

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS

ELABORÓ

REVISÓ

ING. JOSÉ ALFREDO HERNÁNDEZ
VÁSQUEZ

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
SEGUIMIENTO DE OBRA Y
SERVICIOS GENERALES

MTRA. MARGARITA CUACHAYO LOZANO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

VALIDÓ

MTRO. CARLOS ALBERTO RIVERA AGUIRRE
RECTOR

1. OBJETIVO

Mantener en óptimas condiciones las instalaciones de esta Universidad, procurando en cada momento su correcto funcionamiento con la finalidad de cubrir las necesidades de nuestra población universitaria.

2. MARCO LEGAL

- 2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente.
- 2.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, vigente.
- 2.3 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla, vigente.
- 2.4 Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Puebla, vigente.
- 2.5 Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla, vigente.
- 2.6 Decreto de creación de la Universidad Politécnica de Puebla, vigente.
- 2.7 Reglamento Interior de la Universidad Politécnica de Puebla, vigente.
- 2.8 Manual de Organización, aprobado por la Junta Directiva de la Universidad, vigente.
- 2.9 Norma ISO 9001:2015/NMX-2015, Requisito 7.1 Planificación y control operacional y requisitos para los productos y servicios.
- 2.10 Manual de Calidad PLAN-MC-01, Requisito 7.1 Planificación y control operacional y 7.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 2.11 Recomendaciones para el uso incluyente y no sexista del lenguaje de la Guía Básica emitida por CONAPRED.

3. ALCANCE

Las Unidades Administrativas involucradas en este procedimiento son:

- 3.1 Secretaría Administrativa
- 3.2 Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
- 3.3 Departamento de Recursos Materiales
- 3.4 Usuario o Usuaría

El proceso inicia a partir de que se elabora el diagnóstico para llevar a cabo el Programa Anual de Mantenimiento, y finaliza cuando se anexa el trabajo realizado en el reporte trimestral y se entrega a la Secretaría Administrativa.

4. NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 4.1. Los trabajos a realizar serán efectuados según la programación que se le asigna a cada actividad y en el número de veces establecidos.
- 4.2. El mantenimiento a la infraestructura de la Universidad se realizará de conformidad con el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y Servicios Asociados, y a la disponibilidad presupuestal.
- 4.3. El indicador de apoyo para medir la eficacia de este proceso se encuentra contenido en el registro de seguimiento y medición de los procesos PLAN-RG-32.

Procedimiento: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS

- 4.4. Ejemplos de acciones para el tratamiento del servicio no conforme están contenidos en la Guía para el registro de servicios no conformes del procedimiento Control del Servicio no conforme PLAN-PM-04 y se registran en el formato PLAN-RG-15 del mismo procedimiento.
- 4.5. El mantenimiento se clasificará dependiendo su nivel de riesgo y dándole prioridad al servicio educativo de la Comunidad Universitaria, todo aquel mantenimiento que no pueda realizarse se notificará y se tomará en cuenta para el siguiente año.

5.1 DESARROLLO PARA EJECUTAR EL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

Secuencia	Responsable	Actividades
5.1.1	Jefatura del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Realiza diagnóstico de infraestructura mediante el registro ADVO-RG-35.
5.1.2	Jefatura del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Elabora Programa Anual de Mantenimiento Preventivo ADVO-RG-34 y remite a la Secretaría Administrativa para su aprobación.
5.1.3	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Inicia con la programación de los trabajos a ejecutar, según el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo ADVO-RG-34. Si implica algún gasto emite requisición ADVO-RG-19, pasar a la secuencia 5.1.4 Si no implica gasto continuar en la secuencia 5.1.6
5.1.4	Departamento de Recursos Materiales	Recibe el formato solicitud de compras de bienes y servicios ADVO-RG-19 elaborada por parte del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales e inicia con el procedimiento de compra del bien respectivamente.
5.1.5	Departamento de Recursos Materiales	Realiza la compra del bien y lo canaliza al Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales.
5.1.6	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Ejecuta el mantenimiento programado.
5.1.7	Jefatura del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Supervisa el trabajo realizado por el personal a su cargo y anexa el trabajo realizado en el informe que se remitirá a la Secretaría Administrativa de manera trimestral para reportar los trabajos realizados.

