Proceso:

Elabora Subdirectora de Construcción de Obra Pública	Revisa Directora General de Administración	Aprueba	
		En Sesión Ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México del veintiuno de mayo de dos mil catorce, acta 10	
	Lic. Estela Teresita Carranco Hernández		
	Revisa Director de Construcción y Mantenimiento de Obra Pública		
Arq. Katia Alejandra García Mendoza			
Núm. de Identificación del Procedimiento: 3010505200 -00.01	Versión No. 01	Fecha de emisión del proyecto de procedimiento: 07 / 04 / 14	Núm. de Páginas: 10



Manual General de Procedimientos

1. Objetivo

Mantener en óptimas condiciones los edificios e instalaciones del Poder Judicial para que sigan operando de manera adecuada; así como, la modificación y adecuación de los espacios que así lo requieran, lo anterior, mediante la programación y atención de solicitudes encaminadas a lograr un mantenimiento general eficiente.

2. Alcance

Aplica a titulares de órganos jurisdiccionales, responsables del edificio de Juzgados, Administrador de Juzgados de Control y Juicios Orales, Titulares de Unidades Administrativas de los Juzgados y Unidades Administrativas del Poder Judicial del Estado de México en su intervención, por competencia específica, en el mantenimiento adecuado de los edificios y de sus instalaciones: eléctricas, hidrosanitarias, de telefonía (líneas internas), albañilerías, acabados, herrería y carpintería; trabajos responsabilidad del personal del Departamento de Mantenimiento General.

3. Referencia normativa

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios:

Título primero, capítulo único, disposiciones generales. Artículo 2.

Capítulo II, artículo 42. Fracciones I, IV, VI, VII, VIII, XVII, XXV.

Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México:

Título séptimo.

Código de Ética del Poder Judicial del Estado de México:

Capítulo primero, fracción 1.1. a 1.5, capítulo segundo, fracción 2.1. a 2.16.

Reglamento Interior del Consejo de la Judicatura del Estado de México.

Capítulo VII, art. 21, fracción II, inciso e; y art. 42.



Manual General de Procedimientos

Capítulo XI, artículo 42, fracción I.

Manual General de Organización del Consejo de la Judicatura del Estado de México:

3010505000 Dirección de Construcción y Mantenimiento de Obra Pública.

3010505200 Subdirección de Construcción de Obra Pública.

3010505202 Departamento de Mantenimiento General.

4. Responsabilidades

La Dirección de Construcción y Mantenimiento de Obra Pública a través de la Subdirección de Construcción de Obra Pública y del Departamento de Mantenimiento General es la unidad administrativa responsable de proporcionar los servicios requeridos en materia de mantenimiento preventivo y correctivo; así como la conservación de los bienes inmuebles propiedad del Poder Judicial del Estado de México.

Director de Construcción y Mantenimiento de Obra Pública:

- Turnar de forma inmediata las solicitudes de mantenimiento a la Subdirección de Construcción.
- Dar el seguimiento a la atención de las solicitudes de mantenimiento.
- Gestionar su solución.

Subdirector de Construcción de Obra Pública:

- Instruir la atención de solicitudes de mantenimiento de Obra Pública.
- Informar al Director de Construcción y Mantenimiento de Obra Pública mensualmente, el avance en el desarrollo de los programas de trabajo de cada uno de los departamentos para la toma de decisiones.



Manual General de Procedimientos

- Programar visitas de supervisión con el departamento de Mantenimiento General para verificar la adecuada ejecución de los trabajos como respuesta a los reportes recibidos.
- Gestionar los recursos necesarios para que el mantenimiento se lleve a cabo; así como su comprobación ante la Dirección de Construcción y Mantenimiento de Obra Pública.
- Dar seguimiento al mantenimiento.

Jefe del Departamento de Mantenimiento General:

- Elaborar el programa semanal de Mantenimiento General e instruir y supervisar su atención.
- Informar a su superior jerárquico de forma semanal el avance en la atención de solicitudes recibidas.
- Informar a la Subdirección de forma semanal y mensual el avance en la atención de las solicitudes recibidas.
- Realizar visitas de supervisión a las instalaciones que permitan detectar necesidades de mantenimiento preventivo, correctivo y todos aquellos que se deriven de una adecuación de espacios.

