



**JAPAMA**  
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

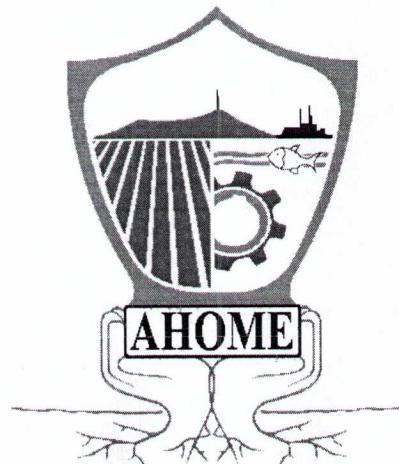
**AHOME**

Escribiendo una nueva historia

# Manual de Procedimientos

## “SERVICIOS GENERALES”

### JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE AHOME



## CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. POLÍTICA.....	3
4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE .....	3
5. AUTORIDAD .....	4
6. PROCEDIMIENTO.....	4
7. RESPONSABILIDAD .....	6
8. CONTROL DE REGISTROS.....	7
9. CONTROL DE REVISIONES.....	7
10.- HISTÓRICO DE INDICADORES .....	7
11. FLUJOGRAMA .....	8



## 1. PROPÓSITO

Cumplir con las solicitudes de servicios generales requeridas dentro de JAPAMA con el fin de mantener la infraestructura en condiciones óptimas.

## 2. ALCANCE

Aplica en los servicios requeridos de la planta comisión rio fuerte, Ing. José Hernández Terán, oficinas centrales y módulos de atención a usuarios que requieran de los servicios de mantenimiento de infraestructura.

## 3. POLÍTICA

Todas las actividades deberán sujetarse estrictamente a la aplicación del procedimiento bajo la filosofía de mejora continua y calidad en los trabajos requeridos.

## 4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

### 4.1 Documentos aplicables

Orden de servicio	(FADR-22)
Requisición de material	(FADR-07)
Solicitud a servicios generales	(FADR-33)
Bitácora inspección a vigilantes	(FADR-34)
Requisición de Servicios	SISTEMA

### 4.2 Terminología Aplicable

**Mantenimiento a infraestructura.** - Tabla roca, pintura, carpintería, alumbrado, electricidad, plomería, aluminio y vidrio, higiene y limpieza, pisos, rotulación, mobiliario

y equipo de oficina, control de plagas, aire acondicionado (reparación, reposición y mantenimiento), e impermeabilización, reparación de herramientas, equipo de jardinería y supervisión de limpieza e higiene, áreas verdes.

Apoyo en eventos internos y externos, limpieza, Jardinería, servicios, movimiento de mobiliario, equipo de oficina, coordinación de entrega de garrafones de agua, equipamiento de lugar para eventos y preparación de sala de juntas.

**Servicios de vigilancia.** - Guardias de seguridad, inspección de funcionamiento de vigilancia.

## 5. AUTORIDAD




5.1. El jefe de departamento de servicios generales deberá, mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la organización.

5.2. El jefe de departamento deberá dar apoyo logístico en la organización de los eventos de JAPAMA.

5.3. El jefe del departamento de servicios generales es el encargado del servicio de vigilancia, jardineros, intendencia, pintura y mejoras a infraestructura.

## 6. PROCEDIMIENTO

Este se inicia una vez que se recibe la solicitud de servicios generales de parte de los diversos departamentos de la Institución.



- 6.1. El jefe del departamento de servicios generales será el responsable del mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura, además de apoyo logístico en organización de eventos y servicios de vigilancia.
- 6.2. Cuando el jefe de servicios generales reciba la solicitud de algún mantenimiento de infraestructura, este deberá acudir al lugar de los hechos y analizar la gravedad del problema y buscar una solución inmediata.
- 6.3. Si el problema puede ser reparado por el departamento de servicios generales, este dispondrá del personal a su cargo para la reparación, solicitará el material y equipo necesario a almacén mediante una requisición de material (FADR-07) y se procederá a la reparación, de manera inmediata.
- 6.4. De no contar con el material y equipo necesarios para la reparación del problema, se solicitará mediante una requisición de material (FADR-07), y este procederá a reparar el problema cuando el material le sea entregado.
- 6.5. Cuando el problema no pueda ser reparado por el departamento de servicios generales este cotizará con personal externo mediante una requisición de servicio, y deberá supervisar la obra para que cumpla con el trabajo en tiempo y forma.
- 6.6. Cuando el departamento de servicios generales no pueda reparar el problema, pero si puede ser reparado por otro departamento de JAPAMA este informará al jefe del departamento para proceder a su reparación.
- 6.7. El jefe de servicios generales deberá cumplir en tiempo y forma el programa de mantenimiento de aires acondicionados, extintores y control de plagas.

6.8. El jefe de servicios generales deberá proporcionar apoyo logístico en organización de eventos que involucren a la JAPAMA para asegurarse que se logre el evento sin ningún contratiempo y se lleve a cabo en el tiempo y forma establecidos.

6.9. El jefe de servicios generales es el encargado de los servicios de vigilancia, este supervisara constantemente a los prestadores del servicio de vigilancia, para asegurarse que estén realizando las labores para las cuales fueron contratados, dará un seguimiento a la lista de ingresos a la planta por personas externas y se asegurara que se esté implementando como es debido.

6.10. El jefe de servicios generales y/o auxiliar es el encargado de coordinarla entrega de agua a los departamentos de JAPAMA.

## 7. RESPONSABILIDAD

7.1. Los jefes de cada departamento deberán informar al jefe de servicios generales de cualquier problema detectado que al departamento le corresponda.

