



## Fiscalía General del Estado

La M.D. Celia María Rivas Rodríguez, titular de la Fiscalía General del Estado de Yucatán, México con fundamento en los Artículos 27 y 31 del Código de la Administración Pública del Estado de Yucatán expide el siguiente documento:

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO VEHICULAR

Julio 2014  
Versión: 01



Departamento de Control  
Vehicular

ÍNDICE

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	MARCO LEGAL	3
4	GLOSARIO DE TÉRMINOS	3
5	NORMATIVIDAD	4
6	MANTENIMIENTO PREVENTIVO O CORRECTIVO DE VEHICULOS	5
7	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO Y VERIFICACIÓN	7
7.1	VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	7
7.2	REALIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS VEHÍCULOS	8
7.3	REVISIÓN DEL MANTENIMIENTO Y ENTREGA DE LOS VEHICULOS A LOS USUARIOS	9
7.4	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO VEHICULAR	9
8	INDICADORES	10
9	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTOS Y SANCIONES	10
10	VIGENCIA	10
11	ANEXOS	10
12	REGISTRO Y CONTROL DEL DOCUMENTO	11



## Departamento de Control Vehicular

### 1 Objetivo

Establecer la normatividad del procedimiento de control, mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la Fiscalía General del Estado, con el propósito de unificar los criterios de operación, eficientando y optimizando los recursos y agilidad de los servicios que se prestan dentro del marco legal.

### 2 Alcance

La normatividad establecida en el presente manual es de carácter obligatorio para el personal adscrito al departamento de Control Vehicular, así como del personal usuario del parque vehicular de la institución.

### 3 Marco Legal

- Ley de la Fiscalía General del Estado de Yucatán.
- Reglamento de la Ley de la Fiscalía General del Estado de Yucatán.
- Manual de Organización de la Dirección de Administración.
- Manual de Uso y Operación de los Vehículos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Yucatán.

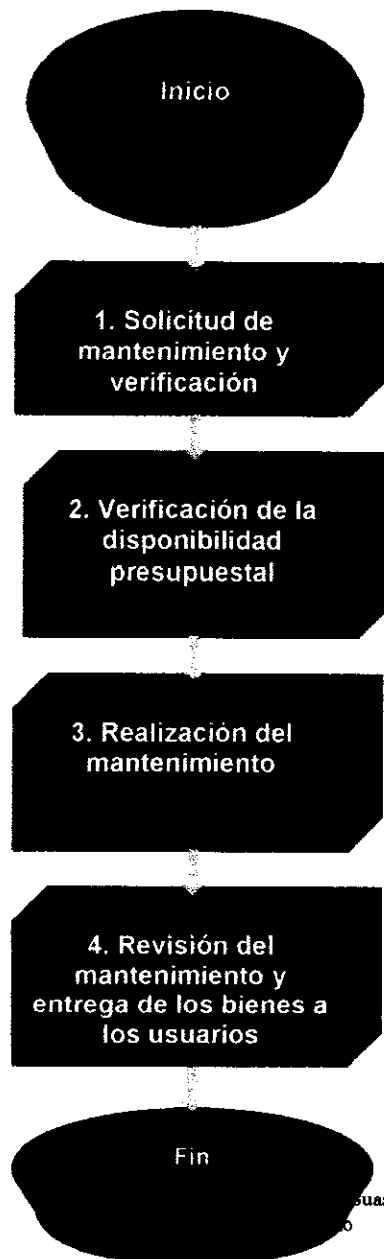
### 4 Glosario de Términos

- **DCV:** Departamento de Control Vehicular
- **FGE:** Fiscalía General del Estado.
- **SIGHEY:** Sistema Integral del Gobierno del Estado de Yucatán.
- **Centros de costo:** unidades administrativas que cuentan con presupuesto asignado.



## 5 Normatividad

### 5.1 Procedimiento de mantenimiento vehicular





Departamento de Control  
Vehicular

## **6 Mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos**

El Jefe del Departamento de Control Vehicular deberá realizar las gestiones correspondientes de mantenimiento preventivo y/o correctivo a los vehículos propiedad de la FGE.

El Jefe del Departamento de Control Vehicular deberá autorizar con su firma las órdenes de servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los vehículos de la FGE.

1. El Coordinador deberá:
  - a. Llevar a cabo los procedimientos de traslado del vehículo al taller autorizado.
  - b. Mantener actualizado el expediente y base de datos digital del mantenimiento preventivo y/o correctivo del parque vehicular de la FGE.
  - c. Archivar en el expediente correspondiente las copias de las facturas y órdenes de servicio.
2. El personal responsable del vehículo deberá:
  - a. Recibir la orden de servicio de mantenimiento preventivo de la unidad a su cargo.
  - b. Dar cumplimiento a las fechas establecidas de ingreso del vehículo al taller correspondiente.
  - c. Reportar de inmediato y por escrito, al Jefe del departamento de Control Vehicular una vez que se ha detectado una anomalía o falla en el vehículo a su cargo.
3. El personal resguardante del vehículo deberá:
  - a. Revisar periódicamente los niveles básicos de los vehículos asignados.



