



Versión vigente No. 06 Fecha: 02/09/2011

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Mantenimiento
Responsable de Proceso:	Directores Generales, Directores de Espacios Académicos, Subdirectores Administrativos, Coordinadores, Encargados de Despacho

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Oficio de solicitud o requisición capturada en sistema y autorizada por el C. Director y/o administrativo en donde especifique explícitamente los trabajos y/o servicios a realizar además de tener suficiencia presupuestal para la solvencia de los mismos.		1.- Factura firmada por el espacio universitario de conformidad de los trabajos. 2.- Factura es validad por el espacio universitario de aceptación de los trabajos. 3.- Dar servicio de mantenimiento	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	Titulares de: <ul style="list-style-type: none">Organismos AcadémicosPlanteles de la Escuela Preparatoria.Centros Universitarios.Unidad Académica Profesional.Centros de Investigación. Dependencias de la Administración Central.	N/A	Proveedores de bienes y servicios inscritos en el padrón de la U.A.E.M.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		1. Administrativo UAEM. 2. Alta Dirección. 3. Organismos Académicos. 4. Planteles de la Escuela Preparatoria. 5. Centros Universitarios. 6. Unidad Académica Profesional. 7. Centros de Investigación. 8. Dependencias de la Administración Central.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)		Infraestructura (6.3)	Ambiente de trabajo (6.4)
Oficinas de la Administración Central: 1.- Director de Obra Universitaria. 2.- Jefe de Departamento de Mantenimiento. 3.- Supervisores de mantenimiento 4.- Auxiliares Administrativos. 5.- Secretaria. 6.- Personal Técnico de la U.A.E.M. 7.-Personal Eventual. Espacio Académico: 1.- Director (a), Coordinador (a) y/o Encargado (a). 2.- Subdirector Administrativo. 3.- Responsable de área.		Oficinas de Administración Central: 1.- Equipo de Cómputo. 2.- Vehículos. 3.- Herramientas. 4.- Radiolocalizadores. 5.- Sistema de captura de Requisiciones de servicio. Oficinas de Espacio Académico: 1.- Equipo de cómputo con Internet. 2.- Teléfono y/o radiolocalizadores.	Espacio físico para el desarrollo de actividades administrativas con iluminación adecuada, condiciones



Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender el 95% de las requisiciones autorizadas en un lapso no mayor de 8 días hábiles, para determinar su viabilidad técnica, costo estimado y en caso de cumplir con los requisitos establecidos, poder realizar el servicio.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Departamento de Mantenimiento.	No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes autorizadas) x 100. Fecha de atención – fecha de recepción de la requisición.	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Elemento de la Política y los objetivo de la Calidad con base en valores y principios institucionales apoyados en un Sistema de Gestión de la Calidad que promueve la eficacia y eficiencia de sus procesos académicos y administrativos.	5.5.- Proporcionar mantenimiento para disponer de instalaciones adecuadas que favorezcan el fortalecimiento y aseguramiento de la calidad institucional.	4300 Servicios de Mantenimiento de la Infraestructura Física Universitaria.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
1.- Requisición de servicio en sistema. 2.- Oficio donde especifique los trabajos solicitados

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Departamento de Mantenimiento.	Dar atención a la solicitud de mantenimiento en tiempo y forma.	Evaluación y procesamiento de datos para mejorar el servicio.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio.	1.-Requisición con especificaciones tales como: Lugar donde se realizaran los trabajos, cantidad requerida. 2.- Estudio de viabilidad que realiza el supervisor. 3.- Disponibilidad del área donde se realizan los trabajos.	Visita para la generación del presupuesto o cotización.
Legales y reglamentarios	Legislación Universitaria.	Aplicación de la normatividad vigente.



Versión vigente No. 06 Fecha: 02/09/2011

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
UAEM	1.- Generar requisición vía SIIA. 2.- Contar con suficiencia presupuestal.	Ejecución de los trabajos y trámite oportuno a los proveedores.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1.- Presupuestos.	1.- Verificar y solicitar la suficiencia presupuestal a través del sistema (SIIA) a los Centro de Costos solicitantes, para la ejecución de los trabajos de Mantenimiento solicitados a la Dirección de Obra Universitaria.
2.- Gestión de Recursos Financieros.	2.- Entrega de factura debidamente firmada por el supervisor de mantenimiento, Director del espacio académico o dependencia de la administración central, Jefe del Departamento y Director de Obra Universitaria al Departamento Administrativo, para la gestión de recursos financieros y efectuar el trámite para el pago del servicio o los productos utilizados, derivado de las requisiciones y/o solicitudes vía oficio.
3.- Desarrollo de Sistemas.	3.- Indica de acuerdo a sus necesidades y requerimientos las adecuaciones o adhesiones en el desarrollo o mejoras del SIIA.
4.- Redes y Telecomunicaciones.	4.- Indica en los trabajos de adecuación de salas de auto acceso, Salas de Computo y Aulas Digitales, las especificaciones y normas que se deben aplicar en las instalaciones eléctricas y de salidas de voz y datos

