1. OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad, funcionalidad y seguridad de la infraestructura física, mobiliario, equipo e instalaciones de la Universidad Tecnológica de Cancún, mediante la planeación y ejecución de programas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la prestación eficiente de los servicios generales, con el fin de proveer un entorno óptimo, seguro y limpio que contribuya al desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas, instalaciones e infraestructura de la Universidad Tecnológica de Cancún, iniciando con la identificación y recepción de las necesidades de mantenimiento, servicios generales, gestión de proveedores y adquisición de insumos, y concluyendo con la consolidación y entrega del informe cuatrimestral de actividades del departamento.

3. REFERENCIAS

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
REM-ALP-P04	Adquisiciones a través de licitaciones públicas.	Procedimiento.
REM-ADI-P02	Adquisiciones directas.	Procedimiento.
PEC-P01-A01	Programa Anual De Mantenimiento y Servicios Generales.	Anexo de procedimiento.
ACD-SCE-P03	Supervisión y coordinación de Eventos Especiales.	Procedimiento.
GEM-VIS-P02	Visitas de inducción y específicas.	Procedimiento.
ADI-P02-F01	Acta de entrega recepción, gestión de pago, evaluación de servicio.	Procedimiento.
MSG-PVI-I01	Préstamo de vehículos institucionales.	Instrucción de trabajo

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es responsabilidad del jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales elaborar, actualizar y vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.

4.2 Es responsabilidad del jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales gestionar la adquisición oportuna de los insumos y materiales requeridos para la ejecución del Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales.

4.3 Es responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas revisar, validar y autorizar el Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales para su ejecución y asignación presupuestal.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ana Lucia Méndez Estrella **Jefa de Oficina del departamento de Mantenimiento y Servicios Generales**	**Olaf Saúl Reyes León** **Encargado del departamento de Mantenimiento y Servicios Generales**	**Yaneth Faisal Padrón** **Encargada de la Dirección de Administración y Finanzas**

4.4 Es responsabilidad de todo el personal del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales ejecutar las actividades asignadas en tiempo y forma, garantizando el cuidado de los recursos y el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.

4.5 Los lineamientos para el desarrollo del Programa Anual pretenden:

- Sistematizar las rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo bajo estándares de calidad.
- Elevar los niveles de respuesta y servicio percibidos por la comunidad de la UT Cancún.
- Promover una cultura de austeridad mediante el control estricto del inventario y la erradicación de gastos innecesarios.
- Mitigar los impactos ambientales derivados de la operación diaria y los servicios subcontratados.

4.6. La atención a las solicitudes de servicio registradas en el sistema de tickets se realizará bajo criterios de orden de llegada y nivel de prioridad técnica. Una vez concluidos los trabajos, se notificará automáticamente al usuario a través del correo electrónico institucional sobre la atención y el cierre definitivo del ticket.

4.7. Con el objeto de estandarizar el seguimiento de las solicitudes en el sistema de tickets, se establecen los siguientes niveles de prioridad y tiempos de respuesta técnica:

Prioridad	**Descripción Operativa**	**Tipo de Actividad**	**Tiempo Estimado de Solución (SLA)**
Baja	No requiere atención inmediata; no afecta la operación regular de las áreas.	Programada / Rutinaria	Mayor o igual a 30 días naturales.
Normal	Requiere atención moderada para prevenir afectaciones en el mediano plazo.	Programada / Preventiva	Hasta 7 días (una semana).
Alta	Requiere atención prioritaria debido a fallas que impactan parcialmente la operación.	No programada / Correctiva	Hasta 24 horas (un día hábil).
Urgente	Requiere intervención inmediata por riesgos de seguridad o paro total de actividades.	No programada / Emergencia	Menor a 2 horas (Atención inmediata).

5. DEFINICIONES

Término	Definición
Mantenimiento Correctivo	Conjunto de tareas técnicas y operativas ejecutadas de forma reactiva tras la detección de una avería, defecto o falla en los equipos o infraestructura, con el propósito de restaurar su funcionalidad y continuidad operativa.
Mantenimiento preventivo	Estrategia de conservación proactiva aplicada de manera planificada y periódica a instalaciones, mobiliario y equipos. Comprende actividades de inspección, limpieza, ajuste y calibración para mitigar riesgos de falla, garantizando su fiabilidad y prolongando su vida útil.
Servicios Generales	Área encargada de coordinar, supervisar y proveer las actividades de apoyo logístico y operativo interno (tales como limpieza, mensajería, vigilancia o eventos), asegurando que los espacios de la institución se mantengan en condiciones óptimas de higiene, orden y funcionalidad.
Tickets UT	Plataforma tecnológica e institucional utilizada para registrar, canalizar, procesar y almacenar las solicitudes de mantenimiento y servicios de la universidad. Funciona como la herramienta oficial de asignación y seguimiento de tareas para el personal técnico, auxiliares y choferes.

6. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable
	FASE A: PLANEACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL	
1	Analiza las necesidades de la infraestructura y equipos institucionales consultando la información técnica del fabricante, el historial operativo de los activos y el calendario del ciclo escolar vigente.	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales
2	Elabora el formato "Estimación de Necesidades para el Mantenimiento" (PEC-P01-F02), detallando los servicios a subcontratar, así como los recursos materiales, refacciones y herramientas requeridas.	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales
3	Envía el formato PEC-P01-F02 a la Dirección de Administración y Finanzas para su correspondiente análisis, validación presupuestaria y autorización formal.	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales
4	Estructura el "Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales" (PEC-P01-A01) una vez aprobada la estimación de necesidades, calendarizando las acciones preventivas del año.	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales

No.	Actividad	Responsable
5	Difunde el "Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales" (PEC-P01-A01) a todo el personal adscrito al departamento para coordinar su cumplimiento.	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales
	FASE B: RECEPCIÓN, REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE SOLICITUDES DIARIAS	
6	Recibe y canaliza las solicitudes de servicios de la comunidad universitaria. Los mantenimientos menores entran por correo (mantenimiento@utcancun.edu.mx) o vía telefónica; los mantenimientos mayores ingresan por memorándum; y los eventos especiales mediante el formato "Orden de Eventos" (SCE-P01-F02).	Coordinador(a) / Personal Administrativo del Departamento
7	Registra todas las solicitudes en la plataforma Tickets UT, generando un número de servicio. Procede a asignar las tareas a los técnicos, auxiliares o choferes conforme al orden de llegada, nivel de prioridad técnica, disponibilidad de materiales y las actividades programadas en el PEC-P01-A01.	Coordinador(a) / Personal Administrativo del Departamento
8	Verifican la plataforma Tickets UT al inicio de su jornada laboral para identificar las órdenes de trabajo asignadas y planificar su atención según la prioridad establecida.	Técnicos, Auxiliares y Choferes
	FASE C: EJECUCIÓN, CIERRE Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO	
9	Ejecutan los trabajos de mantenimiento o servicios generales requeridos. Al concluir la actividad, registran en la bitácora o reporte el detalle de la atención y los materiales utilizados, notificando en el sistema Tickets UT para proceder al cierre técnico de la solicitud.	Técnicos, Auxiliares y Choferes
10	Monitorea el estado de la plataforma Tickets UT (identificando folios abiertos, pendientes o cerrados). Al confirmarse el cierre, el sistema envía una encuesta electrónica automática al usuario para evaluar la calidad del servicio. En caso de una no conformidad, reabre el ticket para su corrección.	Jefe(a) o Coordinador(a) del Departamento
11	Gestiona los servicios externos. Si el trabajo fue realizado por un contratista, envía el "Acta de entrega recepción, gestión de pago, evaluación del servicio" (ADI-P02-F01) al Departamento de Recursos Materiales. Asimismo, remite mensualmente las evaluaciones de los servicios subcontratados de Limpieza (PEC-P01-F06), Jardinería (PEC-P01-F04) y Seguridad (PEC-P01-F07).	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales

7. REGISTROS Y ANEXOS

CÓDIGO	TÍTULO	DEPTO. ÁREA O PERSONA QUE DEBE RETENER EL DOCUMENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
PEC-P01-A01	"Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales".	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-A02	"Funcionalidad de muebles de baño".	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-A03	"Lineamiento de control de acceso a la Universidad".	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-F01	"Informe de actividades de mantenimiento y Servicios Generales".	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-F02	"Estimación de necesidades de mantenimiento y Servicios Generales".	Recursos Materiales.	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-F03	"Resumen de vehículos institucionales".	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-F04	"Seguimiento actividades de jardinería".	Recursos Materiales.	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-F05	"Supervisión de Limpieza Sanitarios"	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-F06	"Servicio de Limpieza"	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto
PEC-P01-F07	"Seguimiento de Seguridad"	Mantenimiento y Servicios Generales	1 año	Archivo muerto

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
Seguimiento mediante el Sistema Tickets UT http://192.168.1.237:8087/admin/tickets

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	MODIFICACIÓN
22/10/2026	Se modifica el nombre del procedimiento **PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES** con código MSG-PEC-P01. Nuevo nombre de procedimiento **MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENELALES** con código **MSG-MSG-P01.** Se actualiza el número de revisión y fecha de revisión Se modifica y actualiza el objetivo y alcance del procedimiento Se modifica y actualiza las políticas de operación Se modifica y actualiza las definiciones Se modifica y actualiza las actividades del procedimiento MSG-PEC-P01
14/05/26	• Se modifican área de responsabilidad en los puntos 6, 7, 8 y 9; del procedimiento.
07/10/24	• Se agrega nuevo sistema de TICKETS UT de apartado 6,8,10,12 • Se • Se elimina formato de orden de servicio • Se modifica Flujo grama
30/08/2023	• Se agrega los formatos PEC-P01-F06, PEC-P01-F07 y se corrige el nombre del formato PEC-P01-F05. • Se elimina código del formato de orden de servicio. • Se elimina programación de servicios semanales en edificios.
09/06/2023	• Se agrega formato orden de servicio código PEC-P01-F05. • Se cambia encuesta de satisfacción por formato de Orden de Servicio en el punto 9.
21/03/2022	• Se modifica el punto 4.6 (se cambia el edificio F de los días programados para atender los edificios) • Se modifica el punto 6 procedimiento, se le agrega responsabilidad en el CAMS a todos los colaboradores.
10/02/2021	• Se modifica el nombre del procedimiento a: Programar, Ejecutar y Controlar el Mantenimiento y los Servicios Generales. • Se modifica objetivo. • Se modifica alcance. • Se modifica definiciones, se agregó mantenimiento preventivo y servicios generales. • Se modifica procedimiento, apartados 6, 7, 9, 10 y 13; así como agregar el punto 11. • Se modifica registro y anexos: funcionalidad de muebles de baño y lineamiento de control de acceso a la Universidad. • Se modifica Flujograma. • Se agrega documento nuevo MSG-PVI-I01 Préstamo de Vehículos Institucionales

