

<b>DATOS DEL DOCUMENTO</b>			
Nombre del Documento:	<b>Procedimiento para Servicios Generales</b>		
Clave del Documento:	<b>UNICH-RM-P-02</b>	Fecha:	<b>2019/09/17</b>
		Revisión:	<b>7</b>

<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Puesto</b>	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
Elaboró	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Lic. Yudis Medi Gómez Sánchez	
Revisó	Secretaria Administrativa	C.P. Zohet Ananí Domínguez López	
	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Aprobó	Rector	Dr. Jorge Luis Zuart Macías	



<b>SERVICIOS GENERALES</b>	
Clave del Documento:	<b>UNICH-RM-P-02</b>
Fecha:	<b>2019/09/17</b>
Revisión:	<b>7</b>
Página:	<b>1 de 14</b>

## 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 multidisciplinarias 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	-
Tabulador para el Sistema de Mantenimiento de cada una de las Agencias de Vehículos Establecidas en el Manual de Usuario.	-
Acuerdo que establece los Lineamientos para el Registro y Control de los Bienes Muebles e Inmuebles del Poder Ejecutivo del Estado de Chiapas.	-
Acuerdo que establece los Lineamientos sobre la Creación, Adquisición, Asignación y Uso de los Bienes Muebles Adscritos al 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:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	2 de 14

#### 4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Desarrollo de la actividad
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	<p><b>4.1 Generalidades.</b></p> <p>El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales es el responsable de verificar, conservar y brindar mantenimiento de muebles e inmuebles de la UNICH, por lo tanto, lleva a cabo estos principales procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Mantenimiento de Muebles e Inmuebles de la UNICH. (Pasar a Actividad <b>4.2</b>)</li> <li>B. Mantenimiento Vehicular de la UNICH. (Pasar a Actividad <b>4.3</b>)</li> </ul> <p><b>4.2 Mantenimiento de Muebles e Inmuebles de la UNICH.</b></p> <p><b>4.2.1 Mantenimiento General.</b></p> <p><b>4.2.1.1 Realizar Programa de Mantenimiento General.</b></p> <p>El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales realiza a principios del año el Programa de Mantenimiento General UNICH-RM-F-08 donde se incluye la luminaria, fontanería, pintura, mobiliario, electricidad, carpintería, fumigación y albañilería.</p> <p>Nota: El Programa de Mantenimiento se procura llevar a cabo 2 veces al año (julio y diciembre) ya que es el período vacacional para la comunidad escolar, siempre y cuando exista presupuesto autorizado según convenio con la Federación y el Estado, de lo contrario no se realizará, dejando constancia porque no se ha realizado el mantenimiento adecuado.</p> <p>El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales indica al Auxiliar de Servicios que realice la cotización de cada uno de los servicios incluidos en el Programa de</p>
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	<b>3 de 14</b>



Responsable	Desarrollo de la actividad
Recursos Materiales y Servicios Generales / Auxiliar de Servicios	<p>Mantenimiento por lo tanto siempre contrata los servicios con un Experto.</p> <p><b>4.2.1.2 Difundir el Programa de Mantenimiento General.</b></p> <p>El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales difunde el Programa de Mantenimiento General UNICH-RM-F-08 al Auxiliar de Servicios para que llame al proveedor seleccionado para cada servicio en las fechas señaladas y ejecute las actividades.</p>
Experto	<p><b>4.2.1.3 Realización del Servicio de Mantenimiento General.</b></p> <p>El Experto de acuerdo a la fecha del Programa de Mantenimiento General UNICH-RM-F-08, acude al lugar correspondiente y procede a revisar las instalaciones de acuerdo al área de conocimiento del mismo.</p>
Auxiliar de Servicios	<p>El Experto de acuerdo a la fecha del Programa de Mantenimiento General UNICH-RM-F-08, acude al lugar correspondiente y procede a revisar las instalaciones de acuerdo al área de conocimiento del mismo.</p>
Auxiliar de Servicios	<p>El Auxiliar de Servicios supervisa las actividades ejecutadas por el Experto. Además, verifica que no se encuentre ningún error en el servicio de mantenimiento general.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De encontrar alguna falla, el Auxiliar de Servicios solicita al Experto que corrija de inmediato el servicio.</li> <li>- Si el servicio correcto, el Experto envía vía correo electrónico factura para procedimiento de pago. Ver procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios UNICH-RM-P-01.</li> </ul>
Personal del Departamento de	<p>Después de recibir factura, el Auxiliar de Servicios procede a llenar la Ejecución de Servicio UNICH-RM-F-05 adjuntando</p>



