



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO

*Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista*

*Ciencia y Tecnología que Transforman*

Clave: PR-DRMS-01

Página: 1 de 19

Revisión: 06

Fecha de emisión:

30-Enero-2015

**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**



UNIVERSIDAD  
**POLITÉCNICA**  
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A LA  
INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPO**

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe de Departamento de Servicios Generales	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Dirección de Recursos Materiales y Servicios
Ing. Rene Alberto Trujeque Torres	Ing. Raúl Reyes Cruz	Lic. Maribel Avalos Domínguez



**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

INDICE

	Página
1.- Objetivo .....	3
2.- Alcance .....	3
3.- Diagrama de Procesos.....	3
4.- Responsabilidades y Autoridades .....	3
5.- Términos y Definiciones .....	4
6.- Desarrollo de Actividades .....	4
7.- Documentos Relacionados .....	6
8.- Historial de Cambios .....	7
9. Anexos.....	9

DOCUMENTO NO CONTROLADO

## Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo

### 1. Objetivo

Planear, coordinar y realizar las actividades relacionadas con el mantenimiento a la infraestructura, mobiliario y equipo; así como el de preservar un ambiente seguro y adecuado en la Universidad Politécnica del Golfo de México.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica para las actividades de mantenimiento, adaptaciones y mejoras de las instalaciones como: oficinas administrativas, salones de estudio, laboratorios, áreas deportivas, áreas verdes; maquinaria, equipo de transporte y aspectos de seguridad de la Universidad.

### 3. Diagrama de procesos



### 4. Responsabilidades y Autoridades

Director/a de Recursos Materiales y Servicios Generales es responsable de:

- Coordinar las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones en general.
- Coordinar y asegurar el orden y limpieza en las áreas académicas y administrativas. (salones, cubículos, pasillos, etc).
- Coordinar el mantenimiento de áreas verdes ubicadas en la institución.



### Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo

- Coordinar y preservar la seguridad en el interior del plantel así como el de sus alrededores.

El/la Jefe/a de Departamento de Servicios Generales es responsable de:

- Ejecutar adecuadamente y reportar los trabajos de mantenimiento asignados.
- Ejecutar y mantener el servicio de limpieza en las instalaciones, así como la atención de las áreas verdes existentes.
- Mantener el orden y la seguridad dentro y fuera de las instalaciones de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

El/la Encargado/a de Laboratorios y Talleres Especializados

- Ejecutar adecuadamente y reportar los trabajos de mantenimiento a equipos de laboratorios y talleres asignados.
- Mantener el orden y la seguridad dentro y fuera de los laboratorios y Talleres Especializados.

## 5. Términos y Definiciones

**Servicio:** Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente.

**Mantenimiento:** acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort.

## 6. Mantenimiento de Instalaciones

### 6.1 Mantenimiento preventivo.

El/la director/a de Recursos Materiales y Servicios Generales conjuntamente con el/la Jefe/a de Departamento de Servicios Generales, elabora el Programa de Mantenimiento Preventivo a Instalaciones y Vehículos institucionales (PR-DRMS-01-F1) para las instalaciones en general incluyendo remodelaciones, en la Universidad Politécnica del Golfo de México.

### **Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

Las actividades descritas en el programa son asignadas al personal de servicios generales y para evidenciar su cumplimiento son registradas en la Bitácora de Mantenimiento (PR-DRMS-01-F2) por el personal de mantenimiento.

Para el caso de los equipos de laboratorios se llevara a cabo el Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Laboratorios y Talleres (PR-DRMS-01-F10), donde se especifican la programación del mantenimiento a dichos equipos, supervisado por el El/la Encargado/a de Laboratorios y Talleres Especializados

Cuando por diferentes situaciones no se logre cumplir alguna actividad del programa de mantenimiento preventivo a instalaciones, se tendrá que registrar la eventualidad y reprogramar la actividad para el siguiente mes, teniendo que ser actualizado dicho programa de mantenimiento preventivo.