Departamento de Control  
Vehicular

- b. Mantener en óptimas condiciones de limpieza y operación los vehículos bajo su resguardo.
  - c. Solicitar la reparación o cambio de llantas al Jefe del departamento de control vehicular mediante el procedimiento correspondiente establecido.
4. El personal resguardante de unidades vehiculares nuevas deberá:
- a. Solicitar al Jefe del departamento de control vehicular el servicio de mantenimiento preventivo en agencia automotriz correspondiente.
  - b. Dar cumplimento a las recomendaciones de cuidado y mantenimiento del vehículo.
5. Se podrán fincar responsabilidades al personal responsable de unidades vehiculares nuevas o dentro de períodos de garantía por la pérdida de garantías de la unidad por negligencia o uso inadecuado del vehículo.
6. El personal resguardante del vehículo, en caso de siniestro o accidente deberá.
- a. Notificar de manera inmediata al personal del conmutador la ubicación y pormenores del accidente.
  - b. Notificar de manera inmediata al Jefe inmediato superior.
  - c. Permanecer en el lugar de los hechos hasta la llegada de personal de la Fiscalía y del personal de la compañía aseguradora correspondiente.
7. El personal de conmutador deberá:
- a. Realizar la llamada de solicitud de atención al personal de la Fiscalía encargada de la atención de siniestros y accidentes de tránsito y este a la vez notificar a la compañía aseguradora correspondiente.
  - b. Notificar de inmediato al Jefe del Departamento de Control Vehicular sobre el siniestro a accidente ocurrido,



Departamento de Control  
Vehicular

informado ubicación y detalles del mismo.

8. El Jefe del Departamento de Control Vehicular deberá:
  - a. Dar seguimiento a la atención de siniestros del parque vehicular de la FGE.
  - b. Establecer los procedimientos de registro y control de siniestros y/o accidentes del parque vehicular de la FGE.

## **7 Solicitud de mantenimiento y verificación**

### **Mantenimiento Preventivo**

1. El jefe del DCV deberá:
  - a. Consultar mensualmente los registros de los kilometrajes de los vehículos en el sistema de Gasomático e integra un reporte con la información.
  - b. Registrar la información del reporte anterior en el Programa de Mantenimiento Vehicular ubicado en la intranet de la FGE, importando el reporte de la actualización de los kilometrajes.
  - c. Revisar y determinar, de acuerdo al kilometraje, las unidades vehiculares que requieren servicio de mantenimiento preventivo, generando un reporte impreso que entrega al Coordinador.
2. El coordinador debe recibir el reporte impreso, revisar la cantidad de vehículos para programar el mantenimiento preventivo.

### **Mantenimiento Correctivo**

1. Jefe del DCV/Coordinador debe:



Departamento de Control  
Vehicular

- a. Recibir de forma verbal o escrita, el reporte de la falla mecánica por parte del conductor del vehículo y de la misma forma, recibe del personal del Taller Mecánico de la FGE la notificación de la falla o deterioro de piezas, al momento de realizarse el servicio de mantenimiento preventivo.
- b. Determina el lugar dónde se realizará el mantenimiento correctivo, dependiendo del tipo de desperfectos mecánicos, ya sea en el taller de la FGE o en un taller externo, conforme a la capacidad taller de la dependencia y del requerimiento de herramientas o equipos especiales. Solicita el presupuesto correspondiente.

### **7.1 Verificación de la disponibilidad presupuestal para los vehículos**

1. Jefe del DCV debe verificar la suficiencia presupuestal en los centros de costo y partidas presupuestales que correspondan al tipo de mantenimiento, en caso de insuficiencia gestiona la transferencia presupuestal.

Nota: Se considera el costo-beneficio del mantenimiento, en caso de que no proceda el mantenimiento el responsable del bien solicita su baja por escrito al Director de Administración.

### **7.2 Realización del mantenimiento a los vehículos**

#### **Preventivo**

1. El Coordinador debe canalizar el tipo de mantenimiento preventivo de acuerdo a la capacidad del taller mecánico asignado.
  - a. Notificar a los resguardantes de los vehículos la fecha en que entregarán sus vehículos para el servicio de mantenimiento preventivo e instruye a los Auxiliares del Taller Mecánico.
  - b. Al momento de recibir el vehículo para el mantenimiento, se recaba del usuario la solicitud del servicio mediante el formato Solicitud de Mantenimiento Preventivo o





Departamento de Control  
Vehicular

Correctivo (FO-MAVE-01) y se realiza la cotización del servicio correspondiente a mínimo 3 proveedores que registra en el mismo formato o se envía a algún taller de los autorizados de acuerdo a las condiciones y políticas de crédito existente.