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	5 de 14

Responsable	Desarrollo de la actividad
<p>Recursos Materiales y S.G.</p>	<p>evidencia fotográfica de la ejecución del servicio para que el Jefe del Departamento gestione el pago correspondiente.</p> <p><b>4.2.2 Mantenimiento Correctivo.</b>  <b>4.2.2.1 Recibir y Analizar Solicitud de Servicio</b>                      El personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales recibe la solicitud de servicio de mantenimiento correctivo, verifica que el tipo de servicio solicitado sea de la competencia del Departamento, además solicita la información mínima para su ejecución.</p>
<p>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</p>	<p>Después, informa al Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para su análisis, verificación del tipo de servicio y posibles proveedores a contratar.</p> <p><b>4.2.2.2 Asignación del Servicio de Mantenimiento Correctivo.</b>                      El Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales programa la atención de la solicitud. Además, estudia la solicitud y contrata a un proveedor externo.</p>
<p>Auxiliar de Servicios</p> <p>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</p>	<p><b>1.</b> El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales solicita al Auxiliar de Servicios que realice las cotizaciones de acuerdo a la naturaleza del servicio, seleccionando al mínimo 3 proveedores, de los cuáles se les solicita visitas de inspección al área correspondiente para poder realizar las cotizaciones de acuerdo a las necesidades de la misma.</p> <p><b>2.</b> El Auxiliar de Servicios entrega al</p>



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	6 de 14

Responsable	Desarrollo de la actividad
Proveedor Autorizado	<p>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales las cotizaciones de los proveedores junto con el formato de Solicitud de Servicio UNICH-RM-F-04 para la selección del proveedor y autorización del servicio por parte del Secretario Administrativo.</p> <p>3. En cuanto se recibe la solicitud autorizada, el Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales notifica al proveedor para la ejecución del servicio.</p>
Auxiliar de Servicios	<p><b>4.2.2.3 Realización del Servicio de Mantenimiento Correctivo.</b></p> <p>El Proveedor Autorizado realiza el servicio de mantenimiento correspondiente. El Auxiliar de Servicios supervisa el trabajo efectuado.</p> <p>Una vez realizado el servicio, el Auxiliar de Servicios verifica que no se encuentre ningún error en el servicio de mantenimiento correctivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De encontrar alguna falla, el Auxiliar de Servicios solicita al Experto que corrija de inmediato el servicio.</li> <li>- Si el servicio es correcto, el Experto envía vía correo electrónico factura para procedimiento de pago. Ver procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios UNICH-RM-P-01.</li> </ul>
Auxiliar de Servicios	
Auxiliar de Servicios	<p>Después de recibir la factura, el Auxiliar de Servicios procede a llenar la Ejecución de Servicio UNICH-RM-F-05 adjuntando evidencia fotográfica de la ejecución del servicio y complementa de</p>



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	7 de 14

Responsable	Desarrollo de la actividad
<p>Personal del Departamento de Recursos Materiales y S.G.</p>	<p>manera electrónica la Bitácora de Mantenimiento Correctivo UNICH-RM-F-09.</p> <p><b>4.2.2.4 Firmar de Conformidad el Servicio.</b> El Auxiliar de Servicios recaba las firmas de conformidad del Área solicitante por el servicio otorgado, complementando el formato de Recibo de Conformidad UNICH-RM-F-11.</p>
<p>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</p>	<p><b>4.2.2.5 Notificar el Cumplimiento del Servicio.</b> Para el mantenimiento correctivo, el Auxiliar de Servicios notifica del cumplimiento del servicio al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales y entrega la Ejecución de Servicio UNICH-RM-F-05 y Recibo de Conformidad UNICH-RM-F-11, así como evidencia fotográfica para gestionar el pago correspondiente.</p>
<p>Auxiliar de Servicios y/o Chofer</p>	<p><b>4.3 Mantenimiento Vehicular.</b> <b>4.3.1 Reporte de Fallas y Vehículo Recibido.</b> Personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales recibe la Solicitud de Servicio UNICH-RM-F-04 del Usuario para realizar el mantenimiento adecuado.</p>
<p>Auxiliar de Servicios</p>	<p>El Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales solicita al Taller Autorizado el diagnóstico del vehículo para tener el presupuesto del servicio, 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 Usuario que por falta de recursos no podrá hacer atendida la solicitud.</p>