7.2. El jefe del departamento de servicios generales deberá atender todos los reportes asignados a su departamento.

7.3. El jefe de servicios generales deberá apoyar en logística en la organización de eventos que involucren a la JAPAMA.

7.4. El jefe de servicios generales deberá asegurar el buen funcionamiento del servicio de seguridad.



## 8. CONTROL DE REGISTROS

Código	Identificación	Responsable	Almacenamiento	Retención	Disposición
FADR-07	Requisición de material	Jefe de departamento	REPISA	1 AÑO	SE DESTRUYE
FADR-22	Orden de servicio	Jefe de departamento	REPISA	1 AÑO	SE DESTRUYE
FADR-33	Solicitud a servicios generales	Jefe de departamento	REPISA	1 AÑO	SE DESTRUYE
FADR-34	Bitácora de inspección a vigilantes	Jefe de departamento	REPISA	1 AÑO	SE DESTRUYE

## 9. CONTROL DE REVISIONES

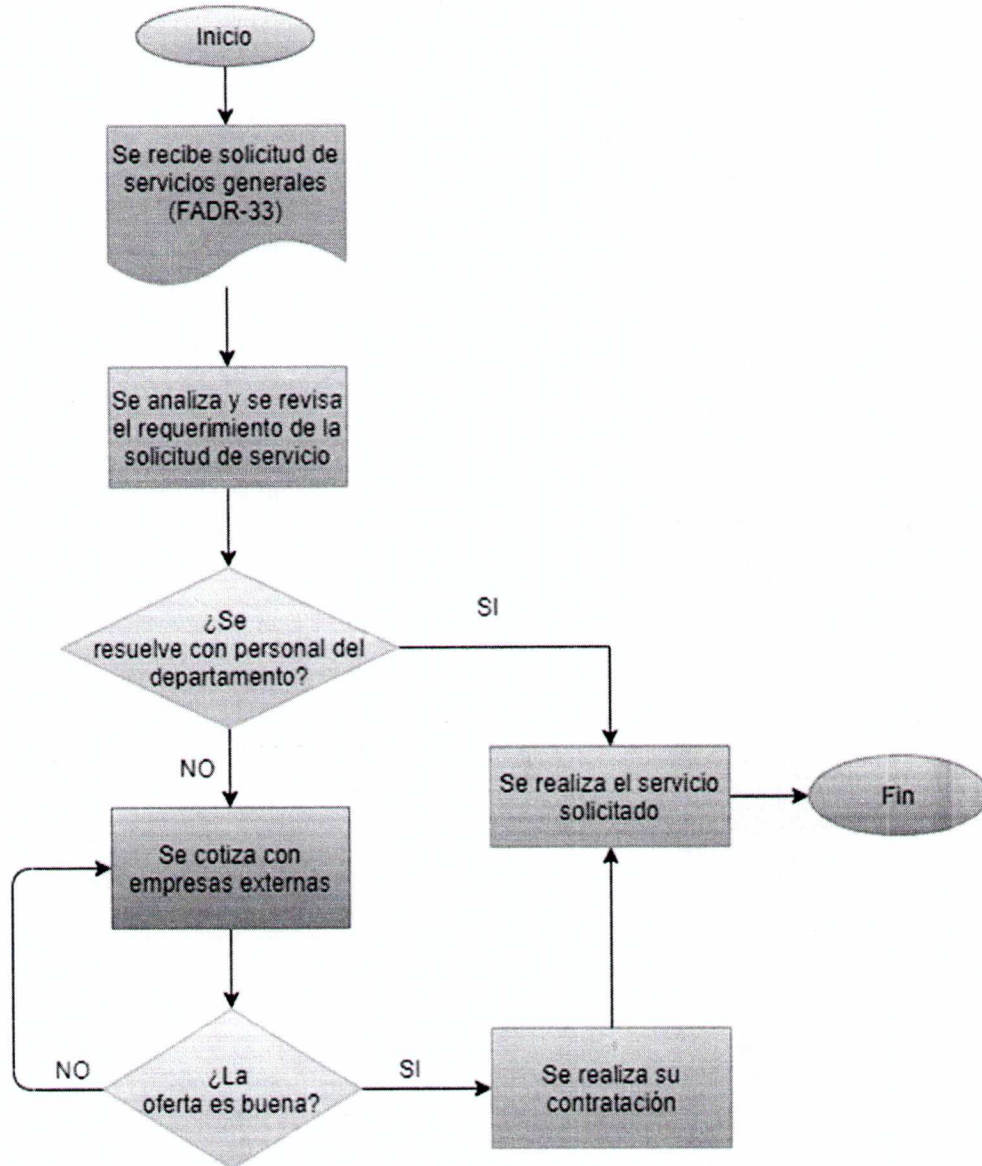
	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14-12-17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01-02-21	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

## 10.- HISTÓRICO DE INDICADORES

No.	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	-	Actual	Supervisar al 100% de los trabajos contratados externamente, emitidos mediante órdenes de servicio.
2		Actual	Llevar a cabo cuando menos 12 inspecciones al trimestre al servicio de vigilancia.

**11. FLUJOGRAMA**

**SERVICIOS GENERALES**



*[Handwritten signatures in blue ink]*





---

**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN  
SERVICIOS GENERALES**

---

**APROBÓ:**

Ing. Hernán Medina Soto.  
Gerente General.

Nombre

Firma

**ELABORÓ:**

Heriberto Lugo  
Manzanares  
Jefe de Servicios  
Generales

Nombre

Firma

**REVISÓ:**

Lic. Diana  
Margarita Rubio  
Viesca  
Gerente de  
Administración y  
Finanzas

Nombre

Firma