Órgano Jurisdiccional o Unidad Administrativa solicitante:

- Solicitar, mediante oficio o reporte a través del help desk, el mantenimiento correspondiente.

5. Lineamientos de Operación

- Cuando se recibe un reporte de mantenimiento a través del help desk referente a las instalaciones eléctricas, hidrosanitarias, de telefonía (líneas internas), albañilerías, acabados, herrería y carpintería; así como la modificación y adecuación de los espacios que así lo requieran, lo anterior, derivado de que la función o el servicio para el que fueron construidos inicialmente cambia, se deberá programar su atención ponderando el tipo de mantenimiento, prioridad y



Manual General de Procedimientos

recursos necesarios para su atención.

- Cuando se recibe un reporte de mantenimiento que implica para su atención adecuada una solicitud de reparación, suministro, pago o contratación de un servicio, se debe solicitar la compra o reasignar el reporte al área responsable de su atención. En ningún caso se podrá atender un reporte de mantenimiento que implique contratar un servicio, sin que exista la autorización expresa para ello.
- El personal de mantenimiento, deberá atender el reporte, previo al diagnóstico de la cantidad y tipo de material, herramienta y equipo necesario para su atención.
- En casos justificados, el personal de mantenimiento podrá comprar el material y herramienta necesarios, valorando la optimización de recursos, siempre y cuando presente la factura de la compra sellada y firmada por la unidad administrativa o juzgado solicitante.
- Cuando la atención del reporte de mantenimiento implique programar más de una visita deberá solicitar la compra del material, herramienta y equipo necesarios a la Subdirección de Adquisiciones y Enajenaciones.
- El Jefe de Departamento deberá elaborar una programación semanal y un informe mensual de mantenimiento, que entregará a su superior jerárquico.
- El Jefe de Departamento deberá elaborar el programa de supervisión para el personal encargado del mantenimiento, que entregará a su superior jerárquico.
- Cuando el reporte de mantenimiento este atendido este se debe cerrar en el help desk.