Cuando el mantenimiento preventivo sea asignado a proveedores externos su evidencia del cumplimiento de la actividad se puede cubrir con la factura correspondiente que describa los trabajos realizados.

#### **6.2 Mantenimiento Correctivo.**

Al presentarse una necesidad de mantenimiento correctivo, los usuarios elaboran la solicitud de Servicios Generales (PR-DRMS-01-F3) y la entregan al departamento de Servicios Generales.

Si el departamento de Servicios Generales puede llevar a cabo el mantenimiento correctivo lo realiza, en caso contrario elabora la Orden de Servicio (PR-COMP-01-F4) y la entrega al departamento de compras para la contratación externa del proveedor y éste realice el mantenimiento correctivo.

Al término de la tarea asignada, esta es registrada en la Bitácora de Mantenimiento (PR-DRMS-01-F2) por el personal de servicios generales.

**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

**6.3 Orden y limpieza de edificios académicos, administrativos y áreas verdes.**

El/la directora/a de Recursos Materiales y Servicios Generales, prepara Programa de trabajo, plan de orden y limpieza (PR-DRMS-01-F4) para los edificios académicos y administrativos. El plan detalla la distribución de áreas por persona y su frecuencia de atención.

La ejecución del Plan de Orden y Limpieza es efectuada por el/la Jefe/a de Departamento de Servicios Generales, siendo verificadas dichas actividades por el/la Directora/a de Recursos Materiales y Servicios Generales, o quien el designe a través de auditorías semanales registradas en el formato Auditoría de Seguridad, Orden y Limpieza (PR-DRMS-01-F5).

Para el mantenimiento de áreas verdes aplica el uso del formato Plan de Áreas Verdes PR-DRMS-01-F6.

**6.4 Servicio de Vigilancia.**

El servicio de vigilancia es responsabilidad directa de el/la Jefe/a de Departamento de Servicios Generales. Este servicio es subcontratado por la Universidad Politécnica del Golfo de México, teniendo como función principal el resguardar el orden y la seguridad de la Institución.

El/la Jefe/a de Departamento de Servicios Generales por conducto de el/la directora/a de Recursos Materiales y Servicios Generales, administra y coordina las actividades del personal de vigilancia.

El personal de vigilancia se encuentra distribuido en los diferentes accesos de la Universidad Politécnica del Golfo de México vigilando en forma permanente las 24 horas del día, llevando registro diario para las entradas y salidas de autos al estacionamiento en el formato Reporte Diario Vigilancia (PR-DRMS-01-F7) (bitácora).

**6.4 Servicio de Transporte.**

Para el mantenimiento preventivo y correctivo de los Vehículos de la Universidad Politécnica del Golfo de México, cada usuario es responsable del mantenimiento de la unidad previa aprobación de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

### Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo

El/la responsable del vehículo elabora la Solicitud de Servicios Generales (PR-DRMS-01-F3), para realizar el mantenimiento y se lleva el control a través del formato PR-DRMS-01-F9 Bitácora de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos.

#### 6.5 Servicios Generales.

Para solicitar los servicios generales en la realización de cualquier evento en el que participe la Universidad, las áreas deberán enviar al departamento de Servicios Generales la solicitud de Servicios Generales (PR-DRMS-01-F3), donde el área solicitante describirá los datos generales del evento y cuáles son las necesidades que se tienen, es decir, el espacio físico como auditorio, sala de usos múltiples y también los requerimientos de equipo de sonido, sillas, plantas de ornato, colocación de lonas, mesas, entre otros, de acuerdo a las necesidades de las áreas.

Una vez realizado el Servicio o el Mantenimiento correspondiente se evalúa mediante el formato Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente (PR-DRMS-01-F8).

