

ENFOQUE DEL PROCEDIMIENTO			
Propósito	Garantizar que los bienes propiedad de la Universidad estén en condiciones de uso		
Alcance	Mantenimiento preventivo y correctivo de instalación, edificios, maquinaria y equipo de la Universidad		
ELEMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA			
Elementos de entrada		Elementos de salida	
<ul style="list-style-type: none"> Programa Anual de Mantenimiento e Instalaciones Solicitud de Trabajo Solicitud de mantenimiento externo 		Solicitud de Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> Reporte de trabajo realizado Firma de conformidad de los trabajos realizados Encuesta de satisfacción (satisfactorio, regular, insatisfactorio). 	
Requerimiento	Proveedor	Cliente	Entregable
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de trabajo Solicitud de mantenimiento externo 	<ul style="list-style-type: none"> Recursos materiales Departamento de mantenimiento e instalaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Rectoría Personal administrativo Personal docente Directivos Titulares de departamento 	Bienes (muebles e inmuebles) en condiciones de uso, apoyos terminados en materia de logística, supervisión de obras, proyectos y mantenimientos mayores realizados por proveedores externos.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Responsable	Descripción de actividad		Documento de control
ACCIONES CORRECTIVAS Y DE LOGISTICA			
Etapa 1. Generar Solicitud de Trabajo			
Solicitante, deberá ser personal de la UTSOE	1.1 Detectada la necesidad, el área solicitante enviará correo electrónico (solicitud.trabajo@utsoe.edu.mx) al departamento para valoración o visto bueno del trabajo a realizar, con copia al asistente del mismo, aprobada la solicitud, el solicitante deberá entregar formato REMTO01 impreso al departamento de mantenimiento, (TITULAR O ASISTENTE) debidamente firmado. En caso de requerir mantenimiento por proveedores externos, el área solicitante deberá enviar solicitud de mantenimiento externo, al correo (a.alfaro@utsoe.edu.mx), para valoración o visto bueno del trabajo a realizar, posteriormente el área de mantenimiento enviará la solicitud de mantenimiento externo, al área de Recursos Materiales y Servicios Generales, ya dicho departamento se encargará de reunir los requisitos para la realización del servicio solicitado, posteriormente la jefatura del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales enviará a Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento e instalaciones, la documentación (3 cotizaciones, cuadro comparativo, solicitud de compra). EL o la Jefe(a) de Departamento de		REMTO01 “Solicitud de Trabajo” REMTO03 “Solicitud de mantenimiento externo”

	<p>Mantenimiento e instalaciones evaluará las cotizaciones, para seleccionar al proveedor y avisará mediante correo electrónico al Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para la contratación del proveedor.</p> <p>El departamento de mantenimiento e instalaciones supervisará el trabajo del proveedor una vez terminado el servicio, se informa al Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para realizar el pago y comparte la factura y comprobante de pago a Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento e instalaciones mediante correo electrónico.</p> <p>1.2 En caso de cancelar la solicitud, el área solicitante deberá notificar por correo electrónico (solicitud.trabajo@utsoe.edu.mx) con 24 hrs de antelación a la fecha indicada en solicitud REMTO01 y describir el motivo en la misma firmando de conformidad ambas partes en el reporte de trabajo realizado.</p>	
Etapa 2. Recepción y asignación de Solicitud de Trabajo		
<p>MTO01</p> <p>MTO02</p>	<p>2.1 Se recibe la Solicitud de trabajo REMTO01 debidamente elaborada y aprobada por el Titular o Asistente del área, calificando la misma según la necesidad dándole prioridad a las que se consideren urgentes; asignando la misma de manera recíproca y de acuerdo a la competencia de la Jefatura de Servicio de Mantenimiento y/o Asistente de Servicio de Mantenimiento. Para el caso de las solicitudes que atenderán Proveedores externos, se dará el seguimiento conforme lo especifica el PRRMS01 Adquisición y control de bienes y servicios, selección y evaluación de proveedores.</p> <p>2.2 La Solicitud de Trabajo REMTO01 se cancela cuando el Departamento de Mantenimiento e Instalaciones declara la incompetencia de las acciones requeridas en la misma, notificando al solicitante para que en el reporte de los trabajos realizados se describa el motivo de la cancelación, firmando de conformidad ambas partes para el cierre de la solicitud e inicio de la solicitud de mantenimiento externo para atención de proveedor externo conforme se indica en la etapa 1 de este procedimiento.</p>	<p>REMTO01 “Solicitud de Trabajo”</p> <p>REMTO03 “Solicitud de mantenimiento externo”</p>
Etapa 3. Verificar desperfecto		
<p>MTO03/MTO04</p>	<p>3.1 Verifican el desperfecto, de ser necesario llevar a cabo el mantenimiento mediante personal externo o requerir material que no se encuentre en existencia, notificar al Secretario o Secretaria del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, quien elabora la Solicitud de Compra de bienes y o servicio ante el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, para la ejecución a la poste.</p>	<p>RERMS01 “Solicitud de Compra de bienes y o servicio”</p>
Etapa 4. Ejecución de los trabajos		