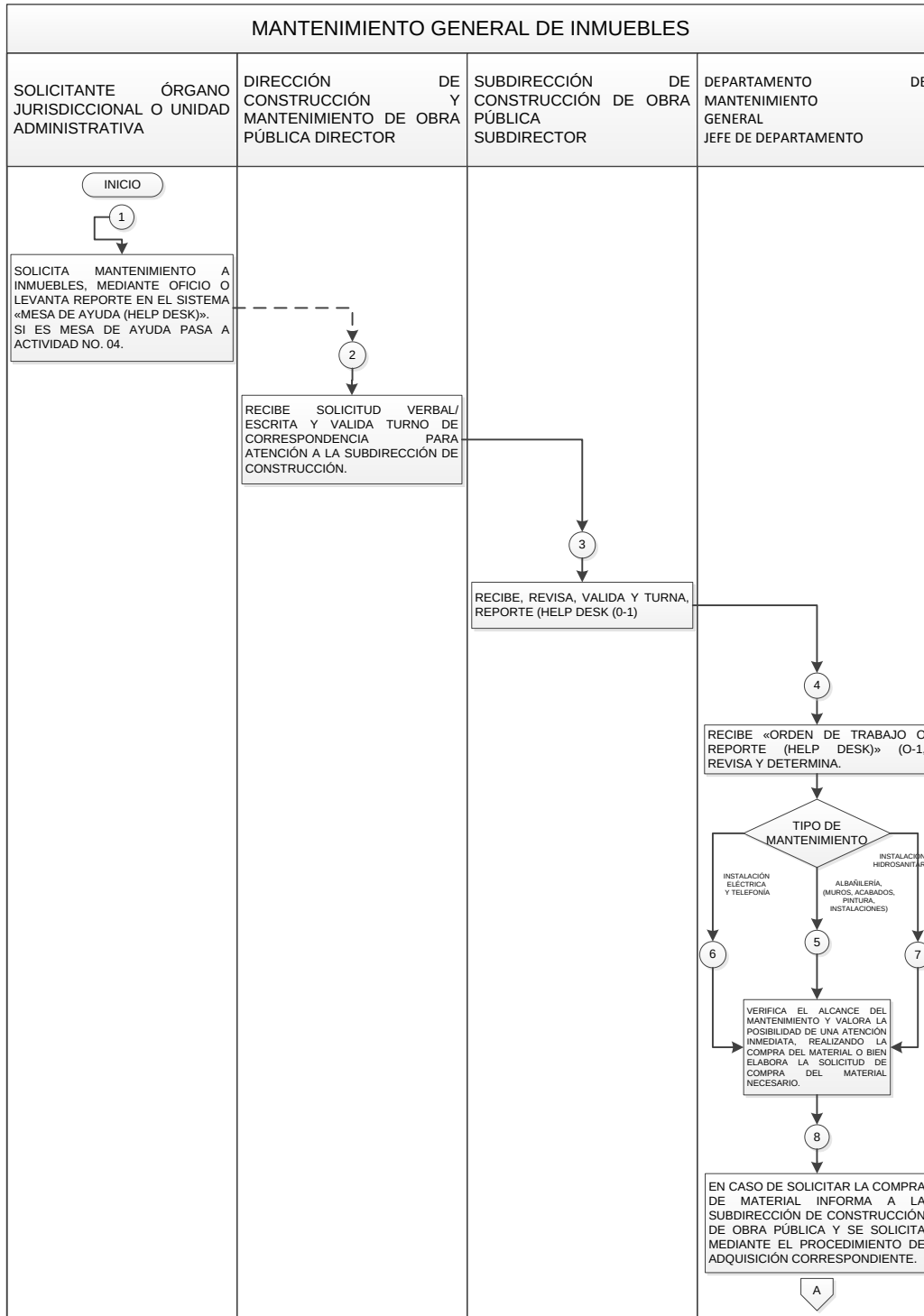
6. Insumos

- Reporte de mantenimiento de inmuebles a través del help desk u oficio de solicitud de mantenimiento generado por el área solicitante.

