



PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	SERVICIOS GENERALES	SG-P-PM	2	03/05/2017	2

CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Elaboró	Ing. Juan Gabriel Ayala Moreno	Jefe del Departamento de Servicios Generales	03/05/2017	
Revisó	C. P. Flavio David Arreola Rodríguez	Director de Administración y Finanzas	03/05/2017	
Autorizó	C.P. Flavio David Arreola Rodríguez	Director de Administración y Finanzas	03/05/2017	

HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
0	29/07/2016	Todos	Emisión inicial del documento.
1	28/10/2016	4, 5 y 6.	Ajustes varios en las responsabilidades, autoridades y descripción del procedimiento.
2	03/05/2017	3, 5 y 6.	Ajustes varios.



PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	SERVICIOS GENERALES	SG-P-PM	2	03/05/2017	2

1. PROPÓSITO

Establecer las actividades necesarias para llevar a cabo el plan de mantenimiento y atender las solicitudes relacionadas, a fin de identificar las áreas de oportunidad en la infraestructura física interior y perimetral del campus de la Universidad Tecnológica de la Sierra (UTS) y asegurar su funcionamiento.

2. ALCANCE

Aplica al proceso de mantenimiento de las áreas del campus de la UTS, desde la detección de áreas de oportunidad por el personal de mantenimiento y a través de solicitudes de las áreas, hasta la entrega del reporte final del cumplimiento del plan de mantenimiento.

3. ELEMENTOS DEL PROCESO

3.1 Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de mantenimiento. Plan anual de mantenimiento. 	3.3 Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Reporte final de cumplimiento al plan de mantenimiento. Funcionalidad de la infraestructura disponible. 		
3.2 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas. 	3.4 Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Director de Administración y Finanzas. Todas las áreas. 		
3.5 Tipo de proceso		Soporte			
3.6 Proceso / Subproceso al que pertenece		Soporte / Servicios Generales			
3.7 Áreas involucradas	Todas las áreas				
3.8 Líder del proceso		Jefe del Departamento de Servicios Generales			
3.9 Indicadores de medición					
Nombre del indicador	Fórmula (en caso aplicable)	Meta	Fuente de datos (registros)	Frecuencia de medición	Puesto responsable
% cumplimiento del plan de mantenimiento	(Mantenimientos realizados/Mantenimientos programados)*100	70%	Plan de Mantenimiento, Reporte Mensual de Ejecución de Órdenes de Trabajo	Anual	Jefe del Departamento de Servicios Generales
% cumplimiento de solicitudes de servicio (mantenimiento correctivo)	(Solicitudes de servicio atendidas/Total de solicitudes recibidas) * 100	80%	Reporte Mensual de Ejecución de Órdenes de Trabajo	Cuatrimestral	Jefe del Departamento de Servicios Generales



PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	SERVICIOS GENERALES	SG-P-PM	2	03/05/2017	2

% satisfacción del servicio de mantenimiento	(Promedio obtenido en la encuesta de calificación/Puntaje máximo que puede obtenerse en la encuesta de calificación)*100	70%	Solicitud, orden y calificación de Servicio de Mantenimiento	Cuatrimestral	Jefe del Departamento de Servicios Generales
--	--	-----	--	---------------	--

4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

4.1 Jefe del Departamento de Servicios Generales:

4.1.1 Asegurar el funcionamiento óptimo de la infraestructura disponible en el campus universitario de la UTS.

4.2 Personal Adscrito al Departamento de Servicios Generales:

4.2.1 Ejecutar las actividades de mantenimiento de acuerdo con las especificaciones señaladas por el Jefe de Departamento.

4.3 Solicitante:

4.3.1 Calificar el servicio solicitado en el formato de **Solicitud, orden y calificación de Servicio de Mantenimiento**.

5. POLÍTICAS

5.1. El Rector tendrá a su cargo la revisión y/o modificación hasta su aprobación de la propuesta del programa de mantenimiento anual presentada por el Director de Administración y Finanzas, los alcances establecidos para cada ciclo escolar y la aplicación de los recursos financieros solicitados para mantener la operación de toda la infraestructura física del Campus Universitario.

5.2. El Director de Administración y Finanzas, con base en los presupuestos autorizados para el ejercicio correspondiente revisa y en su caso, turna al Rector para su aprobación. Una vez aprobado, verifica la aplicación de los recursos financieros para cubrir los alcances del Programa de Mantenimiento Anual.

