

ENFOQUE DEL PROCEDIMIENTO			
Propósito	Garantizar que los bienes e instalaciones propiedad de la Universidad se mantengan en condiciones óptimas de funcionamiento, seguridad y eficiencia mediante la ejecución de acciones de mantenimiento preventivo y correctivo.		
Alcance	Mantenimiento preventivo y correctivo de instalación, edificios, maquinaria y equipo de la Universidad, con el fin de asegurar su funcionamiento continuo, seguro y eficiente. Además de apoyo en logísticas para eventos internos.		
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 Trabajo: <ul style="list-style-type: none"> Reporte de trabajo realizado. Firma de conformidad de los trabajos realizados. Encuesta de satisfacción (satisfactorio, regular, insatisfactorio). 	
Proveedor	Requerimiento	Cliente	Entregable
Departamento de recursos materiales y servicios generales. Departamento de mantenimiento e instalaciones.	Solicitud de trabajo.	Personal de la universidad.	Bienes (muebles e inmuebles) en condiciones de uso, apoyos terminados en materia de logística (traslado de material o mobiliario) y proyectos.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Responsable	Descripción de actividad	Documento de control	
ACCIONES CORRECTIVAS			
Etapa 1. Generar solicitud de trabajo			
Solicitante, deberá ser personal de la UT SOE	1.1 Detectada la necesidad, el área solicitante enviará correo electrónico (dpto.mantenimiento@utsoe.edu.mx) al departamento para valoración o visto bueno del trabajo a realizar, aprobada la solicitud, el solicitante deberá entregar formato REMTO01 "Solicitud de trabajo" impreso al departamento de mantenimiento, (TITULAR O ASISTENTE) debidamente firmado. En caso de requerir mantenimiento por proveedores externos, el área solicitante deberá realizar un RERMS01 "Solicitud de compra de bienes y/o servicios" al departamento de recursos materiales, el área solicitante estará pendiente para valoración o visto bueno del trabajo solicitado de forma externa. 1.2 En caso de cancelar la solicitud, el área solicitante deberá notificar por correo electrónico (dpto.mantenimiento@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.	REMTO01 "Solicitud de trabajo"	

Etapa 2. Recepción y asignación de solicitud de trabajo		
MTO01/MTO02/MTO03/MTO04	<p>2.1 Se recibe el REMTO01 "Solicitud de trabajo" con un mínimo de 3 días de anticipación a la fecha requerida, 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.</p> <p>2.2 El REMTO01 "Solicitud de trabajo" se cancela cuando el Departamento de Mantenimiento e Instalaciones no cuenta con los recursos necesarios para realizar la actividad requerida en la misma, notificando por correo electrónico 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 y así mismo el solicitante realice un RERMS01 "Solicitud de compra de bienes y/o servicios" para cumplir con el trabajo que se requiere.</p>	REMTO01 "Solicitud de trabajo"
Etapa 3. Verificación de desperfecto		
MTO01/MTO02/MTO03/MTO04	<p>3.1 MTO01/MTO02/MTO03/MTO04 Verifican el desperfecto, en caso de que el departamento de mantenimiento e instalaciones no cuente con las refacciones y/o material para realizar un trabajo se elaborara por parte del departamento un RERMS01 "Solicitud de compra de bienes y/o servicios" y en caso de que el material o refacciones solicitados sean material especializado para las áreas de talleres y laboratorios será el solicitante quien realizará la correspondiente solicitud de compra.</p>	RERMS01 "Solicitud de compra de bienes y/o servicio"
Etapa 4. Ejecución de los trabajos		
MTO01/MTO02/MTO03/MTO04	<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 En el caso de solicitar una logística, el departamento tiene la responsabilidad exclusiva del traslado de mobiliario y/o material hasta la zona solicitada. En caso de requerirse apoyo adicional para el desplazamiento, podrá solicitarse la colaboración del solicitante.</p> <p>Una vez concluido el evento o actividad, el departamento se encargará de la recolección del mobiliario, con la posibilidad de solicitar asistencia del solicitante si la situación lo amerita.</p>	Bitácora digital de solicitudes de trabajo
Etapa 5. Reporte de trabajo realizado		
MTO01/MTO02/MTO03/MTO04	<p>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.</p>	REMTO01 "Solicitud de trabajo"
Etapa 6. Firma de conformidad		
Solicitante	<p>6.1 Firma de conformidad el REMTO01 "Solicitud de trabajo" en el apartado correspondiente al reporte de trabajo realizado, y procede a llenar la encuesta de satisfacción dando su calificación en forma numérica.</p>	REMTO01 "Solicitud de trabajo"