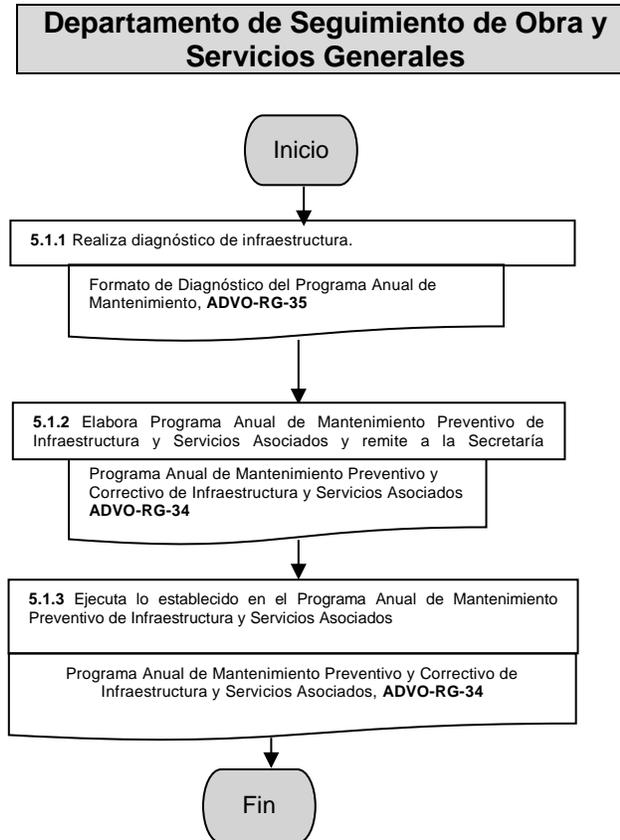
FIN

5.2 DESARROLLO PARA EJECUTAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

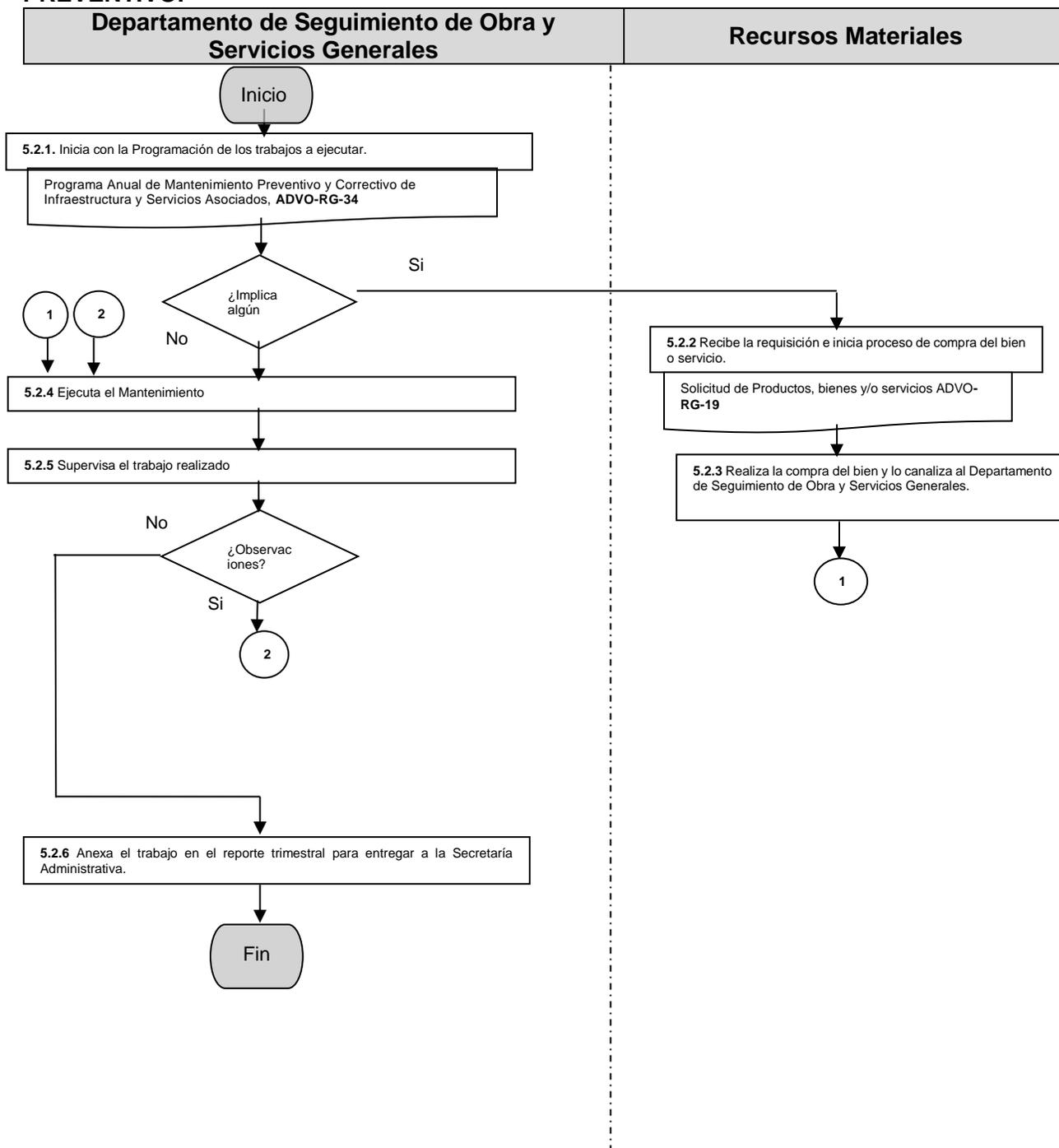
Secuencia	Responsable	Actividades
5.2.1	Usuario/Usuaría	Detecta la necesidad de Mantenimiento y lo solicita mediante el formato ADVO-RG-37 al Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales.
5.2.2	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Hace la inspección de la necesidad detectada e inicia con la programación de los trabajos a realizar. Si implica gasto pasará al punto 5.2.3 Si no implica gasto pasará al 5.2.6
5.2.3	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Elabora el formato solicitud de compras de bienes y servicios ADVO-RG-19 en presencia del usuario/usuario para explicarle lo que se realizará.
5.2.4	Departamento de Recursos Materiales	Recibe la requisición elaborada por parte del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales e inicia con el procedimiento de compra del bien o servicio respectivamente ADVO-RG-19.
5.2.5	Departamento de Recursos Materiales	Realiza la compra del bien y lo canaliza al departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales.
5.2.6	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Ejecuta el mantenimiento programado por medio del personal responsable del mantenimiento en la Universidad.
5.2.7	Jefatura del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Supervisa el trabajo realizado por el personal de la Institución.
5.2.8	Usuario/Usuaría	Firma acta de cierre de trabajo de conformidad con los trabajos realizados, solicitados por éste mismo. ADVO-RG-37.
5.2.9	Usuario/Usuaría	Elabora la encuesta de evaluación del servicio ADVO-RG-38.
5.2.10	Jefatura del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	Anexa el trabajo realizado en el informe que se remitirá a la Secretaría Administrativa de manera trimestral para reportar los trabajos realizados.