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	No. de Requisición	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	Carpetas (Facturas)	Verificación	
Almacenamientos y Protección:	La documentación se archiva en carpetas, que se resguardan durante un periodo de cuatro años.	Protección	

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
No. De servicios atendidos / No de servicios solicitados.	Departamento de Mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none">Gráficos de los servicios solicitados vs servicios atendidos.Gráficos de los días de atención de las requisiciones.	Trimestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)



Versión vigente No.	06	Fecha:	02/09/2011
---------------------	----	--------	------------

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La satisfacción de los usuarios.	Departamento de Mantenimiento.	Encuestas de satisfacción al usuario. Validación de facturas con firmas y sellos.	Trimestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de requisiciones vía sistema o solicitudes vía oficio.	Reporte, verificación y seguimiento del status de la requisición en el sistema y/o del oficio de solicitud.
II	Atención de las solicitudes autorizadas verificando los requerimientos en cuanto al presupuesto y la viabilidad técnica, así como la prioridad.	Si la solicitud es viable y su monto es inferior a veinte mil pesos, se verifica la suficiencia en el Sistema, de existir, la solicitud es "lanzada" a través del sistema, de no ser así es "rechazada" debiendo establecer los motivos del rechazo, para que los responsables del Centro de Costo que realicen las gestiones necesarias para reenviar la requisición contando con los recursos necesarios para realizar el servicio.
III	Realización del servicio.	Las solicitudes con suficiencia presupuestal se lanzan y se da la instrucción para la realización del servicio, ya sea a través de un proveedor externo o con personal de la Dirección de Obra Universitaria, dando seguimiento a través de los supervisores, quienes informan de manera periódica los avances al jefe de departamento.
IV	Supervisiones.	Se da seguimiento a la ejecución de los trabajos, para cubrir los requerimientos de calidad y cantidad de los volúmenes de obra solicitados y previstos para ese trabajo.
V	Entrega de los trabajos.	Se verifica los trabajos ejecutados en conjunto supervisor de área y el responsable del espacio Universitario para satisfacción y recepción de los trabajos realizados.
VI	Recepción de facturas.	Serán validadas por el Director, Encargado y/o Administrativo del área, Supervisor y por el jefe del Departamento de Mantenimiento quienes verificarán que la Dependencia contenga los requisitos necesarios y se autoriza para pago por el Director de Obra Universitaria.
VII	Entrega de facturas y solicitud para trámite de pago.	Verificar que la factura contenga las cantidades, las firmas y/o sellos de validación y autorización, para "cerrar" la requisición en el sistema y elaborar la solicitud de pago, misma que se anexa a la factura y se entrega al Departamento de Administración de la Dirección de Obra Universitaria para dar seguimiento al trámite de pago.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
---------------------------------	--------------	---	----------	------------	------------



Secretaría de Administración
Dirección de Obra Universitaria
Departamento de Mantenimiento

Fecha: 28/06/2011

Versión vigente No.	06	Fecha:	02/09/2011
---------------------	----	--------	------------

Entrega de los trabajos	Los supervisores realizan una visita conjunta con el Jefe de Departamento en el sitio donde se realizaron los trabajos de mantenimiento.	Se verifica los trabajos ejecutados en conjunto supervisor de área y el Director del espacio Universitario y/o Subdirector Administrativo para satisfacción y recepción de los trabajos realizados.	Requisiciones vía sistema y/o solicitudes de servicio vía oficio.	Se validan los trabajos en el formato de revisión de requerimientos para el servicio de mantenimiento.	En el lugar de ejecución de los trabajos.
-------------------------	--	---	---	--	---

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que los materiales utilizados no sean los adecuados	Se informa a las áreas competentes quienes harán Las gestiones correspondientes y una vez autorizadas se iniciarán los trabajos.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
06	02/09/2011	R.D.	Comité de Calidad	Cambio de Formato