



1. Propósito.

Establecer los lineamientos que permitan proporcionar una atención eficaz para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades de Mantenimiento a la Infraestructura Académica y Administrativa y Áreas Verdes de las Unidades.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica al mantenimiento de la Infraestructura Académica, Administrativa y Áreas Verdes de la Universidad. En Rectoría; al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, Jefe de Sección de Servicios Generales y Jefe de Sección de Control y Seguimiento de Unidades. En las Unidades; a los Subdirectores Administrativos y Jefe de área de Servicios Generales.

3. Políticas de operación.

3.1 Los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo deben estar apegados a las Especificaciones de Instalación de las Áreas Académicas, Administrativas y Verdes dentro del Instructivo de Trabajo. (MT-IN-01).

3.2 Los servicios de mantenimiento preventivo, deben derivarse del “Programa Anual de Mantenimiento Preventivo” (MT-FO-02) y lo gestiona el Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

3.3 El “Programa Anual de Mantenimiento Preventivo” (MT-FO-02) debe realizarse en base a la evaluación de las condiciones de la Infraestructura Física respecto de las Especificaciones de Instalación de las Áreas Académicas, Administrativas y Verdes dentro del Instructivo de Trabajo.(MT-IN-01).

3.3.1. El Programa Anual de Mantenimiento Preventivo es sujeto a reprogramación por instrucción de Alta Dirección o por causas debidamente justificadas.

CONTROL DE EMISIÓN:			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto:	Arq. Fabián Sánchez Rodríguez Jefe de Depto. de Recursos Materiales y Servicios Generales	Arq. Fabián Sánchez Rodríguez Jefe de Depto. de Recursos Materiales y Servicios Generales.	M.C. Ana Ma. Larrañaga Núñez Representante de la Dirección
Firma:			



3.4. Todo aquel servicio de mantenimiento preventivo o correctivo solicitado que no cuente con recursos necesarios, debe apegarse a lo dispuesto en las políticas del procedimiento de Adquisiciones (AQ-PR-01), elaborando la solicitud en el formato de Requisición de Bienes y Servicios (AQ-FO-01).

3.5. Todo servicio de Mantenimiento correctivo debe canalizarse ante el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales a través del Jefe de Sección de Servicios General en Rectoría y ante la Subdirección Administrativa, a través del Jefe de área de servicios generales en las Unidades.

3.6 En lo relativo a las Áreas Verdes, ante la problemática que representa la disponibilidad de agua para riego, se privilegiarán los jardines adyacentes a los edificios Académicos y Administrativos debiendo mantenerlos en un estado de conservación y limpieza que embellezcan y realcen las instalaciones, sin demérito de los jardines contiguos que de acuerdo a la disponibilidad del recurso, se irán incorporando plenamente.

3.7 Con el fin de conocer la percepción del cliente respecto al servicio de Mantenimiento Preventivo o Correctivo proporcionado, se aplicará Encuesta de Satisfacción al Cliente (MT-FO-01). En Rectoría por el Jefe de Sección de Servicios Generales; en las Unidades, por el Subdirector Administrativo a través del Jefe de Área de Servicios Generales. La información recabada debe ser agrupada por medios estadísticos y gráficos que ellos determinen y enviada al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.



