



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

CONTENIDO

I. PRÓPOSITO DEL PROCEDIMIENTO.....	1
II. ALCANCE	1
III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	1
IV. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	2
V. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	3
VI. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	5
VII. REGISTROS... ..	7
VIII. CONTROL DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO	8
IX. DEFINICIONES.....	8
X. CONTROL DE CAMBIOS.....	9



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

I. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos que permitan proporcionar una atención eficaz para el cumplimiento y satisfacción de las necesidades de Mantenimiento del inmueble y la Infraestructura Académica, Administrativa, así como de las Áreas Verdes de las Unidades Regionales de la Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO).

II. ALCANCE

Incluye las Unidades Regionales, áreas y etapas del proceso documentado.

III. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Universidad Autónoma de Occidente (UAdeO), está comprometida en proporcionar servicios educativos que satisfagan los requerimientos razonables de la Comunidad Universitaria es por ello que estamos convencidos de que el proceso de mantenimiento es de suma importancia para brindar una adecuada infraestructura tanto académica como administrativa de acuerdo con las necesidades de formación y servicios que ofrecen los Programas Educativos de las Unidades Regionales y Extensiones, esto se logra mediante la mejora continua del proceso de mantenimiento, así como de la eficiencia y pronta atención a los servicios requeridos de las distintas áreas: Aulas, talleres, bibliotecas, centros de información, acceso a Internet, Laboratorios, centro de atención lince, estacionamientos, espacios deportivos y culturales, entre otros.

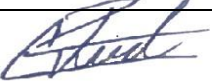

Esta Política en el área de mantenimiento está basada en los Principios de gestión de calidad y transparencia, así como en la Filosofía y valores que fomenta la UAdeO los cuales son de aplicación para toda la comunidad Lince.

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.

Los servicios de mantenimiento preventivo deben derivarse del “Programa Anual de Mantenimiento Preventivo” y lo gestiona el Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

El “Programa Anual de Mantenimiento Preventivo” 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.

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

Revisado por: Conrado Carrasco Jiménez Responsable del Proceso 	Aprobado por: Joel García Regalado Director de Construcción y Mantenimiento 	
Fecha de actualización: 07 de noviembre de 2022	Versión: 03	Página: Página 2 de 11

Fecha de Actualización: 07 de noviembre de 2022	Versión: 03	Página: Página 2 de 11
---	-------------	------------------------

IV. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama de flujo del Procedimiento de mantenimiento correctivo