Etapa 7. Captura y archivo		
MTO04	7.1 Las bitácoras digitales de solicitudes de trabajo, se actualizan dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes por conducto de MTO04, al término de la captura, se archiva el REMTO01 "Solicitud de trabajo".	Bitácora digital de solicitudes de trabajo Carpeta concentradora
ACCIONES PREVENTIVAS		
Etapa 1. Elaboración del programa anual de mantenimiento		
MTO01/RMS01/SMI01	1.1 MTO01/RMS01/SMI01 elaboran el REMTO02 "Programa Anual de Mantenimiento de Equipo e Infraestructura" (PAMEI) para proponer el tiempo estimando y las actividades a realizar (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 DAF01 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		
MTO04	3.1 MTO04 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		
MTO01/MTO02/MTO03/MTO04	4.1 MTO01/MTO02/MTO03/MTO04 verifica el bien para determinar el grado de mantenimiento a realizar, observando siempre la necesidad a cubrir y la actividad específica a realizar. 4.2 De ser necesario llevar a cabo el mantenimiento mediante personal externo para actividades dentro del PAMEI, notificar al Asistente del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, quien elabora el REMS01 "Solicitud de compra de bienes y/o servicio" ante el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, para la ejecución a la poste.	REMTO01 "Solicitud de trabajo" RERMS01 "Solicitud de compra de bienes y/o servicio"
Etapa 5. Captura y archivo de solicitudes de trabajo		
MTO04	5.1 La bitácora digital de actividades del PAMEI, se actualiza dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes por conducto del Asistente del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, emitiendo reporte a la Jefatura de Mantenimiento e Instalaciones.	Bitácora digital de solicitudes de trabajo

GLOSARIO

Solicitante: Persona que presenta una solicitud de trabajo de manera formal, identificada como personal de UT SOE

PAMEI: Programa Anual de Mantenimiento de Equipo e Infraestructura.

MTO01: Jefatura del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones

MTO02: Secretario(a) de rector(a)

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 de equipo e infraestructura" Bitácora digital de solicitudes de trabajo	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

Si la disposición del mobiliario debe cumplir con un acomodo específico, será responsabilidad del solicitante realizar dicha organización a excepción de casos extraordinarios debidamente analizados por el departamento.

Si para la realización de una solicitud de trabajo es necesario material o refacciones especializadas para las áreas de carreras, talleres y/o laboratorios será el solicitante quien realizará la correspondiente solicitud de compra.

Las solicitudes de trabajo en materia de logística deben entregarse con una antelación de 72 horas en físico en el departamento de Mantenimiento e instalaciones de lo contrario se puede o no ejecutar la solicitud.

Es responsabilidad del solicitante recibir y entregar el mobiliario en caso de una logística.

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	Fórmula	Frecuencia de medición
Porcentaje de solicitudes de trabajo internas atendidas.	Porcentaje	$(\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Mensual
Calificación de la satisfacción del servicio de mantenimiento interno.	Promedio obtenido	$\text{Prom} = x + y + z \dots / \text{total}$	Mensual
Porcentaje de necesidades de infraestructura y equipamiento atendidas.	Porcentaje	$(\text{Necesidades de infraestructura y equipamiento atendidas} / \text{Necesidades de infraestructura y equipamiento identificadas}) * 100$	Anual

AUTORIZACIÓN		
Realizó	Revisó	Aprobó
Jefatura del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Dirección de Administración y Finanzas	Rectoría