MTO03/MTO04 MTO01	<p>4.1 Repara el desperfecto hasta que se encuentre en condiciones de uso y de acuerdo a las indicaciones del solicitante.</p> <p>4.2 Mediante la ejecución de trabajos con personal externo o contratistas, la Jefatura de Mantenimiento e Instalaciones en conjunto con la o el Jefe de Servicio de Mantenimiento y/o Asistente de Servicio de Mantenimiento, supervisa los trabajos desde su inicio hasta su terminación.</p>	Bitácoras de mantenimiento, evidencia fotográfica.
Etapa 5. Reporte de trabajo realizado		
MTO03/MTO04	5.1 Llena el reporte de trabajo realizado e informa al área solicitante del mantenimiento realizado, quien a su vez verifica si el bien se encuentra en condiciones de uso.	REMTO01 "Solicitud de Trabajo"
Etapa 6. Firma de conformidad REMTO01 "Solicitud de Trabajo" o REMTO03 "Solicitud de mantenimiento externo"		
Solicitante	6.1 Firma de conformidad la Solicitud de Trabajo o solicitud de mantenimiento externo en el área correspondiente al reporte de trabajo realizado, y procede a llenar la encuesta de satisfacción dando su calificación para el caso del trabajo realizado por el departamento.	REMTO01 "Solicitud de Trabajo" REMTO03 "Solicitud de mantenimiento externo"
Etapa 7. Captura y archivo REMTO01 "Solicitudes de Trabajo" o REMTO03 "Solicitud de mantenimiento externo"		
MTO02	7.1 Las bitácoras digitales de Solicitudes de Trabajo y solicitud de mantenimiento externo, se actualizan dentro de los 10 días hábiles de cada mes por conducto del Secretario o Secretaria del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, emitiendo reporte a la Jefatura del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones y a la Coordinación General de Rectoría. Al término de la captura, se archiva la Solicitud de Trabajo.	Bitácora de Solicitudes de Trabajo, Bitácora de Solicitud de mantenimiento externo Carpeta Concentradora
ACCIONES PREVENTIVAS		
Etapa 1. Elaboración del Programa Anual de Mantenimiento		
MTO01	1.1 Elabora el Programa Anual de Mantenimiento de Equipo e Infraestructura (PAMEI), estimando los costos para cada una de las actividades descritas. Estimando tiempo y forma para su autorización (informando el tiempo o fecha límite para su entrega)	REMTO02 "Programa Anual de Mantenimiento de Equipo e Infraestructura"
Etapa 2. Revisión, análisis y aprobación del Programa Anual de Mantenimiento		
DAF01	2.1 Revisa, analiza y aprueba el PAMEI, firmando de conformidad el mismo.	REMTO02 "Programa Anual de Mantenimiento de Equipo e Infraestructura"
Etapa 3. Verificación de actividades subsecuentes		

