

INVENTARIO DE PROCESOS ESENCIALES

I. Información Básica

Nombre del Macroproceso	Administración de Recursos Materiales y Servicios Generales	Tipo de Proceso	
Nombre del Proceso	Servicios Generales	Sustantivo	Administrativo
Dirección y Subdirección Responsable	Dirección de Administración y Finanzas Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	Identificador o clave	
		Pr-ADMVO-CAPUFE-14	

II. Vinculación con el Programa Institucional de CAPUFE 2025-2030

Objetivo	3. Mejorar la calidad del servicio proporcionado en la Red operada por CAPUFE mediante el fortalecimiento de la gestión administrativa del Organismo, en beneficio de las personas usuarias.
Estrategia(s)	3.1. Implementar una reingeniería organizacional, para mejorar la estructura, procesos y normativa que permita una mayor eficiencia, productividad y calidad en beneficio de los servicios otorgados a las personas usuarias.
Línea(s) de Acción	3.1.1. Desarrollar un análisis organizacional, estructural y funcional, mediante la revisión a la normativa del Organismo, con el fin de alinear las facultades y atribuciones conferidas y optimizar los procesos internos que permita eficientar la calidad de los servicios que presta CAPUFE.

III. Información Descriptiva

Objetivo Específico (Operativo)	Atender las necesidades y solicitudes de servicios generales de las unidades administrativas de oficinas centrales, como lo son: mantenimiento de las instalaciones, a la maquinaria y equipo, solicitud de vehículos y la administración de la dotación de combustible, a través de la administración de la Mesa de Servicios, en el Sistema Integral para la Administración de CAPUFE (SIAC), de manera oportuna.
Alcance	Mantener y conservar en óptimas condiciones los inmuebles propiedad del Organismo. Atender en tiempo y forma las diversas solicitudes de servicios de mantenimiento de las instalaciones y asignación de vehículos a las unidades administrativas de Oficinas Centrales, así como administrar los estacionamientos para vehículos oficiales y particulares en oficinas centrales y la dotación de combustible, conforme a la mesa de servicio y a la normativa interna.

Descripción del Proceso	Descripción de la secuencia del Proceso
Mantenimiento a Inmuebles: Realizar el mantenimiento de los inmuebles propios del Organismo, correspondientes a Oficinas Centrales y dar seguimiento a que se realice en las Unidades Regionales que cuentan con inmuebles propios, con el fin de proporcionar a las unidades administrativas, instalaciones seguras, limpias y confortables para el desarrollo de sus actividades. Administración del parque vehicular y estacionamientos: Asignar vehículos propios y arrendados para satisfacer las necesidades administrativas de movilidad del personal de oficinas centrales y unidades regionales. Dotar el combustible necesario para la cubrir las necesidades institucionales. Controlar los estacionamientos para vehículos oficiales y particulares en los inmuebles de oficinas centrales. Atender Solicitudes de la mesa de servicios: A solicitud de la persona usuaria por medio de la Mesa de Servicios, del SIAC, se atienden los requerimientos de mantenimiento en las instalaciones y/o asignación de vehículos.	Mantenimiento a Inmuebles propios: 1. Conforme al calendario anual de mantenimiento en los inmuebles de Oficinas Centrales, se llevan a cabo los servicios de mantenimiento a las instalaciones, a través de la cuadrilla de mantenimiento perteneciente a la Subgerencia de Mantenimiento e Instalaciones. 2. Si el trabajo no se puede realizar con mano de obra propia, la Gerencia de Servicios Generales solicita a la Gerencia de Recursos Materiales la contratación del servicio. 3. Una vez adjudicado el servicio, se lleva a cabo el mismo a través del proveedor ganador. 4. Si el trabajo se puede realizar con mano de obra propia, la Subgerencia de Mantenimiento e Instalaciones valida la existencia de refacciones y se lleva a cabo el servicio. 5. La Subgerencia de Mantenimiento e Instalaciones, a través de su cuadrilla de mantenimiento lleva a cabo recorridos de supervisión del estado de las instalaciones de los inmuebles de Oficinas Centrales, y para el caso de las Unidades Regionales con inmuebles propios, lleva a cabo el seguimiento con cada centro de trabajo, a través de oficios, llamadas telefónicas y/o correos electrónicos, a fin de que la totalidad de las instalaciones se mantengan en condiciones óptimas. Asignación de cajones de estacionamiento para vehículos particulares: 1. La persona servidora pública de CAPUFE solicita a la Subgerencia de Transportes la asignación de cajón de estacionamiento, entregando la documentación requerida. 2. La Subgerencia de Transportes verifica disponibilidad y en su caso, asigna cajón de estacionamiento, entregando corbatín. Dotación de combustible: 1. La persona servidora pública con vehículo asignado solicita dotación de combustible conforme a las necesidades de movilidad. 2. La Subgerencia de Transportes determina la cantidad de combustible requerido conforme a la normatividad interna y realiza la dotación de combustible a través de monederos electrónicos u otra modalidad contratada. Atención a solicitudes realizada en la mesa de servicio: 1. El área requirente (cualquier persona usuaria de Oficinas Centrales) por medio de la Mesa de Servicios, del SIAC y/o llamada telefónica a la Subgerencia de Mantenimiento e Instalaciones o Subgerencia de Transportes, solicita las necesidades de mantenimiento en las instalaciones y/o asignación de vehículos. 2. Para el caso de mantenimiento, la Subgerencia de Mantenimiento e Instalaciones designa a un equipo para solucionar el reporte y para el caso de solicitud de vehículo, la Subgerencia de Transportes lo asigna. 3. Se cierra el reporte en el sistema SIAC.