3.8 El control del producto o servicio no conforme debe realizarse de acuerdo a la siguiente tabla:

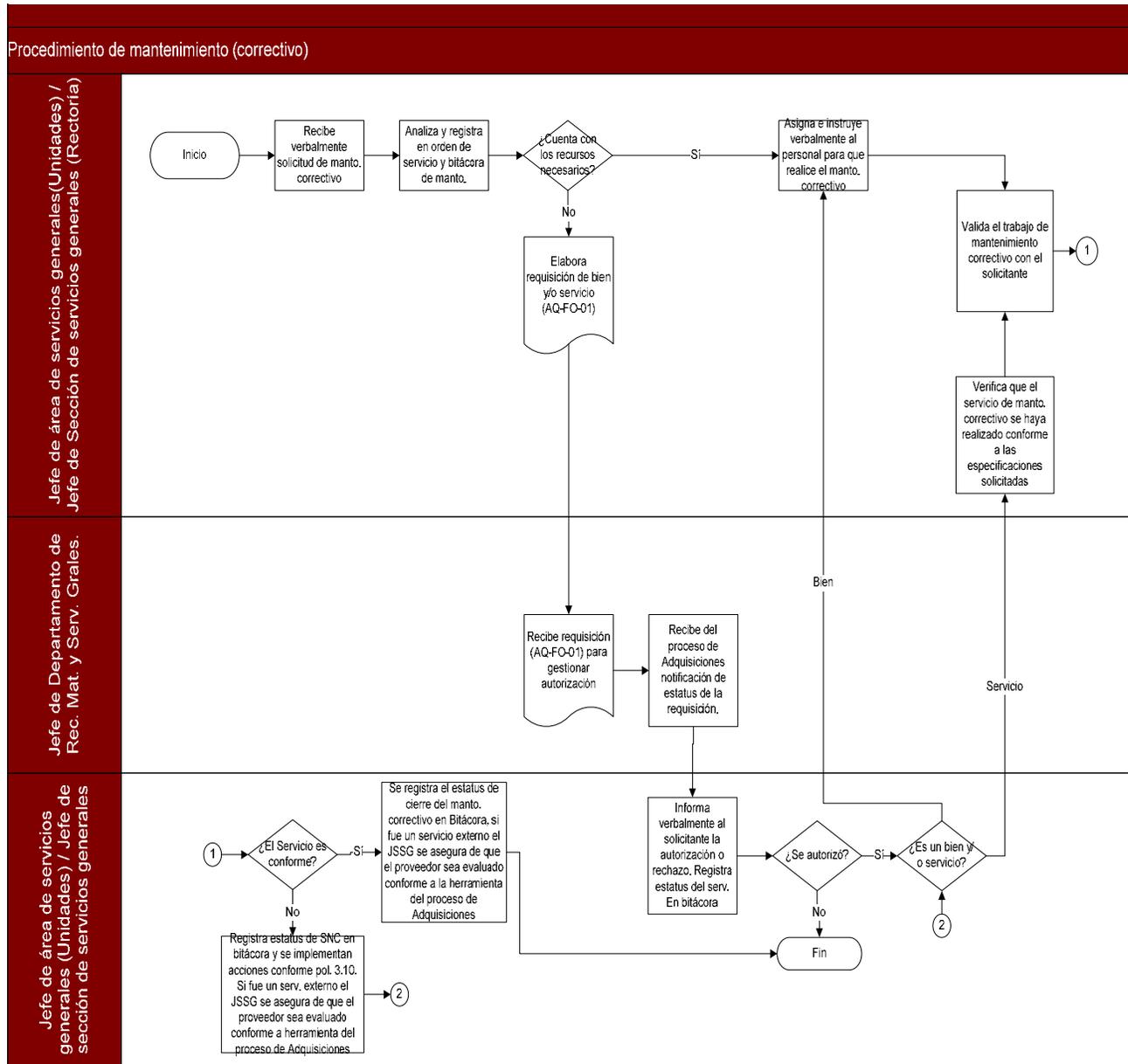
No.	Identificación	Control	Acciones a tomar	Responsable	Autoridad
1	Registros en órdenes de servicio y Encuesta de Satisfacción al Cliente por mantenimiento brindado no conforme con los requisitos del cliente, de acuerdo a las Especificaciones de Instalación de Áreas Académicas y Administrativas dentro del Instructivo de Trabajo (MT-IN-01).	Se registra el estatus del servicio en Bitácora (MT-FO-03) para su seguimiento.	<p>Si la conformidad del servicio depende del Proceso de Mantenimiento y cuenta con los recursos necesarios para el servicio, en un plazo máximo de 30 días se atiende dependiendo la magnitud del servicio, de no cumplirse en este tiempo se documenta la no conformidad y se toman acciones para eliminarla.</p> <p>Si la conformidad del servicio depende de la adquisición de un bien y/o servicio el proceso interactúa con el de Adquisiciones y se sujeta a las políticas de operación de este.</p> <p>Si el cliente acepta el mantenimiento aún no siendo conforme con sus requisitos, éste servicio se libera y mantiene registro en Bitácora (MT-FO-03).</p>	<p>Jefe de la Sección de Servicios Generales.</p> <p>Jefe de área de Servicios Generales.</p>	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, y/o cliente.