5.3. El Jefe de Departamento de Servicios Generales presenta **durante la segunda semana de diciembre** al Director de Administración y Finanzas, el programa anual de mantenimiento para que sea revisado y autorizado para su presentación con el Rector.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Puesto responsable	Actividades
6.1	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Durante los meses de noviembre y diciembre (a más tardar concluyendo en la primera semana), partir del programa de mantenimiento anterior y considerando las metas alcanzadas y la planeación de recursos, elabora el Programa de Mantenimiento correspondiente al siguiente año.</p> <p>Durante los meses de abril, julio y noviembre; realiza la requisición de material que se utilizara dentro del siguiente cuatrimestre escolar, con el objeto de contar con stock para desarrollar las funciones del departamento de Servicios Generales.</p>



PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	SERVICIOS GENERALES	SG-P-PM	2	03/05/2017	2

6.2	Personal Adscrito al Departamento de Servicios Generales	<p>Cada lunes realiza recorridos para detección de necesidades de mantenimiento a la infraestructura, a través del formato de Detección de Necesidades de Mantenimiento.</p> <p>Clasificando cada necesidad de acuerdo a su situación o exigencia de funcionalidad (<i>Urgente y No Urgente</i>).</p> <p>Urgente.- Aquella necesidad de mantenimiento que requiere atención inmediata e implica un peligro considerable para el funcionamiento de la infraestructura y/o para las personas en caso de no atenderse. Por ejemplo: Fugas de combustible, cables en mal estado, etcétera.</p> <p>No Urgente.- Aquella necesidad de mantenimiento que requiere atención programada y que <i>no</i> implica un peligro considerable para el funcionamiento de la infraestructura y/o para las personas en caso de no atenderse. Por ejemplo: Pintura en mal estado, cerraduras dañadas, etcétera.</p>
6.3	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Detecta y registra las áreas de oportunidad e incidencias de mantenimiento de las áreas solicitantes, a través del formato de Solicitud, orden y calificación de Servicio de Mantenimiento.</p>
6.4	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Asigna actividades de mantenimiento al personal adscrito al departamento de Servicios Generales.</p> <p>Nota: Las órdenes de trabajo consideran tanto las actividades para el mantenimiento programado según el programa correspondiente, como las actividades para el mantenimiento correctivo, según la detección de necesidades y las solicitudes de servicio.</p>
6.5	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>¿Requiere recursos financieros para ejecutar las órdenes de trabajo? Sí: Elabora una Requisición de Compra. En caso de ser necesario, envía la requisición por medios electrónicos al Director de Administración y Finanzas para su trámite. Ver Procedimiento de Requisición de Compras y/o Servicios. Continúa actividad 6.6. No: Continúa actividad 6.7.</p>
6.6	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Recibe y asigna materiales autorizados para ejecución de las órdenes de trabajo.</p>
6.7	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Personal asignado al departamento de Servicios Generales, ejecuta las actividades del servicio autorizado. Informa al solicitante sobre la conclusión del mantenimiento requerido y le solicita la retroalimentación del servicio de mantenimiento realizado.</p>
6.8	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Genera el Reporte Mensual de Ejecución de Órdenes de Trabajo de Mantenimiento y registra los avances del mantenimiento en el Programa de Mantenimiento.</p>
6.11	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Durante la primera semana de cada mes, envía por medios electrónicos el Reporte Mensual de Ejecución de Órdenes de Trabajo de Mantenimiento al Director de Administración y Finanzas para su conocimiento.</p>
6.12	Jefe del Departamento de Servicios Generales	<p>Elabora y entrega al Director de Administración y Finanzas el Reporte Final de Cumplimiento al Programa de Mantenimiento para su conocimiento.</p>



PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	SERVICIOS GENERALES	SG-P-PM	2	03/05/2017	2

7. GLOSARIO

- 7.1 Mantenimiento Correctivo:** Acciones orientadas a la reparación de fallas en la infraestructura, con el fin de restablecer su capacidad para que cumpla su función.
- 7.2 Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de acciones programadas destinadas a mantener un nivel de funcionamiento determinado en la infraestructura.

8. REFERENCIAS

- 8.1** Norma ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 8.2** Manual de la Calidad de UTS.
- 8.3** Procedimiento de Requisición de Compras y/o Servicios.

9. REGISTROS

Título	Código	Tiempo de retención	Puesto responsable de su resguardo
Detección de Necesidades de Mantenimiento	SG-F-DNM	Permanente	Jefe del Departamento de Servicios Generales
Solicitud, orden y calificación de Servicio de Mantenimiento	SG-F-SOCS		
Requisición de Compra	REC-F-RC		Asistente de Rectoría
Reporte Mensual de Ejecución de Órdenes de Trabajo de Mantenimiento	SG-F-RMOTM		
Reporte Final de Cumplimiento al Programa de Mantenimiento	SG-F-RFCPM		
Programa de Mantenimiento	SG-F-PM		

Término del documento