Norma Interna que lo regula	1. Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. 2. Manual de Integración y Funcionamiento del Comité y Subcomités de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y del Subcomité Revisor de Bases y Convocatorias de CAPUFE. 3. Lineamientos para la Administración del Parque Vehicular y Dotaciones de Combustible a Vehículos de Transporte, Plantas de Emergencia y Equipo Menor de CAPUFE. 4. Reglamento para la Asignación y Uso del Estacionamiento para Vehículos Oficiales y Particulares en Oficinas Centrales de CAPUFE.
Áreas involucradas en el Proceso	Gerencia de Servicios Generales. Subgerencia de Mantenimiento e Instalaciones. Subgerencia de Transportes. Unidades administrativas requirentes de servicios generales. Subgerencias de Administración de Unidades Regionales.
Tiempo de duración	En procedimiento de Licitación Pública: 50 días hábiles aproximadamente, apartir de la solicitud de investigación de mercado. En adjudicaciones directas: 20 días hábiles aproximadamente, a partir de la solicitud de investigación de mercado. En adjudicaciones directas con solicitud de cotización: 10 días hábiles aproximadamente.
Estado	3. Proceso difundido y establecido (total / parcialmente)
Servicio con el que se vincula	No aplica

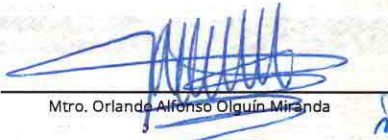
III. Información Descriptiva	
Relación con otros Procesos	1. Contratación de las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. 2. Transparencia.
Producto de salida	Mantenimiento de los inmuebles propios: Áreas y equipos atendidos con el mantenimiento preventivo y correctivo requerido, para mantenerlos en buenas condiciones de limpieza y de operatividad para el desarrollo de las actividades de las Unidades Administrativas. Administración del parque vehicular y estacionamientos: Vehículos asignados para uso oficial con la dotación de combustible necesario. Cajones de estacionamiento asignados para vehículos oficiales y particulares.

Áreas Responsables del Proceso

Director de Administración y Finanzas


Lic. Ángel Calderón Cruz

Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales


Mtro. Orlando Alfonso Olguín Miranda