#### 7. Documentos Relacionados

##### Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-DRMS-01-F1	Programa de Mantenimiento Preventivo de Instalaciones	1 año	Jefe de Depto. de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F2	Bitácora de Mantenimiento	1 año	Jefe de Departamento de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F3	Solicitud de Servicios Generales	1 año	Jefe de Departamento de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F4	Plan de Orden y Limpieza	1 año	Jefe de Departamento de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F5	Plan de Seguridad, orden y limpieza	1 año	Jefe de Departamento de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales

**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

PR-DRMS-01-F6	Plan de Áreas Verdes	1 año	Jefe de Departamento de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F7	Bitácora de Estacionamiento	1 año	Jefe de Depto. de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F8	Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente	1 año	Jefe de Depto. de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F9	Bitácora de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos.	1 año	Jefe de Depto. de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales
PR-DRMS-01-F10	Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Laboratorios y talleres.	1 año	Jefe de Depto. de Servicios Generales	Depto. de Servicios Generales

**Procedimientos**

Clave	Nombre
NA	

**Instrucción de Trabajo**

Clave	Nombre
NA	

**Otros Documentos**

Clave	Nombre
NA	

Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo

8. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	ARAP 10 Dic. 08	ARAP 10 Dic. 08
01	01	Cambio de Líder de Proceso	BGV 30 Sep. 09	BGV 30 Sep. 09
01	02	Cambio de Responsable de Procedimiento	BGV 24 Feb. 10	BGV 24 Feb. 10
03	02	Cambio de Diagrama de Proceso	BGV 24 Feb. 10	BGV 24 Feb. 10
05	02	<p>Se elimina: 6.2 Mantenimiento Correctivo.</p> <p>Al presentarse una necesidad de mantenimiento correctivo los usuarios elaboran la solicitud de orden de servicio o trabajo de mantenimiento correctivo PR-DRMS-01-F3 y la entregan al Director de Recursos Materiales y Servicios Generales.</p> <p>El Director de Recursos Materiales y Servicios Generales recibe las solicitudes de mantenimiento correctivo y elabora un plan de actividades semanales de acuerdo con las prioridades de la Universidad, posteriormente asigna las tareas al Jefe de Departamento de Servicios Generales.</p> <p>Se agrega: 6.2 Mantenimiento Correctivo.</p> <p>Al presentarse una necesidad de mantenimiento correctivo, los usuarios elaboran</p>	BGV 24 Feb. 10	BGV 24 Feb. 10

**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

		<p>la solicitud de Servicios Generales (PR-DRMS-01-F3) y la entregan al departamento de Servicios Generales.</p> <p>Si el departamento de Servicios Generales puede llevar a cabo el mantenimiento correctivo lo realiza, en caso contrario elabora la Solicitud de Servicio (PR-COMP-01-F2) y la entrega al departamento de compras para la contratación externa del proveedor y éste realice el mantenimiento correctivo.</p>		
06	02	<p><b>6.5 Servicios generales.</b></p> <p>Para solicitar los servicios generales en la realización de cualquier evento en el que participe la Universidad, las áreas deberán enviar al departamento de Servicios Generales la solicitud de Servicios Generales (PR-DRMS-01-F3), donde el área solicitante describirá los datos generales del evento y cuáles son las necesidades que se tienen, es decir, el espacio físico como auditorio, sala de usos múltiples y también los requerimientos de equipo de sonido, sillas, plantas de ornato, colocación de lonas, mesas, entre otros, de acuerdo a las necesidades de las áreas.</p>		
06	02	Cambio de Nombre del Formato Solicitud de Servicios Generales PR-DRMS-01-F3	BGV 24 Feb. 10	BGV 24 Feb. 10
01	03	Cambio de Líder del Proceso	ROB 02Ago. 10	ROB 02 Ago. 10
01	04	Se cambia quien revisa y autoriza el Procedimiento.	JGCH 06 Ene. 11	ROB 06 Ene. 11
06	04	Se actualiza el punto no. 6 Desarrollo de Actividades	JGCH	ROB