<p>2</p>	<p>Registros en formato de verificación al mantenimiento preventivo realizado por proveedor externo que no cumple con las especificaciones solicitadas por JDSG (en el proyecto), conforme al Programa Anual de Mantenimiento. <i>Estos se identifican durante el seguimiento al trabajo que se está realizando.</i></p>	<p>Se registra el estatus del servicio en Bitácora (MT-FO-03) para su seguimiento.</p>	<p>Se solicita al proveedor que cumpla con las especificaciones estipuladas en el proyecto preventivo, o en su caso se hace valer la garantía y se verifica que el proveedor haya sido evaluado por el proceso de Adquisiciones. Dependiendo del servicio se convenían tiempos de cumplimiento con el proveedor, si en esta etapa no se cumple se documenta la no conformidad y se toman acciones para eliminarla.</p> <p>Si la organización acepta el mantenimiento aún no siendo conforme con los requisitos, éste servicio se libera y mantiene registro en Bitácora (MT-FO-03).</p>	<p>Jefe de sección de control y seguimiento de unidades Jefe de la Sección de Servicios Generales. Jefe de área de Servicios Generales.</p>	<p>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, y/o cliente.</p>
----------	--	--	---	---	---

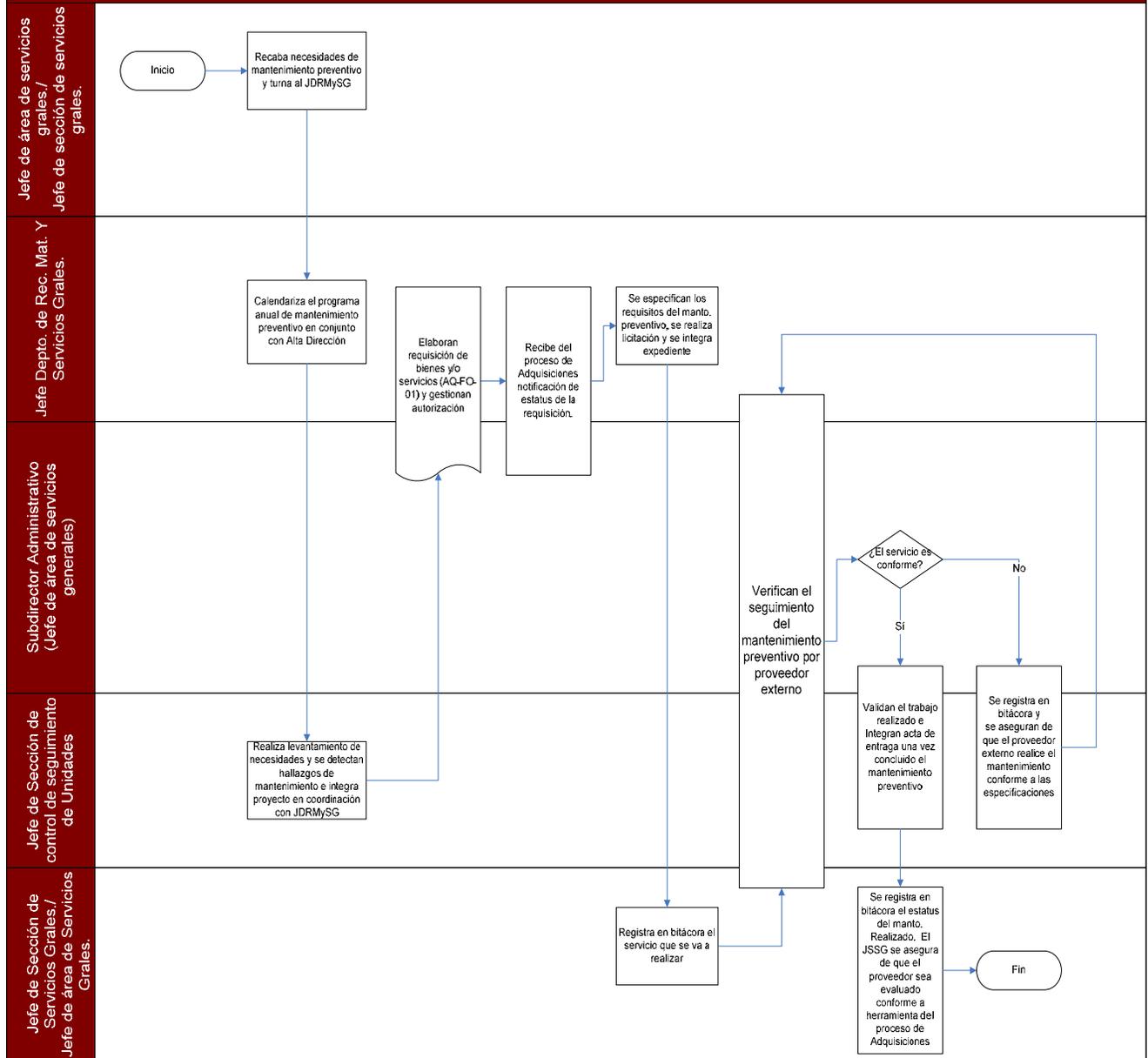


4. Diagrama de flujo.





Procedimiento de mantenimiento (preventivo)





5. Desarrollo

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitud y registro del mantenimiento correctivo.	<p>1.1. Recibe del cliente del proceso de forma verbal la solicitud de mantenimiento correctivo.