

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 1 DE 9

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 trimestral 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-RAD-P02	Realizar 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.
REM-ASM-P01	Evaluar y Seleccionar Proveedores.	Procedimiento.
MSG-PVI-I01	Préstamo de vehículos institucionales.	Instrucción de trabajo

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Ing. Luis Enrique Román Ventura Jefe de Mantenimiento y Servicios Generales	MBA. Lilibiana Elizabeth De La Cruz Naranjo Encargada de la Dirección de Administración y Finanzas	MBA. Lilibiana Elizabeth De La Cruz Naranjo Encargada de la Dirección de Administración y Finanzas

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: MSG-PEC-P01			
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 2 DE 9

4.2 Es responsabilidad del Jefe 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 de Anual de Mantenimiento y Servicios Generales del sistema CAMS, 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.

Lunes: se atenderán los edificios D, E y F.

Martes: se atenderán los edificios A y B.

Miércoles: se atenderán los edificios C y K.

Jueves: se atenderán los edificios J y H.

Viernes: se atenderán los edificios M, Cop.16 y G

4.7. Para estandarizar el seguimiento del Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales del sistema CAMS, 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.

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

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 3 DE 9

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.
CAMS	Centro de Atención de Mantenimiento y Servicios Generales. Programa sistematizado, que procesa y almacena información, el cual deberá ser consultado por Técnicos, auxiliares y choferes, para atender tickets asignados.
Ticket	Número asignado a un requerimiento solicitado al área de Mantenimiento y Servicios Generales.

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	
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 4 DE 9

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	Recibe a través del correo electrónico mantenimiento@utcancun.edu.mx, solicitudes de Mantenimiento y Servicios Generales por el personal 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. Todas las solicitudes de mantenimiento son registradas en el CAMS. Se levanta un ticket y se asigna un número de servicio, para dar seguimiento puntual de las actividades, posteriormente al cierre del ticket evaluar el servicio ofrecido. 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.	Coordinador (a) del departamento. Secretaria o Analista administrativo del departamento.
7	Asigna 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.
8	Al inicio de labores verifica con el administrador del sistema CAMS, 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.	Técnicos, auxiliares y choferes de mantenimiento y servicios generales.

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 5 DE 9

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9	<p>Ejecuta el mantenimiento. Una vez terminado el servicio, se enviaría correo electrónico al cliente informando que ha sido atendido su ticket y cerrado, y donde deberá contestar una encuesta de satisfacción en el siguiente link: https://forms.gle/BTCr2NHc4ub64n567.</p> <p>Las actividades pendientes que tienen prioridad alta se canalizan al personal del siguiente turno, quienes le darán seguimiento para su realización.</p> <p>Al finalizar su horario de trabajo corrobora que los tickets asignados están cerrados. Verifica el sistema CAMS, para atención de tickets pendientes (aun cuando sean de otras áreas que no correspondan al edificio que corresponda de acuerdo a calendario)</p>	<p>Coordinador (a), Técnico, Analista Administrativa, Auxiliar, secretaria y chofer del Departamento</p>
10	<p>Verifica el estado del Sistema CAMS, e identifica si los tickets: están abiertos, ya fueron cerrados o están pendientes. Para dar seguimiento del mismo hasta su conclusión.</p> <p>En caso de que el mantenimiento sea realizado por proveedores externos, el departamento de Recursos Materiales, envía al departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, un "Acta de conformidad de servicios". 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).</p>	<p>Jefe (a) y Coordinador (a) del departamento.</p>
11	<p>El Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, entregará un Acta Entrega - Recepción, al Departamento de Recursos Materiales, después de que un proveedor haya finalizado y entregado formalmente su trabajo.</p>	<p>Jefe (a) y Coordinador (a) del departamento.</p>
12	<p>Con la información del Sistema CAMS, se actualiza el "Informe de Actividades del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales" (código PEC-P01-F01).</p>	<p>Jefe (a) y coordinador (a) del departamento.</p>
13	<p>Entrega trimestralmente 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).</p>	<p>Jefe (a) del departamento.</p>

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 6 DE 9

7. REGISTROS Y ANEXOS

CÓDIGO	TÍTULO	DEPTO, ÁREA O PERSONA QUE DEBE RETENER EL DOCUMENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
MSG-PVI-I01	“Préstamo de vehículos institucionales”.	Mantenimiento y Servicios Generales.	1 año	Archivo muerto.
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	“Seguimiento de limpieza de baños”.	Mantenimiento y Servicios Generales.	1 año	Archivo muerto.
PEC-P01-F06	“Seguimiento actividades de limpieza”.	Recursos Materiales.	1 año	Archivo muerto.
PEC-P01-F07	“Seguimiento actividades de seguridad”.	Recursos Materiales.	1año	Archivo muerto.