**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

			06 Ene. 11	06 Ene. 11
07	04	Se agrega el formato PR-DRMS-01-F8 Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente	JGCH 06 Ene. 11	ROB 06 Ene. 11
07	04	Se agrega el formato el PR-DRMS-01-F9 Bitácora de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos.	JGCH 06 Ene. 11	ROB 06 Ene. 11
01-10	05	Se actualiza el procedimiento a lenguaje incluyente debido al Sistema de Gestión en Equidad de Género.	JGCH 04 Ene. 13	ROB 04 Ene. 13
07	05	Se actualizan los formatos Solicitud de Servicios Generales PR-DRMS-01-F3 y Bitácora de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Vehículos PR-DRMS-01-F9	JGCH 04 Ene. 13	ROB 04 Ene. 13
01	06	Se Actualiza quien elabora, Revisa y Autoriza.	RRC 30 Ene. 15	MAD 30 Ene. 15
04	06	Se actualiza el punto 4. Responsabilidades y Autoridad El/la Encargado/a de Laboratorios y Talleres Especializados •Ejecutar adecuadamente y reportar los trabajos de mantenimiento a equipos de laboratorios y talleres asignados. •Mantener el orden y la seguridad dentro y fuera de los laboratorios y Talleres Especializados.		
05	06	Se actualiza el punto 6.5 Servicios Generales. solicitud de Servicios Generales (PR-DRMS-01-F3) Una vez realizado el Servicio o el Mantenimiento correspondiente se evalúa mediante el formato Encuesta de Medición de la Satisfacción del Cliente (PR-DRMS-01-F8).	RRC 30 Ene. 15	MAD 30 Ene. 15
08	06	Se agrega el formato Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Laboratorios y talleres PR-DRMS-01-F10	RRC 30 Ene. 15	MAD 30 Ene. 15

Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo

9.- Anexos

PR-DRMS-01-F1 Programa de Mantenimiento Preventivo a Instalaciones y Vehículos Institucionales

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Universidad Politécnica del Golfo de México  
*Por una Educación Integral con Sentido Humanista*  
*Ciencia y Tecnología que Transforman*

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A INSTALACIONES Y VEHICULOS INSTITUCIONALES  
 Aprobado por el Comité de Planeación y Desarrollo Institucional el 27 de Febrero de 2014

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	AÑO:												
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
VERIFICAR EL ESTADO DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS, SANEAMIENTO Y TALFENO.													
VERIFICAR LAS PUERTAS, CERRAJES Y FUNICIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS.													
VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE SOMBRILAS Y CISTERNAS.													
VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS HORNOS ALCOHOLIZADORES.													
VERIFICAR EL BUEN ESTADO DE LOS MOBILIARIOS Y ALUMBRADOS EXTERNOS DE LAS INSTALACIONES.													
REVISAR LOS BUEN ESTADOS DE LOS MOBILIARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LAS INSTALACIONES.													
REVISAR EL BUEN ESTADO DE LOS MOBILIARIOS Y ALUMBRADOS EXTERNOS DE LAS INSTALACIONES Y TALLERES.													
VERIFICAR EL BUEN ESTADO DE LOS SALONES DE LA UNIVERSIDAD.													
REVISAR EL BUEN ESTADO DE LAS INSTALACIONES DE LOS SALONES DE LA UNIVERSIDAD.													
VERIFICAR EL BUEN ESTADO DE LOS MOBILIARIOS Y ALUMBRADOS EXTERNOS DE LAS INSTALACIONES Y TALLERES.													
VERIFICAR EL BUEN ESTADO DE LOS MOBILIARIOS Y ALUMBRADOS EXTERNOS DE LAS INSTALACIONES Y TALLERES.													
VERIFICAR EL BUEN ESTADO DE LOS MOBILIARIOS Y ALUMBRADOS EXTERNOS DE LAS INSTALACIONES Y TALLERES.													