</p> <p>1.2. Analiza que la solicitud sea de acuerdo a las Especificaciones de Instalación de las áreas académicas y administrativas dentro del Instructivo de Trabajo (Ref. 11.2) y registra en órdenes de servicio (Ref. 11.3) y bitácora (Ref. 11.5).</p>	<p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades) o Jefe de Sección de Servicios Generales (Rectoría)</p>
2.- Gestión y provisión de los recursos para el mantenimiento correctivo.	<p>2.1. Revisa si ¿cuenta con los recursos necesarios para atender la solicitud?</p> <p>Sí cuentan con los recursos</p> <p>2.1.1 Asigna e instruye verbalmente al personal de mantenimiento para que realice el servicio de mantenimiento correctivo, y pasa al 3.2.</p> <p>No cuentan con los recursos</p> <p>2.1.2. Elaboran requisición de bien y/o servicio (Ref. 11.7) y turna al JDRMySG para gestionar autorización.</p> <p>2.2 Recibe requisición del bien y/o servicio (Ref. 11.7) y gestiona autorización.</p> <p>2.3. Recibe del proceso de Adquisiciones notificación de estatus de la requisición.</p> <p>2.4. Informa verbalmente al solicitante de la autorización o rechazo. Registra estatus del servicio en bitácora. (Ref. 11.5)</p> <p>2.5 ¿Se autorizó la requisición del bien y/o servicio?</p> <p>Sí se autorizó</p> <p>2.5.1 La requisición se autorizó para un servicio, pasa a 3.1.</p> <p>2.5.2 La requisición se autorizó para un bien, regresa a 2.1.1.</p> <p>No se autorizó</p> <p>Fin.</p>	<p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades) o Jefe de Sección de Servicios Generales (Rectoría)</p> <p>Jefe de Depto. de Rec. Mat. y Serv. Generales.</p> <p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades) o Jefe de Sección de Servicios Generales (Rectoría)</p>