FECHA	MODIFICACIÓN
22/10/2026	Se modifica el nombre del procedimiento **PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES** con código MSG-PEC-P01. Nuevo nombre de procedimiento **MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENELALES** con código **MSG-MSG-P01.** Se actualiza el número de revisión y fecha de revisión Se modifica y actualiza el objetivo y alcance del procedimiento Se modifica y actualiza las políticas de operación Se modifica y actualiza las definiciones Se modifica y actualiza las actividades del procedimiento MSG-PEC-P01
11/02/2020	• Se modifica procedimiento, de apartado número 4,5 y 6. • Se modifica Flujograma. • Se modifica alcance. • Se modifica política de operación 4.6

9. FLUJOGRAMA

	Director(a) de Administración y Finanzas	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales	Coordinador(a) / Personal Administrativo del Departamento	Técnicos, Auxiliares y Choferes
1		INICIO **FASE A: PLANEACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL:** Analiza las necesidades de la infraestructura y equipos institucionales consultando la información técnica del fabricante, el historial operativo de los activos y el calendario del ciclo escolar vigente.		
2		Elabora el formato "Estimación de Necesidades para el Mantenimiento" (PEC-P01-F02), detallando los servicios a subcontratar, así como los recursos materiales, refacciones y herramientas requeridas.		
3	Recibe el formato PEC-P01-F02	Envía el formato PEC-P01-F02 a la Dirección de Administración y Finanzas para su correspondiente análisis, validación presupuestaria y autorización formal.		
4		Estructura el "Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales" (PEC-P01-A01) una vez aprobada la estimación de necesidades, calendarizando las acciones preventivas del año.		

	Director(a) de Administración y Finanzas	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales	Coordinador(a) / Personal Administrativo del Departamento	Técnicos, Auxiliares y Choferes
5		Difunde el "Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales" (PEC-P01-A01) a todo el personal adscrito al departamento para coordinar su cumplimiento.		
6		**FASE B: RECEPCIÓN, REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE SOLICITUDES DIARIAS**		
			A	
			A	
		Recibe y canaliza las solicitudes de servicios de la comunidad universitaria. Los mantenimientos menores entran por correo (mantenimiento@utcancun.edu.mx) o vía telefónica; los mantenimientos mayores ingresan por memorándum; y los eventos especiales mediante el formato "Orden de Eventos" (SCE-P01-F02).		
7		Registra todas las solicitudes en la plataforma Tickets UT, generando un número de servicio. Procede a asignar las tareas a los técnicos, auxiliares o choferes conforme al orden de llegada, nivel de prioridad técnica, disponibilidad de materiales y las actividades programadas en el PEC-P01-A01.		
8				Verifican la plataforma Tickets UT al inicio de su jornada laboral para identificar las órdenes de trabajo asignadas y planificar su atención según la prioridad establecida.
				FASE C: EJECUCIÓN, CIERRE Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

	Director(a) de Administración y Finanzas	Jefe(a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales	Coordinador(a) / Personal Administrativo del Departamento	Técnicos, Auxiliares y Choferes
9				B Ejecutan los trabajos de mantenimiento o servicios generales requeridos. Al concluir la actividad, registran en la bitácora o reporte el detalle de la atención y los materiales utilizados, notificando en el sistema Tickets UT para proceder al cierre técnico de la solicitud. B
10		B Monitorea el estado de la plataforma Tickets UT (identificando folios abiertos, pendientes o cerrados). Al confirmarse el cierre, el sistema envía una encuesta electrónica automática al usuario para evaluar la calidad del servicio. En caso de una no conformidad, reabre el ticket para su corrección.		
11		Gestiona los servicios externos. Si el trabajo fue realizado por un contratista, envía el "Acta de entrega recepción, gestión de pago, evaluación del servicio" (ADI-P02-F01) al Departamento de Recursos Materiales. Asimismo, remite mensualmente las evaluaciones de los servicios subcontratados de Limpieza (PEC-P01-F06), Jardinería (PEC-P01-F04) y Seguridad (PEC-P01-F07) FIN		