

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 1 de 10

1. OBJETIVO

Programar, ejecutar y controlar el mantenimiento y los servicios generales de las instalaciones e infraestructura de la Universidad; que permita el desarrollo de las actividades, en beneficio de la Comunidad Universitaria y público general.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la detección de los requerimientos de mantenimiento y servicios generales de las instalaciones e infraestructura hasta la elaboración de un informe cuatrimestral de actividades del departamento de mantenimiento y servicios generales.

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, eval. servicio	Formato
MSG-PVI-I01	Préstamo de vehículos institucionales.	Instrucción de trabajo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. Paola Ríos Rodríguez Encargada del departamento de Mantenimiento y Servicios Generales	C. Yaneth Faisal Padrón Encargada de la Dirección de Administración y Finanzas	C. Yaneth Faisal Padrón Encargada de la Dirección de Administración y Finanzas

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 2 de 10

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es responsabilidad del Jefe (a) del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, la elaboración de este procedimiento.

4.2 Es responsabilidad del Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales, la gestión para la adquisición de los recursos materiales, para poder implementar el Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales.

4.3 Es responsabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas, la revisión y aprobación del Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales.

4.4 La responsabilidad recae en todo el personal del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.

4.5 Los criterios para la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales pretenden:

1. Estandarizar actividades y procesos.
2. Cumplir expectativas de los clientes.
3. Eliminar gastos innecesarios.
4. Reducir la huella ambiental.

4.6. El seguimiento del Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales del sistema tickets, se atenderán de acuerdo al orden de llegada de solicitudes y prioridad de atención, por medio de correo electrónico institucional, se le hará de su conocimiento al cliente que el ticket ha sido atendido y cerrado.

4.7. Para estandarizar el seguimiento del Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales del sistema tickets, se determinan las siguientes prioridades:

Baja: no es necesaria su atención inmediata, generalmente es una actividad programada, tiempo estimado de solución: mayor o igual a un mes.

Normal: atención moderada, actividad programada, tiempo estimado de solución: una semana.

Alta: atención inmediata, actividad normalmente no programada, tiempo estimado de solución: un día.

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 3 de 10

Urgente: atención con urgencia, actividad no programada, tiempo estimado de solución: inmediata

5. DEFINICIONES

Término	Definición
Mantenimiento Correctivo	Mantenimiento que se aplica a los equipos al presentarse fallas para recuperar su funcionalidad.
Mantenimiento preventivo	Mantenimiento dedicado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.
Servicios Generales	Seguimiento que aplica a la atención de requerimientos internos y externos, e infraestructura.
Tickets UT	Tickets UT. Programa sistematizado, que procesa y almacena información, el cual deberá ser consultado por Técnicos, auxiliares y choferes, para atender tickets asignados.

6. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable
1	Determina los requerimientos de mantenimiento de los equipos e infraestructura, a través de la consulta de: <ul style="list-style-type: none"> La información técnica y las recomendaciones del fabricante de los equipos. El historial de los equipos y de la infraestructura. De acuerdo al ciclo escolar. 	Jefe(a) del departamento.
2	Elabora el formato “Estimación de Necesidades para el Mantenimiento” (código PEC-P01-F02) en la que se indican los servicios que se requieren contratar, los recursos necesarios, materiales, refacciones y herramientas para el mantenimiento de los equipos e infraestructura.	Jefe(a) del departamento y/o Coordinador del departamento.
3	Envía a la Dirección de Administración y Finanzas, la “Estimación de Necesidades para el Mantenimiento y Servicios Generales” (código PEC-P01-F02), para que este documento sea analizado y autorizado.	Jefe(a) del departamento.