<p>3.- Realización y verificación de la conformidad del servicio.</p>	<p>3.1. Verifica que el servicio de mantenimiento correctivo se haya realizado conforme a las especificaciones solicitadas.</p> <p>3.2. Validan el trabajo de mantenimiento correctivo con el solicitante (Ref. 11.3)</p> <p>3.3. ¿El servicio es conforme con los requisitos establecidos por el solicitante de acuerdo a las Especificaciones (Ref. 11.2)?</p> <p>3.3.1. Si el servicio es conforme, se registra el estatus de cierre del mantenimiento correctivo en bitácora (Ref. 11.5), si fue un servicio externo el JSSG se asegura de que el proveedor externo sea evaluado conforme a la herramienta del proceso de Adquisiciones.</p> <p>Fin.</p> <p>3.3.2. Si el servicio no es conforme, se registra el estatus de SNC en bitácora (Ref. 11.5) y se implementan acciones conforme a pol. 3.8. Si fue un Servicio externo el JSSG se asegura de que el proveedor externo sea evaluado conforme a herramienta del proceso de Adquisiciones, pasa a 2.5.1 o 2.5.2.</p>	<p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades) o Jefe de Sección de Servicios Generales (Rectoría)</p>
---	---	---



Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
<p>1.- Detección de necesidades, programación y gestión del mantenimiento preventivo.</p>	<p>1.1 Recaba necesidades de mantenimiento preventivo y turna al JDRMySG.</p> <p>1.2 Calendariza el programa anual de mantenimiento preventivo en conjunto con Alta Dirección.</p> <p>1.3 Realiza levantamiento de necesidades y se detectan hallazgos e integran proyecto en coordinación con JDRMySGC.</p> <p>1.4. Elaboran requisición de bienes y/o servicios (Ref. 11.7) y gestiona autorización.</p> <p>1.5 Recibe del proceso de Adquisiciones notificación de estatus de la requisición.</p> <p>1.6 Se especifican los requisitos del mantenimiento preventivo, se realiza licitación y se integra expediente.</p> <p>1.7 Registra en bitácora el servicio que se va a realizar.</p>	<p>JASS y JSSG</p> <p>JDRMySG</p> <p>JSCSU</p> <p>JDRMySG/ Subdirector Admivo./ JASG “ “</p> <p>JDRMySG</p> <p>JSSG/ JASG</p>
<p>2.- Realización y verificación de la conformidad del servicio.</p>	<p>2.1 Verifican el seguimiento del mantenimiento preventivo por proveedor externo.</p> <p>2.2. ¿El servicio es conforme? 2.2.1 Si el servicio es conforme, validan el trabajo realizado e integran acta de entrega una vez concluido el mantenimiento preventivo, pasa al 2.3. 2.2.2 Si el servicio no es conforme, se registra en bitácora y se aseguran de que el proveedor externo realice el mantenimiento conforme a las especificaciones, regresa al 2.1.</p> <p>2.3. Se registra en bitácora el estatus del mantenimiento preventivo realizado. El JSSG se asegura de que el proveedor externo sea evaluado conforme a herramienta del proceso de Adquisiciones.</p> <p>Fin</p>	<p>JSCSU/ JSSG/JASG/ JDRMySG/SA</p> <p>JSCSU/SA/JASG</p> <p>JSSG/JASG</p>



6. Responsabilidad y autoridad.

6.1. Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales

6.1.1. Responsabilidad

- Verificar el cumplimiento y mantenimiento de este procedimiento.
- Evaluar el desempeño de proceso, llevar a cabo acciones de mejora e informar por escrito al Representante de la Dirección.
- Calendarizar el programa anual de mantenimiento preventivo en conjunto con la Alta Dirección.
- Participar en las reuniones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Llevar el control de las acciones correctivas y preventivas.
- Verificar que se lleve el control de producto no conforme de acuerdo a la tabla indicada en el procedimiento (política 3.8)
- Llevar el seguimiento y medición a nivel institucional de la satisfacción del cliente del proceso para proponer mejoras.
- Determinar los métodos para el análisis de datos y el alcance de su utilización.
- Evaluar y reevaluar el desempeño de los proveedores externos.

6.1.2 Autoridad

- Aprobar o rechazar las solicitudes de Mantenimiento formuladas en el formato de Requisición de Bienes y Servicios.
- Proponer ante el Comité de Calidad cambios o adecuaciones al procedimiento.