ELABORADO:  
SERVICIOS GENERALES

REVISADO:  
LIC. MARIBEL SUAREZ DOMÍNGUEZ  
COORDINADORA DE RECURSOS MATERIALES

PR - 0001/2000

PR-DRMS-01-F1





UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO

*"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"*

*"Ciencia y Tecnología que Transforman"*

Clave: PR-DRMS-01

Página: 14 de 19

Revisión: 06

Fecha de emisión:

30-Enero -2015

**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

PR-DRMS-01-F3 Solicitud de Servicios Generales



UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES

*"Por una Educación Integral con Sentido Humanista"*

*"Ciencia y Tecnología que Transforman"*

*"2014 Conmemoración del 150 Aniversario de la gesta heroica de 27 de febrero de 1864"*

**Solicitud de Servicios Generales**

No de control interno: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Area/Proceso Solicitante: \_\_\_\_\_

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_

MANTENIMIENTO CORRECTIVO		SERVICIO
BIEN: _____		EVENTO: _____
UBICACIÓN: _____ _____		DÍA: _____ HORA: _____ LUGAR: _____
DESCRIPCIÓN DEL MITO: O REPARACIÓN: _____ _____ _____		DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: _____ _____ _____

Firma del Solicitante: \_\_\_\_\_

PR-DRMS-01-F3/REV01





**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

PR-DRMS-01-F6 Plan de áreas verdes

Universidad Politécnica del Golfo de México

PLAN DE AREAS VERDES

*Por una Educación Integral con Sentido Humanista*

*Ciencia y Tecnología que Transforman*

2014 Comemoración del 150 Aniversario de la Gente Mexicana de 27 de febrero de 1864

ÁREA	ESTADÍSTICA I ECONOMÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA II COMERCIO E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA III INGENIERÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA IV INGENIERÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA V INGENIERÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA VI INGENIERÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA VII INGENIERÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA VIII INGENIERÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA IX INGENIERÍA E INGENIERÍA	ESTADÍSTICA X INGENIERÍA E INGENIERÍA
ÁREA										
ESTADÍSTICA I										
ESTADÍSTICA II										
ESTADÍSTICA III										
ESTADÍSTICA IV										
ESTADÍSTICA V										
ESTADÍSTICA VI										
ESTADÍSTICA VII										
ESTADÍSTICA VIII										
ESTADÍSTICA IX										
ESTADÍSTICA X										

(HORARIO DE 7:00 AM A 15:00 HORAS)

- BOCHEROS 1 (1)
- LABORATORIOS Y TALLERES (2)
- BOCHEROS 2 (3)
- RESERVA (4)
- CONCIERTO BOCHEROS (5)
- CEREMONIA (6)

PR-DRMS-01-F6

11/11/2015

DOCUMENTO NO CONTROLADO





**Procedimiento de Mantenimiento a la Infraestructura, Mobiliario y Equipo**

PR-DRMS-01-F8 Encuesta de Medición de la satisfacción del cliente



ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TRABAJO DE ENTREGA DEL SERVICIO O MANTENIMIENTO

*"Por una Educación Integral con Sentido Humanista"*

*"Ciencia y Tecnología que Transforman"*

*"2014 Conmemoración del 150 Aniversario de la gesta heroica de 27 de febrero de 1904"*

PR-DRMS-01-F8/REV 04

1	TRABAJO QUE RECIBE SU AREA? <input type="radio"/> SERVICIO <input type="radio"/> MANTENIMIENTO				
USANDO LAS ESCALAS CORRESPONDIENTES MARQUE SEGUN SU OPINION DEL SERVICIO O MANTENIMIENTO					
		EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	MALA (2)
2	COMO CONSIDERAS EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL SERVICIO O MANTENIMIENTO.				
3	EL TRATO DEL PERSONAL FUE EL SATISFACTORIO PARA EL SERVICIO O MANTENIMIENTO.				
4	CONSIDERAS QUE EL SERVICIO O MANTENIMIENTO PRESTADO FUE LO QUE SE SOLICITO.				
5	EN TERMINOS GENERALES COMO CONSIDERASTE EL SERVICIO O MANTENIMIENTO				
TUS COMENTARIOS PARA MEJORAR SON BUENOS. ESCRIBELOS.					

**" POR UNA MEJOR CALIDAD EN EL SERVICIO ESTAMOS TRABAJANDO "**