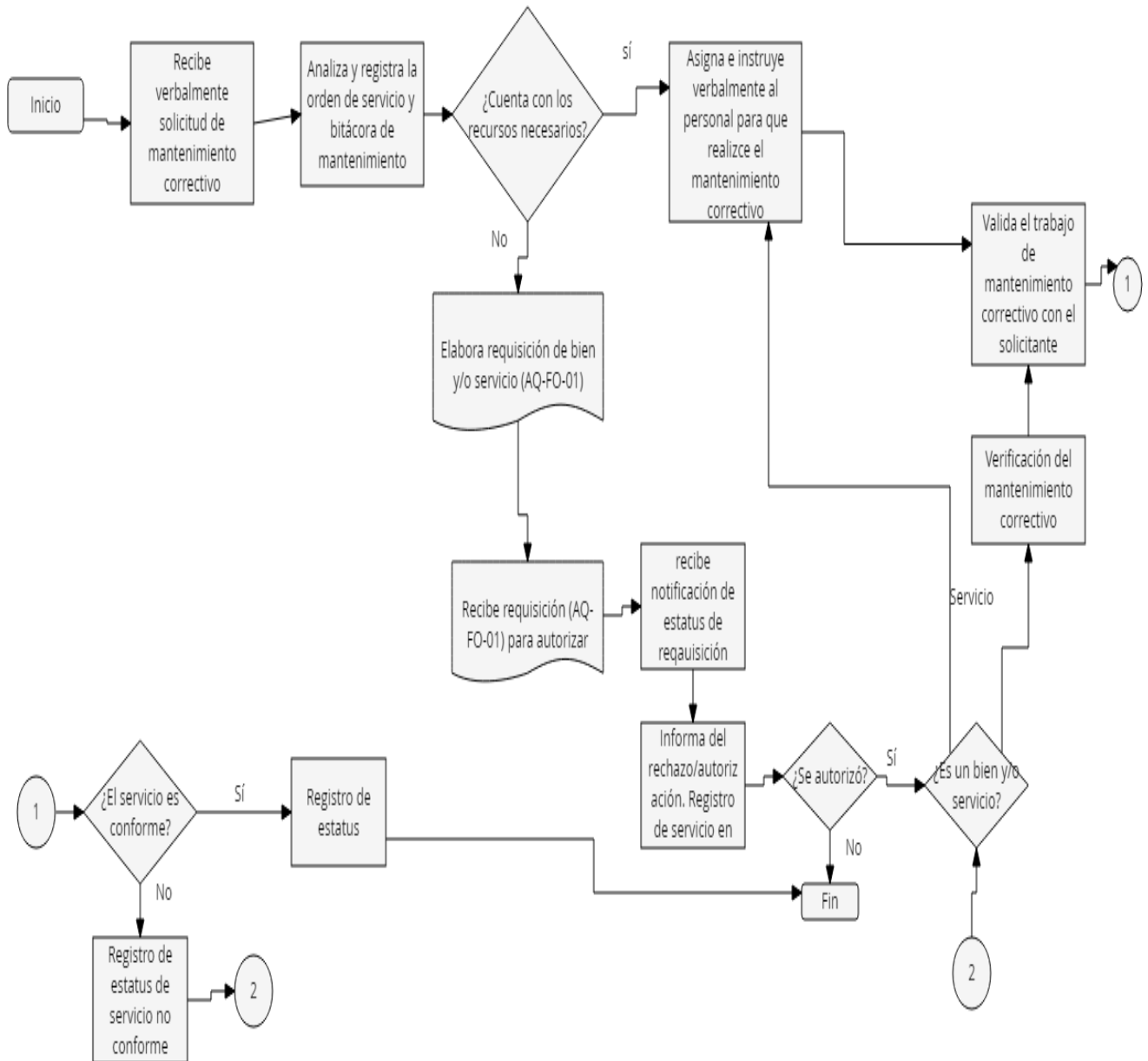
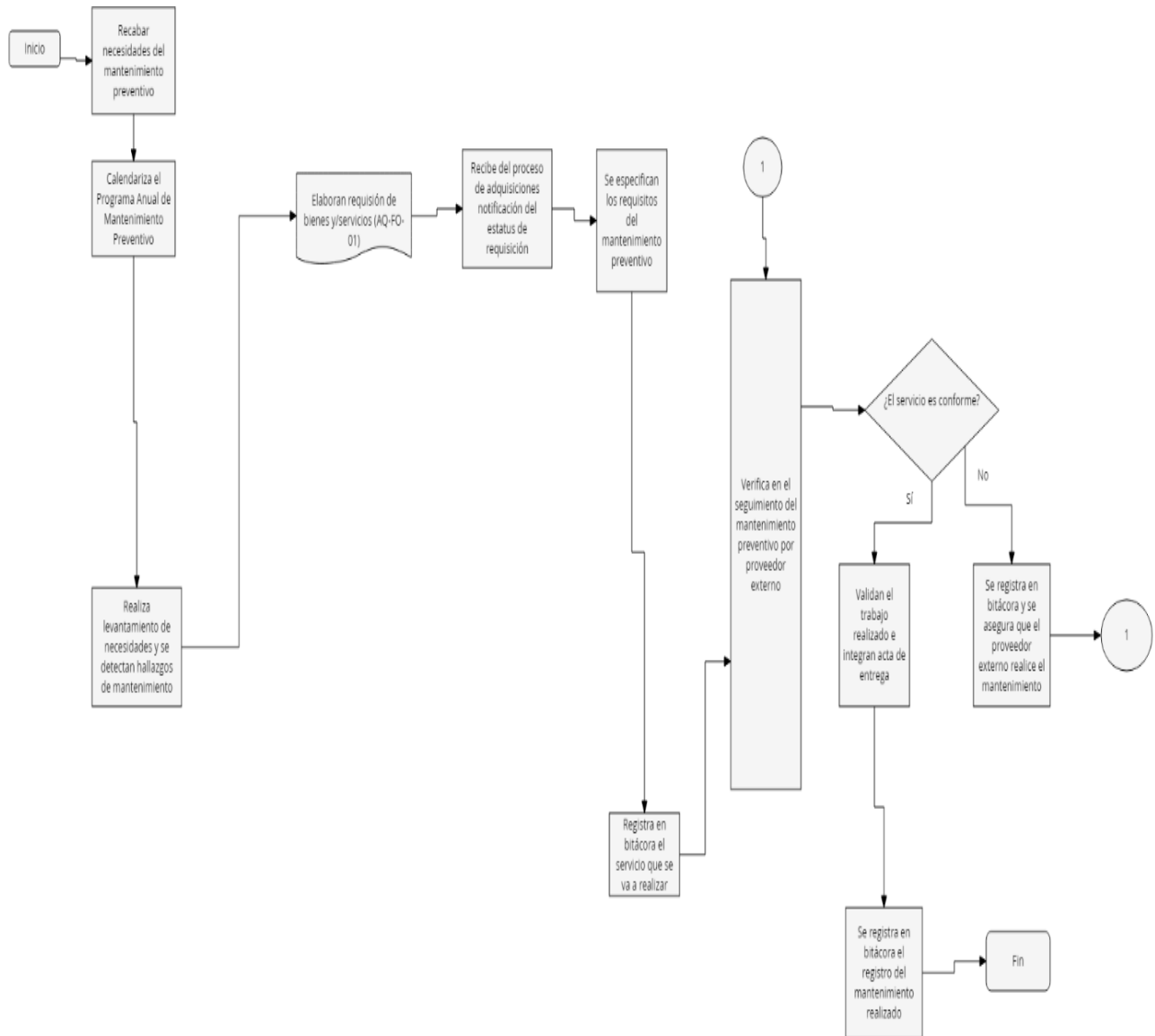