6.2 Subdirector Administrativo.

6.2.1 Responsabilidad

- Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- Dar trámite a las solicitudes de Mantenimiento formuladas en el formato de Requisición de Bienes y Servicios (política 3.4).
- Verificar cuando le sea requerido que los servicios de mantenimiento que se estén realizando por el proveedor externo, sean conforme a las especificaciones solicitadas.
- Validar en acta de entrega, que los trabajos de mantenimiento por proveedor externo se hayan realizado conforme a las especificaciones solicitadas.
- Proponer mejoras al desempeño del proceso.

6.2.2 Autoridad

- Plantear propuestas de mejora al procedimiento.
- Aceptar de conformidad o rechazar cuando sea justificado el servicio.
- Validar en acta de entrega, que los trabajos de mantenimiento por proveedor externo se hayan realizado conforme a las especificaciones solicitadas.



6.3. Jefe de la Sección de Servicios Generales

6.3.1 Responsabilidad

- Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento
- Llevar una estadística de la satisfacción del cliente e informar al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
- Verificar cuando le sea requerido que los servicios de mantenimiento que se estén realizando por el proveedor externo, sean conforme a las especificaciones solicitadas.
- Realizar recorridos periódicos para la detección de necesidades de mejora en la infraestructura física.
- Proponer mejoras al desempeño del proceso.

6.3.2 Autoridad

- Plantear propuestas de mejora al procedimiento.
- Aceptar de conformidad o rechazar cuando sea justificado el servicio.

6.4. Jefe de área de Servicios Generales

6.4.1 Responsabilidad

- Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- Llevar registro de las órdenes de servicio.
- Llevar una bitácora del mantenimiento y servicio no conforme.
- Llevar el control de producto no conforme e Implementar acciones cuando así se requiera de acuerdo a la política 3.8.
- Aplicar encuesta de satisfacción al cliente cada que se realice el servicio de mantenimiento.
- Llevar seguimiento y medición de la satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio en la Unidad e informar trimestralmente al JDRMySG
- Verificar cuando le sea requerido que los servicios de mantenimiento que se estén realizando por el proveedor externo, sean conforme a las especificaciones solicitadas.
- Realizar recorridos periódicos para la detección de necesidades de mejora en la infraestructura física y áreas verdes.
- Proponer mejoras al desempeño del proceso
- Proponer alternativas de mantenimiento preventivo el la Unidad Académico Administrativa correspondiente.

6.4.2 Autoridad

- Plantear propuestas de mejora al procedimiento
- Aceptar de conformidad o rechazar cuando sea justificado el servicio.

6.5. Jefe de sección de control y seguimiento de unidades

6.5.1. Responsabilidad

- Realizar levantamiento (medir) físico de las instalaciones donde se realizarán los trabajos de mantenimiento por proveedor externo.



- Detectan hallazgos de mantenimiento preventivo e integran proyecto.
- Verificar que los servicios de mantenimiento que se estén realizando por el proveedor externo, sean conforme a las especificaciones solicitadas.
- Informar al solicitante la procedencia o improcedencia de la solicitud de servicio.

6.5.2. Autoridad

- Validar si el servicio de mantenimiento requiere la contratación de un proveedor externo.
- Validar en acta de entrega, que los trabajos de mantenimiento por proveedor externo se hayan realizado conforme a las especificaciones solicitadas.
- Valida o rechaza la solicitud y prestación de un servicio.
- Solicitar las garantías previstas en la contratación de los servicios de mantenimiento.

7. Registros.

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención y disposición
Ordenes para Servicios en General/ Encuesta de Satisfacción al cliente. (MT-FO-01)	En archivo del área de la JDRMySG y de la Subdirección Administrativa.	Jefe de Sección de Servicios Generales y Jefe de área de Servicios Generales	Jefe de Sección de Servicios Generales y Jefe de área de Servicios Generales	1 año
Programa anual de mantenimiento preventivo. (MT-FO-02)	En archivo del área de la JDRMySG y de la Subdirección Administrativa.	Jefe de Sección de Servicios Generales y Jefe de área de Servicios Generales	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1 año
Bitácora de Mantenimiento y Servicio no conforme. (MT-FO-03)	En archivo del área de la JDRMySG y de la Subdirección Administrativa.	Jefe de Sección de Servicios Generales y Jefe de área de Servicios Generales	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1 año