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 4 de 10

No.	Actividad	Responsable
4	Una vez aprobado procede a estructurar el “Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales” (código PEC-P01-A01), de acuerdo a: la “Estimación de Necesidades para el Mantenimiento y Servicios Generales” (código PEC-P01-F02)	Jefe (a) del departamento.
5	Da a conocer el “Programa Anual De Mantenimiento y Servicios Generales” (con código PEC-P01-A01) al personal de Mantenimiento y Servicios Generales.	Jefe (a) del departamento.
6	<p>Recibe a través del correo electrónico mantenimiento@utcancun.edu.mx y vía telefónica solicitudes de Mantenimiento y Servicios Generales menores, y solicitudes de Mantenimiento y Servicios Generales mayores por medio de memorándum, del personal o departamento de la Universidad de cualquier área que detecte una necesidad de mantenimiento correctivo o preventivo evidente en el equipo que opera en las instalaciones, y las actividades del Programa de Mantenimiento y Servicios Generales.</p> <p>Todas las solicitudes de mantenimiento son registradas en TICKEST UT. Se levanta un ticket y se asigna un número de servicio y se delega actividad por el coordinador del departamento a través del sistema a los técnicos para dar seguimiento puntual de las actividades, posteriormente al cierre del ticket evaluar el servicio ofrecido a través encuesta enviada vía electrónica.</p> <p>Así mismo recibe solicitudes de “Orden de Eventos” (código SCE-P01-F02) para ser atendidos en tiempo y forma. Para la instalación de equipo de audio y adecuaciones en el área. Asignándole también un número de ticket.</p>	<p>Coordinador (a) del departamento.</p> <p>Secretario (a) o Analista administrativo del departamento.</p>
7	Se asignan los tickets de mantenimiento y servicios, recibidos y las que se generan durante el día, así mismo asigna los trabajos que correspondan al “Plan y Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales” (código PEC-P01-A01), a los técnicos, auxiliares y choferes, para su ejecución. Se asegura de dar seguimiento a los tickets de acuerdo a los tiempos de respuesta y prioridades, así como la disponibilidad de los materiales.	Jefe (a), Coordinador (a), Analista Administrativo (a), Secretario (a) del Departamento

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 5 de 10

No.	Actividad	Responsable
8	Al inicio de labores verifica el sistema tickets UT, si tiene actividades asignadas, para que sean efectuadas según la prioridad, el “Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales” (código PEC-P01-A01), el número de ticket levantado, asignándole a los técnicos, es responsabilidad de los usuarios, agregar información detallada de atención y uso de material mediante bitácora y reporte del evento, ticket asignado.	Técnicos, auxiliares y choferes de mantenimiento y servicios generales.
9	Ejecuta el mantenimiento. Una vez terminado el servicio, se informa en el programa de Tickers UT de la actividad realizada para su cierre, en caso de no conformidad se reapertura el ticket hasta que se concluya con éxito la actividad. Al finalizar su horario de trabajo corrobora que los tickets asignados están cerrados. Verifica el sistema Tickets UT, para atención de tickets pendientes (aun cuando sean de otras áreas que no correspondan al edificio que corresponda de acuerdo a calendario)	Coordinador (a), Técnico, Analista Administrativa, Auxiliar, secretario (a) y chofer del Departamento
10	Verifica el estado del Sistema Tickets UT, e identifica si los tickets: están abiertos, ya fueron cerrados o están pendientes. Para dar seguimiento del mismo hasta su conclusión.	Jefe (a) y Coordinador (a) del departamento.
11	En caso de que el mantenimiento sea realizado por proveedores externos, el departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, envía un “Acta de entrega recepción, gestión de pago, eval. servicio” (formato código ADI-P02-F01) al departamento de Recursos Materiales. Así mismo el departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, envía una evaluación mensual del seguimiento de servicios de Limpieza (formato código PEC-P01-F06), Jardinería (formato código PEC-P01-F04) y seguridad (formato código PEC-P01-F07)..	Jefe (a) y Coordinador (a) del departamento.
12	Con la información del Sistema Tickets UT, se actualiza el “Informe de Actividades del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales” (código PEC-P01-F01).	Jefe (a) y coordinador (a) del departamento.

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 6 de 10

No.	Actividad	Responsable
13	Entrega cuatrimestral a la Dirección de Administración y Finanzas los resultados alcanzados por el Departamento con el formato “Informe de Actividades del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales” (código PEC-P01-F01).	Jefe (a) del departamento.

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

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 7 de 10

CÓDIGO	TÍTULO	DEPTO. ÁREA O PERSONA QUE DEBE RETENER EL DOCUMENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
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.