Nota: El criterio para canalizar el mantenimiento preventivo será tomando en cuenta la capacidad instalada del taller mecánico de la dependencia, enviando a dicho lugar los servicios a realizarse y una vez que se completa la capacidad se asignarán a talleres externos.

### **Correctivo**

1. El Coordinador debe definir la atención a la falla con talleres externos cuando:

- a. Si es en el taller de la FGE, instruye a los Auxiliares del taller mecánico para realizar el mantenimiento correctivo y posteriormente registra lo realizado en la base de datos denominada Reporte Diario de Trabajo.
- b. Si es en un taller externo, envía el vehículo, registra una Orden de Servicio y/o Compra y solicita el inicio del servicio.

Nota: En el caso de pinchaduras de llantas, el Auxiliar del taller mecánico llena en dos tantos el formato Vale para Reparación de Llantas (FO-MAVE-02), el cual autoriza el Jefe del DCV y se devuelve al usuario para que lo entregue al taller externo al momento de solicitar el servicio, la copia del formato se archiva en un consecutivo mensual.

### **7.3 Revisión del mantenimiento y entrega de los vehículos a los usuarios**

1. Jefe del DCV/Coordinador debe revisar el mantenimiento proporcionado a los vehículos conforme lo siguiente:

- a. Si se realizó un mantenimiento preventivo y/o correctivo en el taller de la FGE, recibe el vehículo, revisa los servicios realizados y realiza el registro de los servicios proporcionados en la base de datos



## Departamento de Control Vehicular

denominada Reporte Diario de Trabajo.

- b. Si se realizó un mantenimiento correctivo en un taller externo, recibe del proveedor la factura y los vehículos reparados, revisa que los servicios se hayan realizado adecuadamente verificando la factura y la Orden de Servicio y/o Compra, el Jefe del DCV firma ambos documentos y recaba la firma del Director de Administración. Posteriormente, archiva una copia de la factura en las bitácoras vehiculares, y cuenta con dos tantos de la Orden de Servicio y/o Compra, uno lo entrega al proveedor quien lo presenta al Departamento de Finanzas al momento de entregar sus facturas originales para el pago correspondiente; el segundo lo archiva en un consecutivo por folio. Finalmente, realiza el registro de los servicios recibidos en la base de datos denominada Reporte Diario de Trabajo.
- c. Entrega el vehículo al usuario una vez concluida el mantenimiento preventivo o correctivo.

### **7.4 Evaluación de la satisfacción por los servicios de mantenimiento vehicular**

1. Coordinador debe:
  - a. Evaluar mensualmente la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, mediante la aplicación del formato de Encuesta de satisfacción por los servicios de mantenimiento vehicular (FO-MAVE.03).

## **8 Indicadores**

Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo a los vehículos, meta 90% de cumplimiento.



Departamento de Control  
Vehicular

## 9 Verificación de Cumplimiento y Sanciones

El Director de Administración, en conjunto con los encargados de área supervisará, analizarán y evaluarán el cumplimiento de la normatividad que señala este manual.

En caso de detectar cualquier incumplimiento o falta de aplicación del contenido del presente manual, lo deberán hacer del conocimiento de las autoridades competentes con el fin de que se apliquen los procedimientos administrativos o legales que correspondan.

## 10 Vigencia

Este manual entrará en vigor el día siguiente de la firma de autorización del Fiscal General del gobierno del Estado de Yucatán.

## 11 Anexos

### Formatos

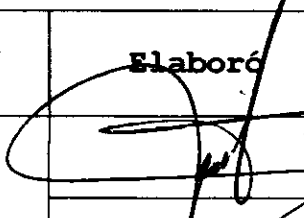

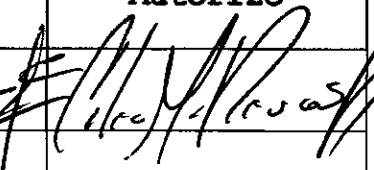
Clave	Nombre
FO-MAVE-01	Mantenimiento vehicular preventivo y correctivo
FO-MAVE-02	Vale para reparación de llantas
FO-MAVE-03	Encuesta de satisfacción por los servicios de mantenimiento vehicular

## 12 Registro y Control del Documento



Departamento de Control  
Vehicular

Fecha	Actividad
25/01/13	Invitación a participar en el proyecto de Control Interno por la SECOGEY
04/06/13	Primera asesoría y revisión del manual
30/10/13	Conclusión de asesoría y revisión del Manual Emisión del Documento
04/07/14	Actualización del Documento, se incluye el proceso de control vehicular Actualización del objetivo Cambio de clave
23/07/14	Conclusión de asesoría en la actualización del Manual de Procedimientos
23/07/14	Borrador final autorizado por el Jefe de Departamento

Versión No.	Fecha	Elaboró	Revisó	Autorizó
01	Julio 2014	 C.P. Roger Alejandro Rodríguez Suaste Jefe del departamento de control vehicular	 C.P. Gerardo Manuel Cervera Sáenz Director de Administración	 M.D. Celia María Rivas Rodríguez Fiscal General del Estado