FIN

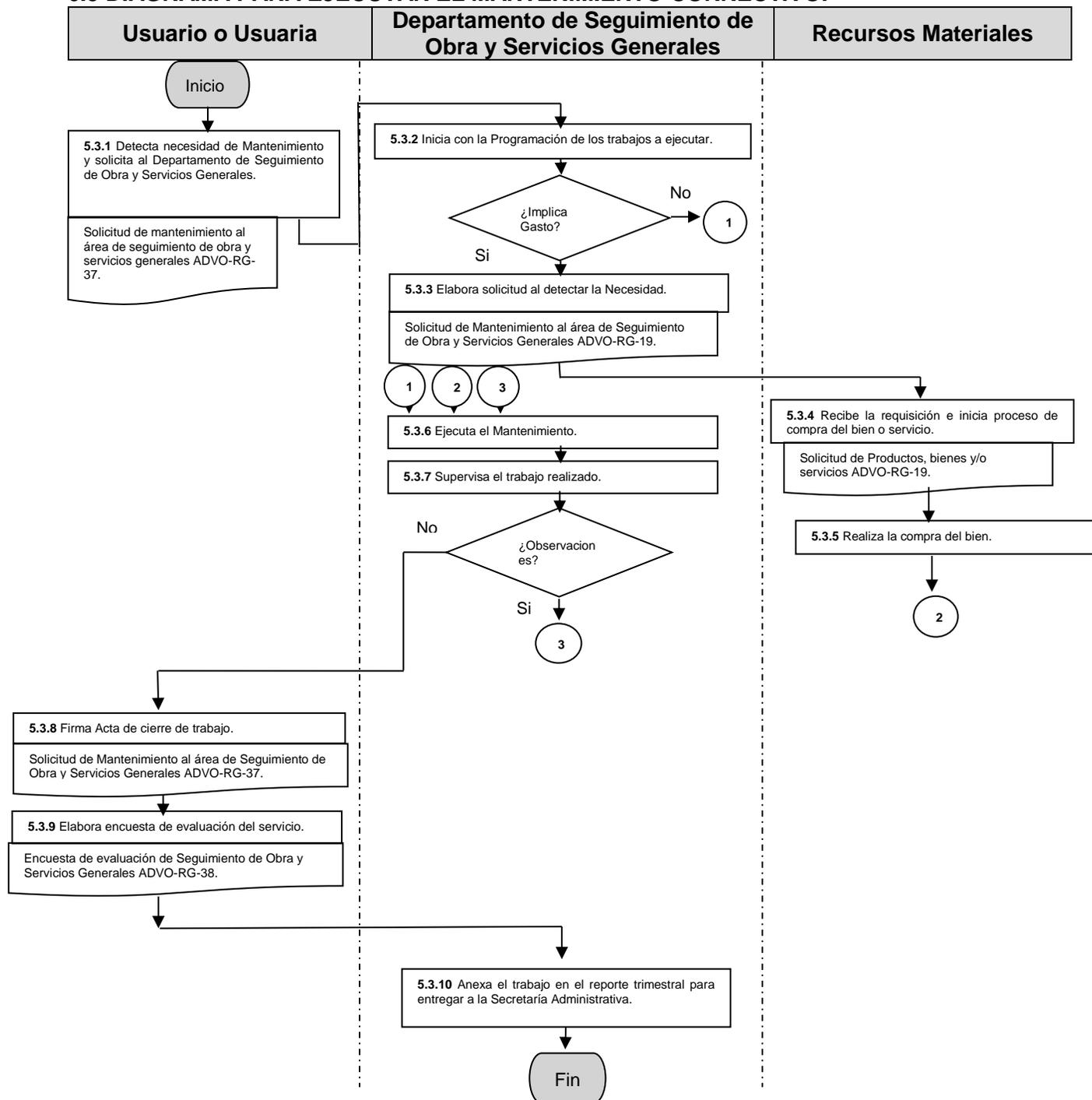
6.1 DIAGRAMA PARA ELABORAR EL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.



6.2 DIAGRAMA PARA EJECUTAR EL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.



6.3 DIAGRAMA PARA EJECUTAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.



7. NOTAS ACLARATORIAS

- 7.1. **CONSTRUCCIÓN:** Una obra ya construida o edificada, además a la edificación o infraestructura en proceso de realización, e incluso a toda la zona adyacente usada en la ejecución de la misma.
- 7.2. **INFRAESTRUCTURA:** Conjunto de elementos, servicios e instalaciones que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle objetiva y efectivamente, incluye edificios, andadores, áreas verdes, luminarias, postería, estacionamientos.
- 7.3. **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.
- 7.4. **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.
- 7.5. **MANTENIMIENTO:** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones y edificios, puedan seguir funcionando adecuadamente. Conjunto de operaciones para que un equipamiento reúna las condiciones para el propósito para el que fue construido.
- 7.6. **PLAZO DE CONSERVACIÓN:** Periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite, de concentración, y en su caso, histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, y en su caso, el término precautorio y periodo de reserva que se establezca, de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado.
- 7.7. **SERVICIOS ASOCIADOS:** Son todos aquellos servicios que se realizan para el buen funcionamiento de la infraestructura.
- 7.8. **USUARIO O USUARIA:** Persona que recibe el servicio y/o producto.