7. Diagrama de bloque del procedimiento



Manual General de Procedimientos



Procedimiento: Mantenimiento General de Inmuebles

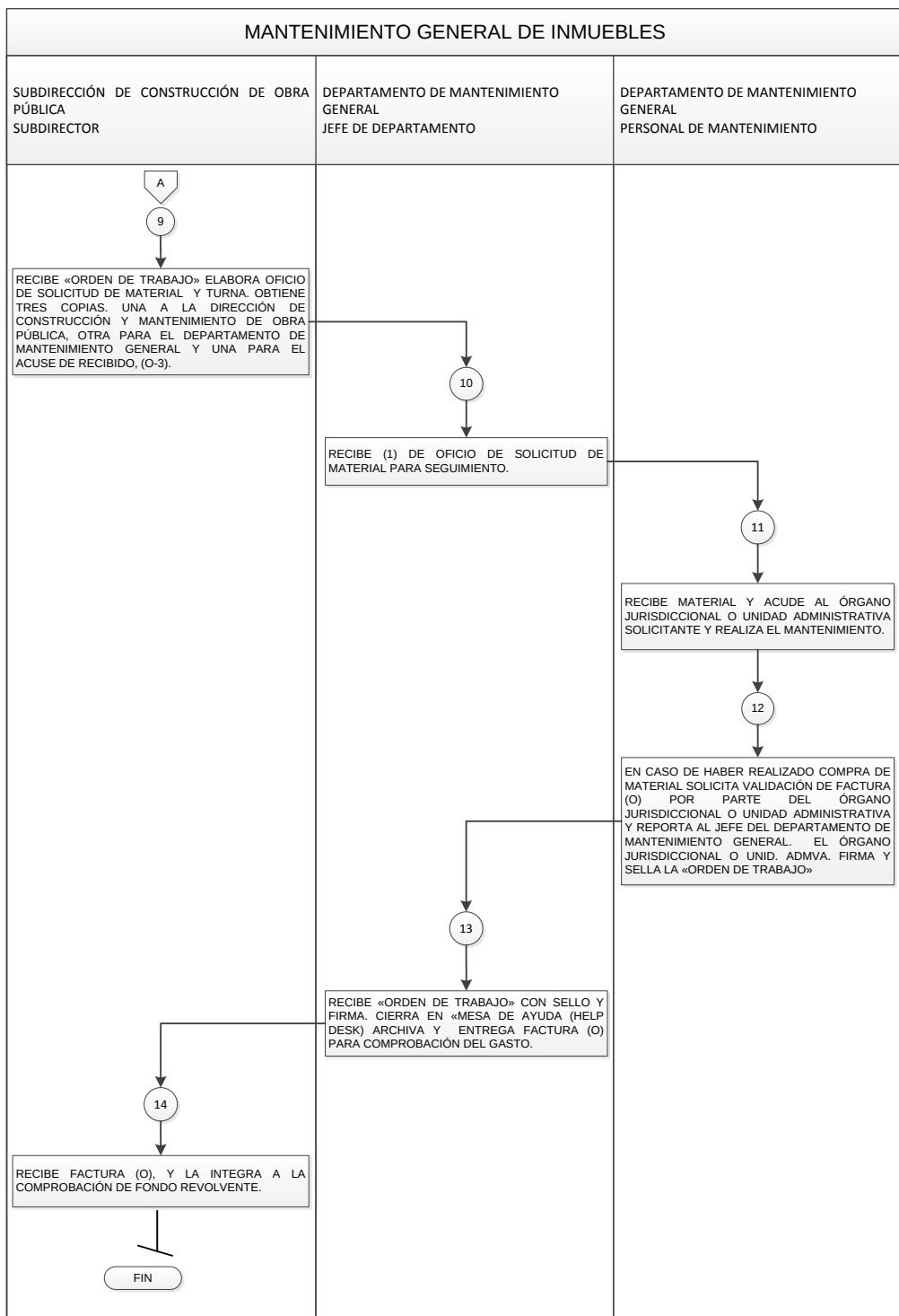
Versión No. 01

Proceso:

Fecha: 07 / 04 / 14
6 de 10



Manual General de Procedimientos





Manual General de Procedimientos

8. Resultados

* Cierre del reporte de mantenimiento en el help desk u orden de trabajo de mantenimiento firmada y sellada por el Órgano Jurisdiccional o Unidad Administrativa solicitante, una vez atendida la solicitud de mantenimiento a inmuebles

9. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta:

$$\frac{\text{Total de solicitudes de mantenimiento atendidas mensualmente}}{\text{Número de solicitudes recibidas mensualmente}} \times 100 = \text{Porcentaje de cumplimiento en atención de solicitudes de mantenimiento recibidas mensualmente}$$

Las solicitudes de mantenimiento atendidas firmadas y selladas quedan resguardadas en el Departamento de Mantenimiento General, en la carpeta "Orden de mantenimiento" del ejercicio correspondiente.

10. Interacción con otros procedimientos

Procedimiento de adquisición correspondiente

11. Registros

- Orden de trabajo

12. Definiciones

Instalación: Servicios que en un edificio se hayan de utilizar; como son: agua, luz, telefonía y servicios especiales requeridos.



Manual General de Procedimientos

Help desk: Es un sistema de información que permite reportar problemas relacionados con tecnología, servicios generales y mantenimiento (Dirección de Construcción y Mantenimiento de Obra Pública, mediante la notificación del problema por medio electrónico, capturando los datos en el formulario.

Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para mantener en óptimas condiciones las instalaciones eléctricas, hidrosanitarias, de telefonía (líneas internas), albañilerías, acabados, herrerías, cancelerías y carpinterías en los edificios, etc., a fin de garantizar que funcionen adecuadamente.

Orden de trabajo: Documento que detalla los trabajos solicitados mediante una solicitud de mantenimiento de inmuebles, mismos que derivan en una programación y reparación de las instalaciones de agua, luz, telefonía e instalaciones especiales para garantizar un buen servicio.

Programa: Calendario de atención de los reportes recibidos.

Reporte: Informe de las condiciones que guarda un inmueble y que deriva en una solicitud de mantenimiento a las instalaciones eléctricas, hidrosanitarias, de telefonía, albañilerías, acabados, herrerías, cancelerías y carpinterías; así como, la adecuación de algunos espacios derivado de que la función o el servicio para el que fueron construidos inicialmente cambia.



Manual General de Procedimientos

CONTROL DE CAMBIOS	
DECIA	DEBE DECIR