Diagrama de flujo del Procedimiento de mantenimiento preventivo



V. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Mantenimiento Correctivo

Secuencia de etapas	Actividades del procedimiento correctivo	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 y registra en órdenes de servicio y bitácora.</p>	<p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades Regionales) 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; Si cuentan con los recursos. Asigna e instruye verbalmente al personal de mantenimiento para que realice el servicio de mantenimiento correctivo, y pasa al 3.2. ; No cuentan con los recursos, elaboran requisición de bien y/o servicio y turna al Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. para gestionar autorización.</p>	<p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades) O Jefe de Sección de Servicios Generales (Rectoría)</p>
	<p>2.2 Recibe requisición del bien y/o servicio y gestiona autorización.</p>	<p>Jefe de Depto. de Rec. Mat. y Serv. Generales.</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.</p> <p>2.5 ¿Se autorizó la requisición del bien y/o servicio? Sí se autorizó 2.5.1 La requisición se autorizó para un servicio, pasa a 3.1. 2.5.2 la requisición se autorizó para un bien, regresa a 2.1.1.</p> <p>No se autorizó Fin.</p>	<p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades) o Jefe de Sección de Servicios Generales (Rectoría)</p>
3.- Realización y verificación de la conformidad del servicio.	<p>3.1. Verifica que el servicio de mantenimiento correctivo se haya realizado conforme a las especificaciones solicitadas.</p>	<p>Jefe de área de Servicios Generales (Unidades) o Jefe de Sección de Servicios Generales (Rectoría)</p>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

	<p>3.2. Validan el trabajo de mantenimiento correctivo con el solicitante.</p> <p>3.3. ¿El servicio es conforme con los requisitos establecidos por el solicitante de acuerdo a las Especificaciones?</p> <p>3.3.1. Si el servicio es conforme, se registra el estatus de cierre del mantenimiento correctivo en bitácora, si fue un servicio externo el JSSG se asegura de que el proveedor externo sea evaluado conforme a la herramienta del proceso de Adquisiciones. Fin.</p> <p>3.3.2. Si el servicio no es conforme, se registra el estatus de SNC en bitácora y se implementan acciones correctivas.</p> <p>Si fue un Servicio externo el Jefe de Sección de Servicios Generales 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>	
--	---	--