8. DOCUMENTOS DE REGISTRO

Registros	Plazo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de Registro
Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura y	3 años	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	ADVO-RG-34
Formato de Diagnóstico del Programa Anual de Mantenimiento	3 años	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	ADVO-RG-35

Procedimiento: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS

Solicitud de Mantenimiento al área de Seguimiento de	3 años	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	ADVO-RG-37
Encuesta de satisfacción del servicio de seguimiento de	3 años	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales	ADVO-RG-38

8.1 INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS ADVO-RG-34

Campo	Concepto	Llenado de Campo	Responsable
1	Número de elemento	Anotar el número de elemento consecutivamente.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
2	Ubicación	Escribir la localización del equipo y/o área a tratar.	Departamento de Obra y Servicios Generales
3	Descripción	Anotarla descripción del mantenimiento a realizar.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
4	Estatus	Está indicado en el formato: Planeado, Realizado.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
5	Meses	Colocar una "X" por cada semana programada para realizar el mantenimiento y un Guion "-" por cada semana que abarcó el mantenimiento.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
6	Observaciones	Añadir comentarios y justificación de lo que implica el mantenimiento de dicha partida.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales

Procedimiento: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS

8.1 FORMATO DEL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS ADVO-RG-34



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA
Organismo Público Descentralizado del Estado de Puebla

PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS

Nº	UBICACION	DESCRIPCION	ESTATUS	M E S E S												OBSERVACIONES	
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														
			Planeado														
			Realizado														