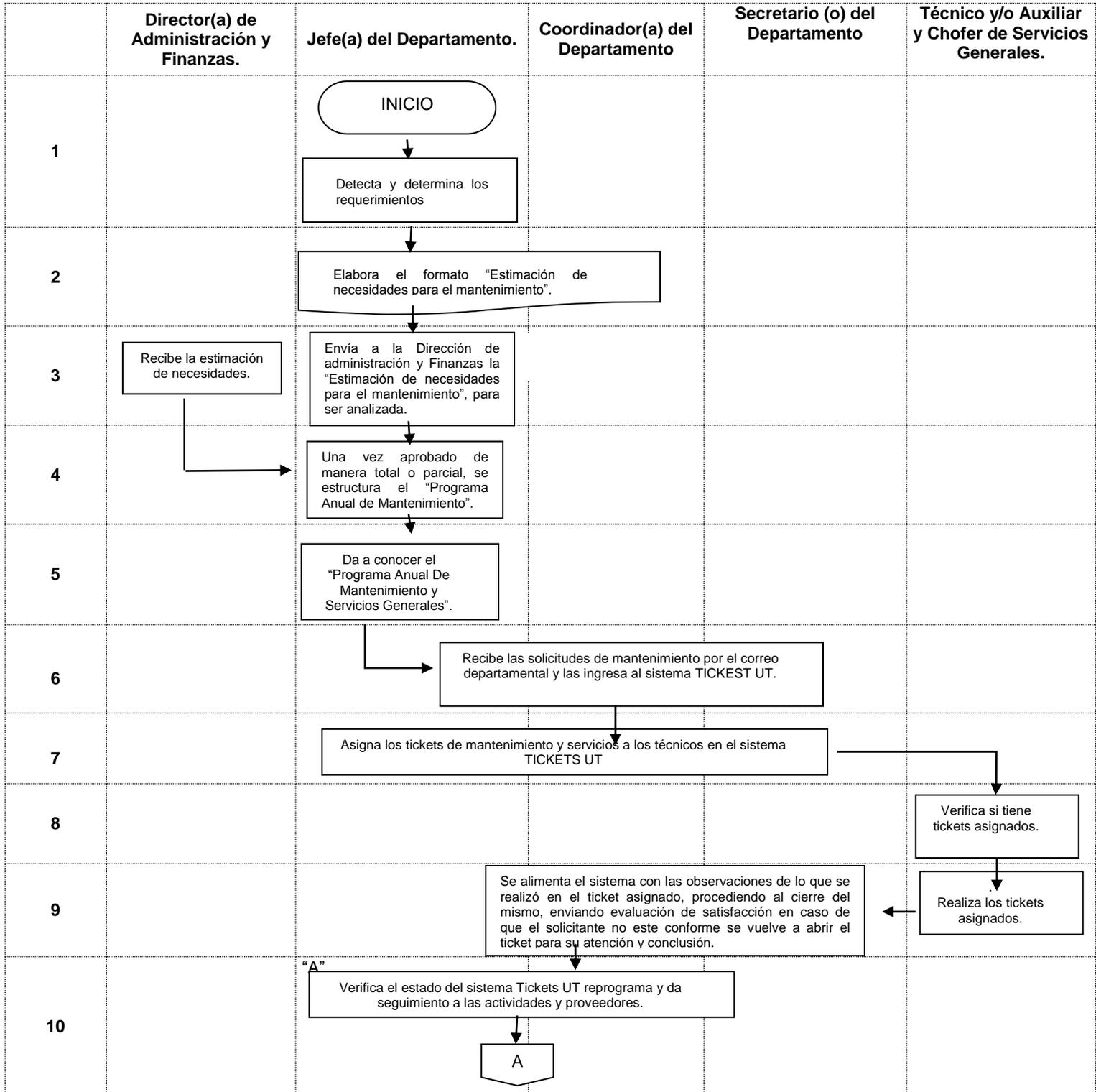
8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	MODIFICACIÓN
07/10/24	<ul style="list-style-type: none"> Se agrega nuevo sistema de TICKETS UT de apartado 6,8,10,12 Se elimina formato de orden de servicio Se modifica Flujo grama
30/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 8 de 10

FECHA	MODIFICACIÓN
10/02/2021	<ul style="list-style-type: none"> • 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
11/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> • 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



PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NÚMERO REVISIÓN: 24	FECHA REVISIÓN: 07 Octubre de 2024	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 10 de 10

	Director(a) de Administración y Finanzas.	Jefe(a) del Departamento.	Coordinador(a) del Departamento	Secretario (o) del Departamento	Técnico y/o Auxiliar y Chofer de Servicios Generales.
11		<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Entrega a Recursos Materiales, Acta de entrega recepción, gestión de pago, eval. servicio" (formato código ADI-P02-F01), de los trabajos realizados por proveedores externos. Y evaluación de servicios. </div> <p style="text-align: center;">↓</p>			
12		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Actualiza el formato PEC-P01-F01. </div> <p style="text-align: center;">↓</p>			
13		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Informa a la dirección de las actividades realizadas cuatrimestralmente. </div> <p style="text-align: center;">↓</p>			
14		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> FIN </div>			