5.2 Mantenimiento Preventivo

Secuencia de etapas	Actividades del procedimiento correctivo	Responsable
1.- Detección de necesidades, programación y gestión del mantenimiento preventivo.	1.1 Recaba necesidades de mantenimiento preventivo y turna al Jefe de departamento de recursos materiales	Jefe de área de servicios generales y Jefe de sección de servicios generales
	1.2 Calendariza el programa anual de mantenimiento preventivo en conjunto con Alta Dirección	Jefe de departamento de recursos materiales
	1.3 Realiza levantamiento de necesidades y se detectan hallazgos e integran proyecto en coordinación con el jefe de departamento de recursos materiales	Jefe de Sección de Control y Seguimiento de Unidades
	1.4. Elaboran requisición de bienes y/o servicios y gestiona autorización.	Jefe de departamento de recursos materiales/ subdirector administrativo/ jefe de área de Sistema de Gestión
	1.6 Se especifican los requisitos del mantenimiento preventivo, se realiza licitación y se integra expediente.	Jefe de departamento de recursos materiales/ jefe de área de Sistema de Gestión

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

	1.7 Registra en bitácora el servicio que se va a realizar.	Jefe de Sección de Servicios Generales/ jefe de área de Sistema de Gestión
2.- Realización y verificación de la conformidad del servicio	2.1 Verifican el seguimiento del mantenimiento preventivo por proveedor externo.	Jefe de Sección de Control y Seguimiento de Unidades/Jefe de Sección de Servicios Generales/Jefe de Área de Servicios Generales/ Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales/Subdirector Administrativo
	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.	Jefe de Sección y Control de Seguimiento de Unidades/Subdirector Administrativo/Jefe de Área de Servicios Generales
	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. Fin Jefe de Sección y Control de Seguimiento de Unidades.	Jefe de Sección de Servicios Generales/Jefe de Área de Servicios Generales

VI. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales

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 conforme la política del procedimiento de mantenimiento.
- 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.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

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.

Subdirector Administrativo.

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
- 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.

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.

Jefe de Sección de Servicios Generales

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.

Autoridad

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

Jefe de área de Servicios Generales

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
- 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

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

- 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 en la Unidad Académico Administrativa correspondiente.

Autoridad

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

Jefe de sección de control y seguimiento de unidades

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.

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.

VII. REGISTROS

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención y disposición
Órdenes para Servicios en General/ Encuesta de Satisfacción al cliente.	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 Archivo muerto
Programa anual de mantenimiento preventivo.	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 Archivo muerto

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

Bitácora de Mantenimiento y Servicio conforme.	de y no	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 Archivo muerto
Verificación del Mantenimiento Preventivo.	del	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 Archivo muerto

VIII. CONTROL DE DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO

Nombre del Documento	Físico/Digital	Emisor	Versión	Fecha	Distribución interna	Responsable

IX. DEFINICIONES

- **Bitácora de Mantenimiento:** Libro en el que se lleva el registro y control de las solicitudes de Mantenimiento preventivo y correctivo.
- **Especificaciones de Instalación:** Conjunto de requisitos que cumplen con las necesidades de las distintas Áreas Académicas, Administrativas y verdes de la Institución.
- **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.
- **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.
- **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. Sirve a su vez para que los clientes, del proceso de Mantenimiento, validen el trabajo realizado con respecto a su solicitud.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

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

X. CONTROL DE CAMBIOS.

NO. DE VERSIÓN	FECHAS DE		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO
	AUTORIZACIÓN	IMPLEMENTACIÓN	
01	20 de julio de 2020	20 de julio de 2020	Alta de documento
02	05 de noviembre de 2021	05 de noviembre de 2021	Cambio el nombre en el encabezado a Sistema de Gestión de la Calidad Integrado. Cambio la matriz de control de cambios.
03	07 de noviembre de 2022	07 de noviembre de 2022	actualización de documentación del sistema, actualización de fechas y versión.