ELABORO: _____ AUTORIZO: _____

Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales

Secretaría Administrativa

15 de marzo de 2022

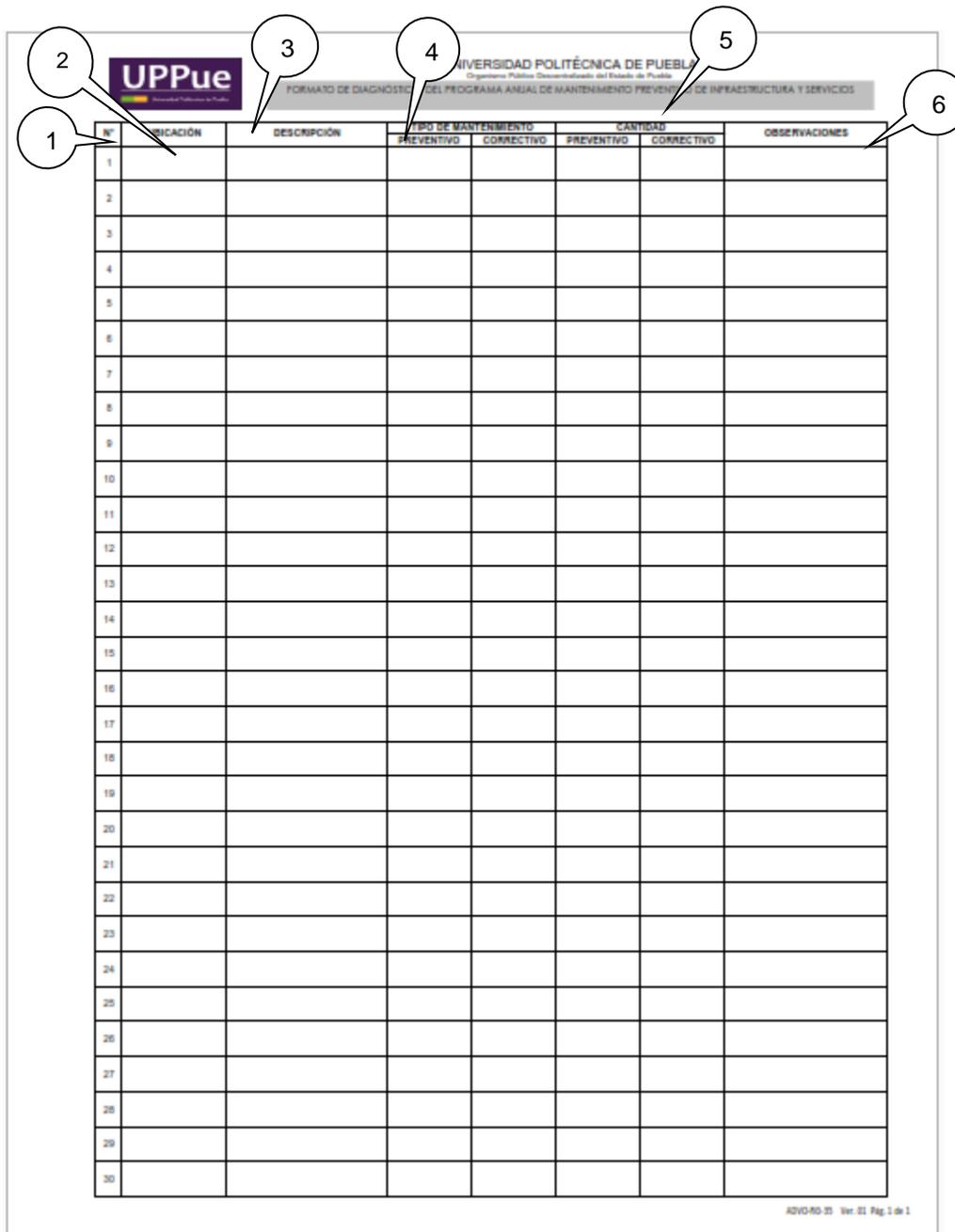
ADVO-RG-34 Ver. 02

Pág. 1 de 1

8.2 INTRUCTIVO DE LLENADO DEL DIAGNOSTICO DEL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ADVO-RG-3

Campo	Concepto	Llenado de Campo	Responsable
1	Número de elemento	Anotar el número de elemento consecutivamente.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
2	Ubicación	Escribir la localización del equipo y/o área a tratar.	Departamento de Obra y Servicios Generales
3	Descripción	Anotar la descripción del mantenimiento a realizar.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
4	Tipo de Mantenimiento	Indica el tipo de mantenimiento que requiere actividad	Departamento de Obra y Servicios Generales
5	Cantidad	Colocar dependiendo el paso anterior, la cantidad de partes o piezas que se deberán anexar, dependiendo el tipo de mantenimiento, y a su vez se deberá colocaren la casilla correspondiente dependiendo si es preventivo o correctivo.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
6	Observaciones	Añadir comentarios y justificación de lo que implica el mantenimiento de dicha partida.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales

FORMATO DE DIAGNOSTICO DEL PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS ASOCIADOS ADVO-RG-35



N°	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE MANTENIMIENTO		CANTIDAD		OBSERVACIONES
			PREVENTIVO	CORRECTIVO	PREVENTIVO	CORRECTIVO	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

ADVO-RG-35 Ver. 02 Pág. 1 de 1

**8.3 INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL
ÁREA DE SEGUIMIENTO DE OBRA Y SERVICIOS GENERALES ADVO-RG-37**

Campo	Concepto	Llenado de Campo	Responsable
1	Folio	Anotar numeración de manera consecutiva el mantenimiento desarrollado.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
2	Información de Solicitante	Llenar los campos de tipo de mantenimiento, fecha, área, solicitante y ubicación	Unidad Administrativa Solicitante
3	Tipo y Descripción de problema	Detallar brevemente el problema identificado.	Unidad Administrativa Solicitante
4	Información de uso del Dpto. de Servicios Generales	Llenar los campos con la información de la causa dictaminada, la solución propuesta y las observaciones finales.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
5	Datos de Entrega-Recepción	Anotar la fecha de entrega del servicio, responsable de la entrega del servicio y firma, y nombre, sello y firma del solicitante.	Responsable de la plaza de Técnico en mantenimiento/ Unidad Administrativa Solicitante

FORMATO DE SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL ÁREA DE SEGUIMIENTO DE OBRA Y SERVICIOS GENERALES ADVO-RG-37

