

DATOS DEL DOCUMENTO			
Nombre del Documento:	Procedimiento para Servicios Generales		
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02	Fecha:	2021/06/01
		Revisión:	8



FIRMAS DE AUTORIZACIÓN			
Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Lic. Yudis Medy Gómez Sánchez	
Revisó	Secretario Administrativo	Mtro. Roberto Hernanz Burguete	
	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Aprobó	Rectora	Dra. Leticia Pons Bonals	

SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	1 de 12

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar las actividades que le competen al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales respecto al mantenimiento, de forma clara y sustentable, para proporcionar un servicio eficiente y de calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas de los Usuarios de la UNICH.

## 2. ALCANCE

Desde la solicitud del mantenimiento hasta realización del servicio satisfactorio. Aplica para todas las áreas y las unidades académicas multidisciplinares de la UNICH.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Título	Código
Manual del Sistema de Gestión Integral	UNICH-SGI-M-01
Norma ISO 9000:2015	-
Norma ISO 9001:2015	-
Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad, Disciplina y Racionalidad del Gasto de la Administración Pública Estatal	-
Acuerdo que establece los Lineamientos para el Registro y Control de los Bienes Muebles e Inmuebles del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas.	-
Reglas de Operación del Fondo de Protección para Vehículos del Poder Ejecutivo Estatal (FOPROVEP).	-



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	2 de 12

## 4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Desarrollo de la actividad
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	<b>4.1 Generalidades.</b> La Secretaría Administrativa a través del Departamento de Recursos Materiales y Servicios, es el responsable de realizar la contratación de todo tipo de servicios básicos y los destinados para el buen funcionamiento de las instalaciones.  Verificar, conservar y brindar mantenimiento de



Responsable	Desarrollo de la actividad
<p>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios</p>	<p>proveedores expertos.</p> <p><b>4.2.1.2 Difundir el Programa de Mantenimiento General.</b> El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios difunde el Programa de Mantenimiento General UNICH-RM-F-08 al Auxiliar de Servicios para que llegada la fecha de la realización de los servicios se soliciten las cotizaciones que corresponda a diversos proveedores.</p>
<p>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios / Auxiliar de Servicios</p>	<p><b>4.2.1.3 Gestión y ejecución del Servicio preventivo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los proveedores acuden a la universidad para la verificación física del servicio a realizar.</li> <li>• Realizan las cotizaciones por el servicio solicitado vía correo y el Auxiliar de Servicios, integra un expediente con las propuestas.</li> <li>• Una vez comparados los costos, el jefe de Recursos Materiales y Servicios presenta el expediente a la Secretaría Administrativa para adjudicar el servicio, y autoriza la ejecución mediante su Vo. Bo. y firma al pie de página del formato de solicitud UNICH-RM-F-02.</li> </ul>
<p>Auxiliar de Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Departamento de Recursos Materiales y Servicios notifica al proveedor con mejor costo que su cotización fue aprobada y el Auxiliar de Servicios envía formato de pedido UNICH-RM-F-03.</li> </ul>
<p>Auxiliar de Servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez realizado el servicio, la factura es recibida vía correo electrónico, el Auxiliar de Servicios procede a llenar la Ejecución de Compra y/o Servicio UNICH-RM-F-04, anexando la documentación soporte y adjuntando evidencia</li> </ul>



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	4 de 12



Responsable	Desarrollo de la actividad
Servicios	<p>complementando el formato de Recibo de Servicio Atendido UNICH-RM-F-10.</p> <p><b>4.3 Mantenimiento Vehicular.</b>  <b>4.3.1. Recepción de solicitud de servicio vehicular.</b>  El Personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios recibe la Solicitud de Servicio UNICH-RM-F-02 para realizar el mantenimiento adecuado.</p> <p>Si existen los recursos presupuestales dentro del ejercicio otorgados según convenio con la Federación y el Estado se atiende la solicitud.</p> <p>De no contar con recursos presupuestales se le hace de conocimiento al solicitante que por falta de recursos no podrá ser atendido el servicio.</p>
Personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios	
Auxiliar de Servicios	<p><b>4.3.1 Ejecución del Mantenimiento Vehicular</b></p> <p>El Auxiliar de Servicios, solicita a los talleres que brindan el servicio automotriz, realicen el diagnóstico del vehículo y emitan su cotización.</p> <p>Una vez comparados los costos, el jefe de Recursos Materiales y Servicios presenta el expediente a la Secretaría Administrativa para adjudicar el servicio, y autoriza la ejecución mediante su Vo. Bo. y firma al pie de página del formato de solicitud UNICH-RM-F-02.</p> <p>El Auxiliar de Servicios notifica al proveedor con mejor costo que su cotización fue aprobada y el Auxiliar de Servicios envía formato de pedido UNICH-RM-F-03. El Auxiliar de Servicios o Chofer lleva el vehículo al Taller Autorizado para la reparación.</p> <p>El Taller Autorizado realiza la reparación del Vehículo, cuando se encuentra finalizado, avisa al Auxiliar de Servicios o Chofer, que a su vez hace del conocimiento al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y</p>
Auxiliar de Servicios	