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	8 de 14



Responsable	Desarrollo de la actividad
<p>Jefe del Depto. De Recursos Materiales y S.G.</p>	<p><b>4.3.2 Mantenimiento en Taller Externo.</b> Una vez autorizado el presupuesto, el Auxiliar de Servicios o Chofer lleva el vehículo al Taller Autorizado para la reparación. 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 Servicios Generales. 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. Ver procedimiento Adquisición de Bienes y Servicios UNICH-RM-P-01.</li> </ul>
<p>Auxiliar de Servicios</p>	<p><b>4.3.3 Entrega de la Unidad Vehicular al Área.</b> Cuando la unidad está reparada, el Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales informa al área solicitante la fecha de entrega del vehículo.  En la entrega de la unidad se verifica que la falla haya sido resuelta y se le comunica de manera verbal al Usuario las recomendaciones. Por otro lado, el Jefe del</p>



SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	9 de 14

Responsable	Desarrollo de la actividad
	<p>Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales complementa el formato de Ejecución de Servicio UNICH-RM-F-05, Recibo de Conformidad UNICH-RM-F-11 y la evidencia fotográfica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De encontrarse alguna falla, el Vehículo se regresa al Taller Autorizado para la reparación en su totalidad para que el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales esté en condiciones de gestionar el pago del servicio en su totalidad.</li> </ul> <p>Finalmente, el Auxiliar de Servicios registra en Sistema de Control Vehicular (SISVEH) Listado de Mantenimiento de Vehículos.</p>



**SERVICIOS GENERALES**

Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	<b>10 de 14</b>

**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 Recursos Materiales	5 años
2	UNICH-RM-F-04 Solicitud de Servicio	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	5 años
3	UNICH-RM-F-05 Ejecución de Servicio	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	5 años
4	UNICH-RM-F-08 Programa de Mantenimiento General	Se mantiene en expediente y archivero en	5 años

No.	Nombre	Almacenamiento y preservación	Conservación y disposición
		Recursos Materiales	
5	UNICH-RM-F-09 Bitácora de Mantenimiento Correctivo	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	5 años
6	UNICH-RM-F-11 Recibo de Conformidad	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	5 años
7	Listado de Mantenimiento de Vehículos	Se mantiene en expediente y archivero en Recursos Materiales	Sistema SISVEH



**SERVICIOS GENERALES**

Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	<b>11 de 14</b>

**6. INDICADORES**

<b>Nombre del indicador:</b>	<b>% de cumplimiento de mantenimiento vehicular</b>
<b>Responsable de obtenerlo:</b>	Jefa de Departamento de Recursos Materiales
<b>Unidad de medida:</b>	%
<b>Algoritmo:</b>	$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{No. de solicitudes atendidas}}{\text{No. de solicitudes recibidas}} * 100$
<b>Periodicidad:</b>	Mensual
<b>Meta:</b>	100%

<b>Nombre del indicador:</b>	<b>% de cumplimiento de servicio correctivo</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%

<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%



SERVICIOS GENERALES	
<b>Clave del Documento:</b>	UNICH-RM-P-02
<b>Fecha:</b>	2019/09/17
<b>Revisión:</b>	7
<b>Página:</b>	<b>12 de 14</b>

## 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 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

SERVICIOS GENERALES	
Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	<b>13 de 14</b>

## HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
		<p>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>



### SERVICIOS GENERALES

Clave del Documento:	UNICH-RM-P-02
Fecha:	2019/09/17
Revisión:	7
Página:	<b>14 de 14</b>