Verificación del Mantenimiento Preventivo. (MT-FO-04)	En archivo del área de la JDRMySG y de la Subdirección Administrativa.	Jefe de sección de control y seguimiento de unidades Jefe de Sección de servicios generales Subdirector Administrativo/ Jefe de área de servicios generales.	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1 año
---	--	---	--	-------

8. Control de documentos de origen externo.

Nombre y/o identificación del documento.	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento
n/a	n/a	n/a

9. Definiciones.

9.1 Infraestructura Física: Instalaciones en donde se llevan a cabo las actividades Académicas y administrativas en la Universidad de Occidente.

9.2 Unidad: Se refiere a las Unidades Académico Administrativas de la Universidad de Occidente: Unidad Los Mochis, Unidad Guasave, Unidad Guamúchil, Unidad Culiacán, Unidad Mazatlán y El Fuerte.

9.3 Especificaciones de Instalación: Conjunto de requisitos que cumplen con las necesidades de las distintas Áreas Académicas, Administrativas y verdes de la Institución.

9.4 Áreas Verdes: Espacio a cielo abierto cuyo fin es ornamental, recreativo y ecológico.

9.5 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo: Calendarización anual de trabajos de Mantenimiento, con el propósito de prevenir fallas que puedan provocar daños a los activos de la institución.

9.6 Bitácora de Mantenimiento: Libro en el que se lleva el registro y control de las solicitudes de Mantenimiento preventivo y correctivo.

9.7 Orden para Servicios en General: Instrumento por medio del cual se le da seguimiento al cumplimiento de cada una de las solicitudes para servicios de mantenimiento, referentes a las Especificaciones de Instalación de las Áreas Académicas y Administrativas dentro de Instructivo de Trabajo (Ref. 11.2). Sirve a su vez para que los clientes, del proceso de Mantenimiento, validen el trabajo realizado con respecto a su solicitud.



9.8 Mantenimiento preventivo: Todo aquel que se realiza con el propósito de prevenir fallas que puedan provocar daños a los activos de la institución, y se realizan conforme al programa anual de mantenimiento preventivo.

9.9 Mantenimiento correctivo: Todo aquel que se realiza de acuerdo a una solicitud de servicio de mantenimiento debido a una contingencia y dado que afecta la prestación del servicio requiere pronta atención.

10. Control de cambios.

No. de Ver.	Fecha de:		Descripción de cambios en el documento
	autorización	implementación	
8	31/08/2010	01/09/2010	Reestructuración general del procedimiento, atendiendo la nueva versión de la norma ISO 9001:2008. Además se realizaron cambios en la redacción de las políticas de operación 3.2, 3.3, 3.3.1, 3.4, 3.6, 3.7, y se eliminaron las políticas 3.8 y 3.9 dado que se contemplan en responsabilidad y autoridad del JDRMySG, además se reordenaron el número consecutivo. Se modificó el apartado 6 (responsabilidad y autoridad). Se clarificó la descripción de alcance (2) del procedimiento. En Referencias se incluye la 11.8 y se reordenó.

11. Referencias.

- 11.1 Procedimiento de Adquisiciones (AQ-PR-01)
- 11.2 Instrucción de trabajo para Especificaciones de Instalación de la Áreas Académicas, Administrativas y Verdes (MT-IN-01)
- 11.3 Orden para Servicios en General/Encuesta de satisfacción al cliente (MT-FO-01)
- 11.4 Programa Anual de Mantenimiento Preventivo (MT-FO-02)
- 11.5 Bitácora de mantenimiento y servicio no conforme (MT-FO-03)
- 11.6 Formato de verificación del mantenimiento preventivo (MT-FO-04)
- 11.7 Formato de Requisición de Bienes y/o Servicios (AQ-FO-01)
- 11.8 Procedimiento de Adquisiciones (AQ-PR-01)
- 11.9 Plan U de O de Desarrollo Institucional.
- 11.10 Programa operativo anual.