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 7 DE 9

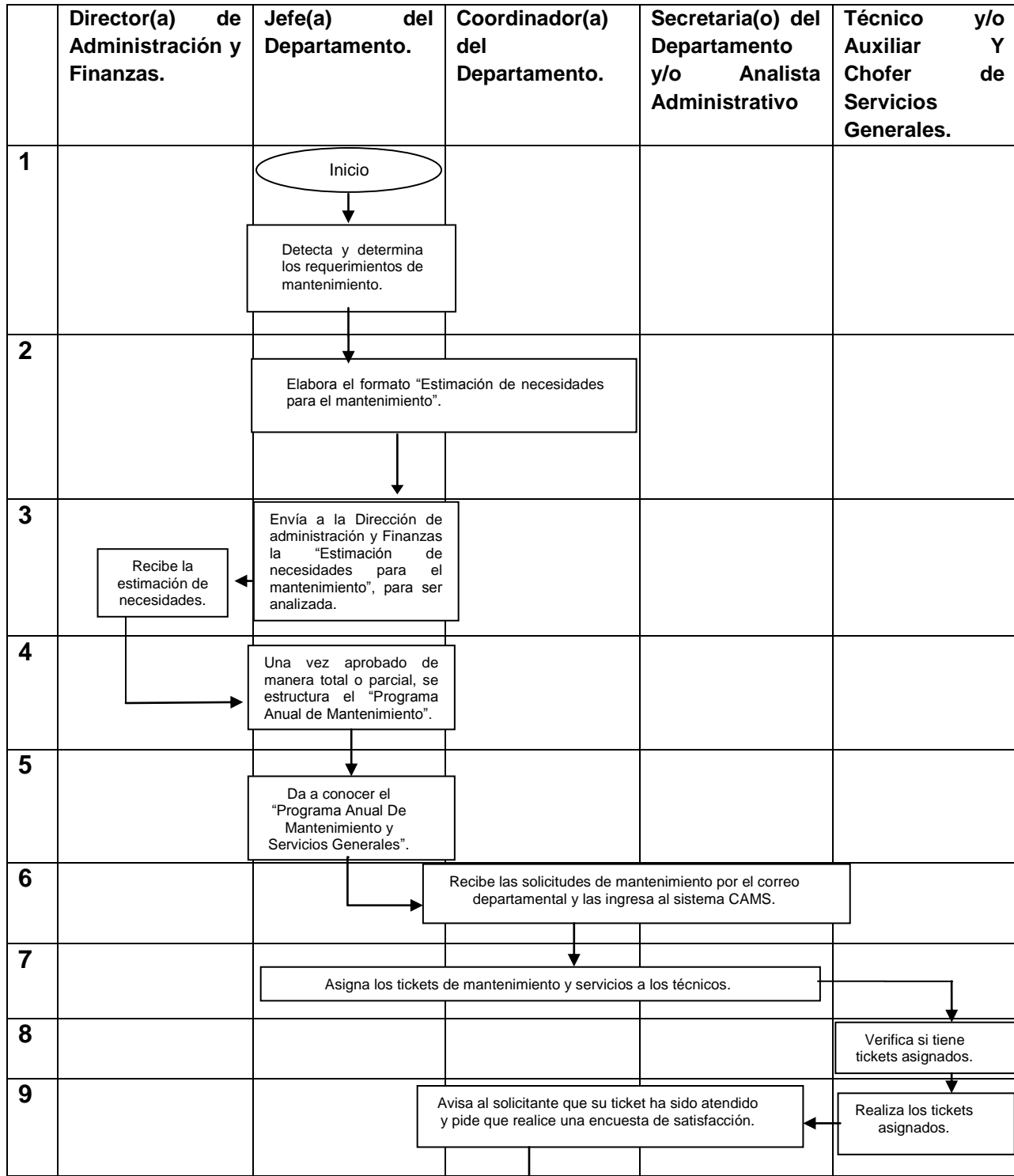
OTRA FORMA DE EVIDENCIA
Seguimiento mediante el Sistema CAMS.

8. CAMBIOS

CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN
<p>Se modifica el nombre del procedimiento a: Programar, Ejecutar y Controlar el Mantenimiento y los Servicios Generales.</p> <p>Se modifica objetivo.</p> <p>Se modifica alcance.</p> <p>Se modifica definiciones, se agregó mantenimiento preventivo y servicios generales.</p> <p>Se modifica procedimiento, apartados 6, 7, 9, 10 y 13; así como agregar el punto 11.</p> <p>Se modifica registro y anexos: funcionalidad de muebles de baño y lineamiento de control de acceso a la Universidad.</p> <p>Se modifica Flujograma.</p> <p>Se agrega documento nuevo MSG-PVI-I01 Préstamo de Vehículos Institucionales.</p>

PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NUMERO REVISION: 20	FECHA REVISION: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 8 DE 9

9. FLUJOGRAMA



PROGRAMAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL MANTENIMIENTO Y LOS SERVICIOS GENERALES		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: MSG-PEC-P01	
NUMERO REVISIÓN: 20	FECHA REVISIÓN: 10 de febrero de 2021	REQ. NORMA: 7.1.3	PÁGINA 9 DE 9

	Director(a) de Administración y Finanzas.	Jefe(a) del Departamento.	Coordinador(a) del Departamento.	Secretaria(o) del Departamento y/o Analista Administrativo	Técnico y/o Auxiliar Chofer Y de Servicios Generales.
10		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Verifica el estado del sistema CAMS, reprograma y da seguimiento a las actividades y proveedores. </div>			
11		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Entrega a Recursos Materiales, el acta de entrega – recepción, de los trabajos realizados por proveedores externos. </div>			
12		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Actualiza el formato PEC-P01-F01. </div>			
13		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Informa a la dirección de las actividades realizadas trimestralmente. </div>			
14		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> FIN </div>			