MTO02	3.1 Verifica previo al mes subsecuente el PAMEI para el seguimiento de las actividades descritas en este.	REMTO02 "Programa Anual de Mantenimiento de Equipo e Infraestructura"
Etapa 4. Verificación del bien		
MTO03/MTO04	4.1 Verifica el bien para determinar el grado de mantenimiento a realizar, observando siempre las indicaciones del usuario y asentando en la Solicitud de Trabajo la actividad específica a realizar. 4.2 De ser necesario llevar a cabo el mantenimiento mediante personal externo o requerir material que no se encuentre en existencia, notificar al Secretario o Secretaria del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, quien elabora la Solicitud de Compra de bienes y o servicio ante el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, para la ejecución a la postre.	REMTO01 "Solicitud de Trabajo" RERMS01 "Solicitud de Compra de bienes y o servicio"
Etapa 5. Ejecución del mantenimiento preventivo		
MTO03/MTO04	5.1 Realiza el mantenimiento preventivo, de acuerdo a las indicaciones del usuario, con el objeto de dejar el bien en mejores condiciones de uso.	Bitácoras de mantenimiento, evidencia fotográfica.
MTO02	5.2 Mediante la ejecución de trabajos con personal externo o contratistas, la Jefatura de Mantenimiento e Instalaciones en conjunto con la Jefatura de Servicio de Mantenimiento y/o Asistente de Servicio de Mantenimiento, supervisa los trabajos desde su inicio hasta su terminación.	
Etapa 6. Reporte de trabajo realizado		
MTO03/MTO04	6.1 Llena el reporte de trabajo realizado e informa al área solicitante del mantenimiento realizado, quien a su vez verifica si el bien se encuentra en condiciones de uso.	REMTO01 "Solicitud de Trabajo"
Etapa 7. Firma de conformidad		
Solicitante	7.1 Firma de conformidad de la Solicitud de Trabajo en el área correspondiente al reporte de trabajo realizado, y llenado de la encuesta de satisfacción	REMTO01 "Solicitud de Trabajo"
Etapa 8. Captura y archivo de Solicitudes de Trabajo		
MTO02	8.1 La bitácora digital de Solicitudes de Trabajo, se actualiza dentro de los 10 días hábiles de cada mes por conducto del Secretario o Secretaria del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, emitiendo reporte a la Jefatura de Mantenimiento e Instalaciones y a la Coordinación General de Rectoría. Al término de la captura, se archiva la Solicitud de Trabajo.	Bitácora de Solicitudes de Trabajo, Carpeta Concentradora

GLOSARIO

Solicitante: Persona que presenta una solicitud de trabajo de manera formal, identificada como personal de UTSOE
 PAMEI: Programa Anual de Mantenimiento de Equipo e Infraestructura.
 MTO01: Jefatura del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones
 MTO02: Secretario o Secretaria del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones
 MTO03: Jefatura de Servicio de Mantenimiento
 MTO04: Asistente de Servicio de Mantenimiento

CONTROL AMBIENTAL

Aspectos e impactos ambientales asociados		Control operacional	
	Emisiones al aire		Control de verificación vehicular
*	Consumo de agua	*	Cuidado del uso racional del agua
*	Consumo de electricidad	*	Cuidado del apagado de equipos y luces
*	Generación de residuos de manejo especial	*	Separación y reciclaje
*	Generación de residuos sólidos urbanos	*	Reducción, re-uso y reciclaje
*	Generación de residuos peligrosos	*	Separación y disposición
	Contaminación por derrames		Contención y disposición

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Internos	Externos
REMTO01 "Solicitud de Trabajo" REMTO02 "Programa Anual de Mantenimiento" REMTO03 "Solicitud de mantenimiento externo"	NOM-002-STPS-2010.- Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. NOM-009-STPS-2011.- Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura. NOM-017-STPS-2008.- Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo. NOM-027-STPS-2008.- Actividades de soldadura y corte-Condiciones de seguridad e Higiene. NOM-029-STPS-2011.- Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad. Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato.

POLITICAS

- *Disposiciones administrativas del Gobierno del Estado de Guanajuato.
- *Lineamientos para el programa anual de adquisiciones arrendamientos y servicios de las dependencias y entidades.
- *Políticas generales de mantenimiento e instalaciones.

RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del área solicitante presentar la REMTO01 "Solicitud de Trabajo" debidamente requisitada y firmada en la Jefatura de Mantenimiento e Instalaciones.

Es responsabilidad del solicitante recibir, cuidar y vigilar el buen uso del mobiliario requerido en los trabajos de logística.

Es responsabilidad de la Jefatura de Mantenimiento e Instalaciones recibir la REMTO01 "Solicitud de Trabajo".

Una vez ejecutados los trabajos requeridos, es responsabilidad del área solicitante verificar las condiciones en que se entrega el bien.

DESEMPEÑO DEL PROCESO

Indicador	Unidad de medición	Frecuencia
Cumplimiento de Solicitudes de Trabajo	% de cumplimiento (Total de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas)*100 Calificación de encuesta en el formato REMTO01	Mensual
Cumplimiento del PAMEI	% de cumplimiento (Total de actividades atendidas/Total de actividades)*100	Anual

AUTORIZACIÓN

Realizó	Revisó	Aprobó
MTO01	DAF01	REC01
Jefatura de Mantenimiento e Instalaciones	Dirección de Administración y Finanzas	Rectoría