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	6 de 12

Responsable	Desarrollo de la actividad
Auxiliar de Servicios	<p>Servicios Generales.</p> <p>El auxiliar de servicios realizar la verificación del servicio solicitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De encontrar alguna falla, el auxiliar de servicios no acepta el vehículo y solicita de manera verbal al Taller Autorizado que corrija de inmediato el servicio.</li> <li>- De encontrar el servicio correcto, el auxiliar de servicios recibe la unidad y firma la salida del vehículo otorgado por el taller autorizado.</li> <li>- El proveedor autorizado procede a enviar Factura electrónica vía correo electrónico con evidencias fotográficas para procedimiento de pago.</li> </ul>
Auxiliar de Servicios	<p><b>4.3.2 Entrega de la Unidad Vehicular al Área.</b></p> <p>Cuando la unidad está reparada, el Auxiliar de Servicios, informa al área solicitante la fecha de entrega del vehículo vía telefónica.</p> <p>En la entrega de la unidad se verifica que la falla haya sido resuelta y se le comunica de manera verbal al solicitante las recomendaciones.</p> <p>Por otro lado, el Auxiliar de Servicios complementa el formato de Ejecución de Compra y/o Servicio UNICH-RM-F-04, el formato de Recibo de Servicio Atendido UNICH-RM-F-10 y la evidencia fotográfica. Finalmente, el Auxiliar de Servicios registra en el Sistema de Control Vehicular (SISVEH) el servicio realizado al vehículo, generando la hoja de bitácora.</p>



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	7 de 12

## 5. REGISTROS

No	Nombre	Almacenamiento y preservación	Conservación y disposición
1	Padrón de Proveedores y/o Prestadores de Servicios	Se mantiene en expediente y archivero en	Conforme al Sistema Institucional

No	Nombre	Almacenamiento y preservación	Conservación y disposición
		Recursos Materiales	de Archivo
2	UNICH-RM-F-02 Solicitud de Servicio	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Conforme al Sistema Institucional de Archivo
3	UNICH-RM-F-04 Ejecución de Compra y/o Servicio	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Conforme al Sistema Institucional de Archivo
4	UNICH-RM-F-08 Programa de Mantenimiento General	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Conforme al Sistema Institucional de Archivo
5	UNICH-RM-F-09 Bitácora de Mantenimiento Correctivo	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Conforme al Sistema Institucional de Archivo
6	UNICH-RM-F-11 Recibo de Entrega	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Conforme al Sistema Institucional de Archivo
7	Listado de Mantenimiento de Vehículos	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Sistema SISVEH
8	UNICH-RM-F-10 Recibo de Servicio Atendido	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Conforme al Sistema Institucional de Archivo



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	8 de 12

## 6. INDICADORES

Nombre del indicador:	% de cumplimiento de mantenimiento vehicular
Responsable de obtenerlo:	Jefa de Departamento de Recursos Materiales

<b>Unidad de medida:</b>	%
<b>Algoritmo:</b>	% de cumplimiento= No. de solicitudes atendidas/No. de solicitudes recibidas * 100
<b>Periodicidad:</b>	Mensual
<b>Meta:</b>	100%

<b>Nombre del indicador:</b>	<b>% de cumplimiento de servicio atendidas en tiempo.</b>
<b>Responsable de obtenerlo:</b>	Jefa de Departamento de Recursos Materiales
<b>Unidad de medida:</b>	%
<b>Algoritmo:</b>	% de cumplimiento= No. de solicitudes atendidas/No. de solicitudes recibidas * 100
<b>Periodicidad:</b>	Mensual
<b>Meta:</b>	100%