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA Organismo Público Descentralizado del Estado de Puebla SOLICITUD DE MANTENIMIENTO AL AREA DE SEGUIMIENTO DE OBRA Y SERVICIOS GENERALES	
Folio: _____	
Llenado por Solicitante	
Tipo de mantenimiento:	Preventivo (), Correctivo (), Otro ()(Especifique abajo):
Fecha:	Solicitante:
Área:	Identificación de la infraestructura
Tipo y descripción del problema	
Solo para uso de Servicios Generales	
Causa Determinada:	
Solución:	
Observaciones:	
Datos de Entrega-Recepción	
Fecha de Entrega del servicio :	Responsable de la entrega del servicio (Nombre y Firma):
Recibi el servicio de conformidad: (Nombre, Firma, Sello) :	

Original. Departamento de Seguimiento de Obra Servicios Generales
Copia. - Solicitante

ADVO-RG-37 Ver. 01 Pág. 1 de 1

**8.4 INSTRUCTIVO DE LLENADA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL
SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE OBRA Y SERVICIOS GENERALES ADVO-RG-38**

Campo	Concepto	Llenado de Campo	Responsable
1	Datos del Usuario o Usuaría	Anotar los datos de Nombre, departamento, tipo de servicio, fecha de servicio, teléfono y correo	Usuario o Usuaría
2	Datos del Servicio	Marcar con una "X" si el criterio cumple, no cumple o no aplica respectivamente.	Usuario o Usuaría
3	Observaciones	Detallar brevemente las observaciones necesarias con respecto a cada criterio	Usuario o Usuaría
4	Evaluación	Calificar del 1 al 10 el servicio prestado.	Usuario o Usuaría
5	Observaciones	Detallar ampliamente el servicio prestado.	Usuario o Usuaría
6	Firma	Firmar el documento cuando se encuentre completamente contestado y resguardarlo.	Usuario o Usuaría
7	Firma	Recibe la evaluación para analizar y resguarda el documento.	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE OBRA Y SERVICIOS GENERALES ADVO-RG-38



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PUEBLA
Organismo Público Descentralizado del Estado de Puebla

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE OBRA Y SERVICIOS GENERALES

DATOS DEL USUARIO O USUARIA	
Nombre:	
Departamento:	Fecha en la que solicitó el servicio:
Tipo de Servicio que solicitó:	
DATOS DEL SERVICIO	

* Marque con una "X" si se cumple o no con los criterios y describa observaciones (si las hay).

CRITERIOS	SÍ	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
¿El tiempo de atención fue oportuno?				
¿El servicio realizado es el mismo que solicitó?				
¿El servicio que solicitó es recurrente?				
¿El servicio que le realizaron fue funcional?				
CRITERIO	CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES	
En una escala de valores donde 1 es muy malo y 10 es excelente, ¿Cómo calificarías el servicio prestado?				

Calificó:

Recibió de enterado

Nombre y Firma del Usuario/Usuaría

Nombre y Firma de la Jefatura del Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales

9. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Versión:	01.	Fecha:	10-ene-2018	Responsable:	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
Descripción del cambio:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cambia la Ver.06 del 2 de dic. 2016 a Ver.01 Tanto en el procedimiento como en los registros asociados por transición institucional del Sistema de Gestión de la Calidad, manteniéndose la información histórica en la Ver. Mencionada. 2. Se cambia la imagen de todos los documentos en encabezado y pie de página. 				
Versión:	.02	Fecha:	15-jun-2022	Responsable:	Departamento de Seguimiento de Obra y Servicios Generales
Descripción del cambio:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cambia la Ver.01 del 10 de enero de 2018 a Ver.02. 2. Se modificó el 5.1 desarrollo del procedimiento para elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo. 3. Se modificó el 5.2 desarrollo para ejecutar el programa anual de mantenimiento preventivo. 4. Se modificó el 5.3 desarrollo para ejecutar el mantenimiento correctivo. 5. Se modificó todo el texto con lenguaje incluyente, no sexista y accesible. 6. Se modificó el lenguaje incluyente en el registro ADV0-RG-34. 7. Se modificó el registro ADV0-RG-38. 				