SERVICIOS GENERALES	
<b>Clave del Documento:</b>	UNICH-RM-P-02
<b>Fecha:</b>	2021/06/01
<b>Revisión:</b>	8
<b>Página:</b>	9 de 12

<b>Nombre del indicador:</b>	<b>% de desempeño de proveedores</b>
<b>Responsable de obtenerlo:</b>	Jefa de Departamento de Recursos Materiales
<b>Unidad de medida:</b>	%
<b>Algoritmo:</b>	% promedio de los proveedores evaluados
<b>Periodicidad:</b>	Semestral
<b>Meta:</b>	100%

## 7. GLOSARIO

**Levantamiento:** Valoración del material, herramienta y número de personas que intervendrán en el servicio de mantenimiento del bien mueble o inmueble.

**Proveedores:** Las personas físicas y morales que celebren contratos con la UNICH y se les adjudiquen adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles y prestación de servicios a través

del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales y reciban a cambio un pago por dichas contraprestaciones.

**Servicios Generales:** Servicios que requiera la organización en materia de comunicaciones, transporte, intendencia, vigilancia, mensajería y el suministro de mantenimiento General y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte; entre otras funciones asignadas.

**Trámite de Pago:** Acción de enviar las facturas presentadas por los proveedores, verificando que estas se encuentren debidamente llenadas y en forma anexa cuenten con la documentación soporte correspondiente ante el Departamento de Recursos Financieros, para realizar el pago correspondiente por la contraprestación realizada a la UNICH.



## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
1	26/10/2012	Emisión inicial del procedimiento.
2	25/02/2013	Cambio de logotipos. Se modificó el punto 4.2.1.1 Realizar Programa de Mantenimiento General, cambiando en el párrafo 3 lo siguiente: “realice por lo menos 3 cotizaciones” a “realice la cotización”.
3	03/02/2015	Cambio del Responsable de la Dirección y Rector.  En el punto 4.3.1 Reporte de Fallas y Vehículo Recibido, párrafo 3 se añadió “así como también verifica si el mantenimiento correctivo corresponde a las fallas establecidas dentro de la solicitud de servicio UNICH-RM-F-04.”.
4	31/03/2016	Cambio de Representante de la Dirección y Rector.  Se le añadió al punto 4.2.1.1. <b>Realizar Programa de Mantenimiento General:</b> “únicamente si se cuenta con los recursos

SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	10 de 12

## HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
		<p>presupuestales autorizados y depositados en las cuentas bancarias de la Universidad, de lo contrario se contesta de manera oficial, constando por qué no se realizará el procedimiento correspondiente a cada una de las solicitudes”.</p> <p>Se le añadió al punto 4.3.1 Reporte de Fallas y Vehículo Recibido: “si existen los recursos presupuestales dentro del ejercicio otorgados según convenio con la Federación y el Estado se realiza el procedimiento, de lo contrario de no contar con recursos autorizados se le hace de conocimiento al Servidos Público de que por falta de recursos no podrá hacer atendida la solicitud”.</p>
5	04/06/2018	<p>Cambio de Representante de la Dirección y Rector, se corrigió el nombre de programa de mantenimiento preventivo a programa de mantenimiento general, el Formato UNICH-RM-F-10 se sustituye por el formato que da el sistema (SISVEH), el Formato Requisición de Compra UNICH-RM-F-11 cambia a UNICH-RM-F-10 y el Formato Recibo de Conformidad UNICH-RM-F-12 cambia a UNICH-RM-F-11.</p>
6	2019/05/07	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de logotipos de Gobierno del Estado.</li> <li>Cambio de nombres y firmas de autorización.</li> <li>Se incluyó la sección de indicadores.</li> </ul>
7	2019/09/17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del código del formato de procedimiento.</li> </ul>
8	2021/01/18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio de nombres y firmas de autorización.</li> <li>Actualización de indicadores.</li> <li>Cambio en el procedimiento</li> <li>Se incluye formato Recibo de Servicio Atendido UNICH-RM-F-10</li> <li>Se modifica el formato de UNICH-RM-F-02, UNICH-RM-F-03, UNICH-RM-F-04 y</li> </ul>



### SERVICIOS GENERALES

Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	11 de 12

## HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
		UNICH-RM-F-05



### SERVICIOS GENERALES

Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2021/06/01
Revisión:	8
Página:	12 de 12