

NORMATIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

I. GENERALIDADES:

1. El Departamento de Mantenimiento proporciona los servicios de:
 - Mantenimiento general, preventivo y/o correctivo de [Equipo Electrónico](#), Equipo de Óptica y Electromecánico.
 - Mantenimiento general, preventivo y/o correctivo de Muebles e Inmuebles.
 - Mantenimiento general, preventivo y/o correctivo Eléctrico y Fontanería.
2. Los responsables de área en la institución son los encargados de planear y controlar los servicios de mantenimiento para la conservación, funcionalidad e imagen de los bienes muebles e inmuebles, equipos e instrumentos de las áreas bajo su responsabilidad.
3. Los responsables de los equipos e instrumentos son los encargados de conservar y mantener disponibles la información técnica y manuales de estos, para su consulta y utilización en los servicios y mantenimientos.
4. El Departamento de Mantenimiento es el responsable de planear el mantenimiento para la conservación, funcionalidad e imagen de las instalaciones generales, la infraestructura de servicios e instalaciones comunes de la institución.
5. Todos los servicios del Departamento de Mantenimiento se controlarán y dará seguimiento mediante el alta de folios de “Solicitud y Orden de Trabajo”, en la Sección correspondiente. [Cuando el servicio se derive de Dictámenes realizados por la Dirección General de Planeación y Desarrollo y/o los Oficios turnados por la Dirección General de Infraestructura Universitaria, personal del Departamento de Mantenimiento realizará la “Solicitud y Orden de Trabajo” referenciando el número de oficio o dictamen en este.](#)
6. Los servicios de revisión y/o mantenimiento, solo aplican y autorizarán para los equipos y/o bienes muebles e inmuebles propiedad de la institución. No se permitirá realizar servicios a equipos ajenos a la institución.
7. Las Secciones del Departamento de Mantenimiento solo serán responsables de los Bienes Muebles, y Equipos, únicamente garantizando las condiciones que tiene éste al momento de su recepción, hasta su entrega al área responsable.
8. [Toda solicitud y orden de trabajo recibida en las Secciones del Departamento de Mantenimiento podrá priorizarse, dando atención inmediata a todo aquello que tenga que ver con los criterios operacionales establecidos para el Sistema de Gestión Ambiental u otros designados por instrucciones de las autoridades correspondientes.](#)
9. [Al finalizar el año, aquellas solicitudes y ordenes de trabajo recibidas en el Departamento de Mantenimiento que se encuentren en estatus de: Sin Procesar, Procesando o Aceptado, cada responsable de Sección correspondiente, podrá Terminarlas, siempre y cuando su realización dependa de falta de presupuesto o insumos para su realización.](#)

10. El Departamento de Mantenimiento podrá establecer una fecha de cierre de atención de solicitudes y ordenes de trabajo, en base al presupuesto asignado en el año y al programa de cierre presupuestal institucional. En caso de que se requiera mantenimiento ordinario en alguna área después de la fecha de cierre, se analizará su prioridad.

II. SOLICITUDES DE ORDEN DE TRABAJO:

1. Todos los servicios proporcionados por las secciones del Departamento de Mantenimiento se atenderán, y dará seguimiento a través de un Folio de “Solicitud y Orden de Trabajo”, generado en la página de la Dirección General de Infraestructura Universitaria <http://dgiufofolios.uaa.mx/MANTE-Y-CONST/login.php> o <https://dgiufofolios.uaa.mx/INSTRU-Y-EQUIP/login.php>, o derivados de los Dictámenes y/u Oficios descritos en el punto 5 del Apartado I. GENERALIDADES.
2. Los responsables interesados en realizar una “Solicitud y Orden de Trabajo” para algún servicio, deben prever hacerlo con el tiempo suficiente, sobre todo para atención de eventos especiales como apoyo en Conferencias, Exposiciones, Ferias Universitarias, Instalación de Stands, infraestructura para estos eventos, etc.
3. En el caso de servicios URGENTES, se podrá atender vía telefónica u otra vía, previa valoración del Jefe de Departamento de Mantenimiento y/o Jefe de Sección correspondiente, teniendo el usuario que posteriormente elaborar a la brevedad posible, el folio de la “Solicitud y Orden de Trabajo”, antes de la entrega del servicio solicitado.
4. Los folios de “Solicitud y Orden de Trabajo”, estarán EN PROCESO, cuando;
 - a) A partir de que el Jefe de Sección autorice el folio de la “Solicitud y Orden de Trabajo” para su Sección, quedarán “Procesando” o “Aceptado”.
 - b) El monitoreo del control de tiempo de atención de folios de “Solicitud y Orden de Trabajo” en proceso, se detendrá cuando se esté en espera la disposición de información técnica o manuales, autorización de presupuestos y/o recepción de los materiales o refacciones.
5. Los folios de “Solicitud y Orden de Trabajo”, serán “TERMINADOS” cuando
 - a) El usuario solicitante o Responsable de Área, reciba el trabajo y realice la “Evaluación del servicio”.
6. Los folios de “Solicitud y Orden de Trabajo”, serán CANCELADOS cuando;
 - a) El usuario solicitante lo notifique mediante indicación en la Bitácora del Folio de la “Solicitud y Orden de Trabajo”, indicando la causa.
 - b) No sean autorizados o no tener respuesta del área solicitante en máximo 15 días los presupuestos para atención de “Mantenimientos No Ordinarios”.
 - c) No disponer de la información técnica especializada, materiales o refacciones discontinuados y no sustituibles.
 - d) Dictaminarse el folio de “Solicitud y Orden de Trabajo”, como No Procedente.

III. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ORDEN DE TRABAJO:

A. GENERAL.

1. En la atención de la “Solicitud y Orden de Trabajo”, el Jefe de Sección, Supervisor y/o Personal Operativo Técnico en base a su experiencia y conocimiento, determinarán los materiales o insumos necesarios para realizar el servicio solicitado.
2. Los folios de la “Solicitud y Orden de Trabajo” clasificables como “No Procedentes” y motivo de notificación al usuario solicitante Vía Bitácora de Folio de su CANCELACIÓN, serán:
 - a) Bien Mueble No propiedad de la Institución.
 - b) Inexistencia o no localización por obsolescencia de información técnica especializada, manuales, refacciones o software no compatibles con el hardware que interactúa o dictaminación como equipo “No Reparable”. Devolviendo al responsable solicitante el equipo para que realice los tramites de baja de inventario según la normatividad del Departamento de Control de Bienes Muebles e Inmuebles.

B. EQUIPOS E INSTRUMENTOS

En caso de no contar con manuales e información técnica de equipos e instrumentos, quedará registrado en la Bitácora de la “Solicitud y Orden de Trabajo” quedando detenida y sujeta a su reactivación hasta la localización y disposición por él responsable del equipo o el Personal Operativo Técnico, no aplicando los controles de evaluación de tiempos de atención.

C. MANTENIMIENTO DE MUEBLES, INMUEBLES E INFRAESTRUCTURA

1. En caso de “Solicitud y Orden de Trabajo” para elaboración de nuevos bienes muebles, remodelación, adecuaciones y/o ampliaciones de áreas, se puede considerar su procedencia siempre y cuando se tenga disponibilidad de recursos humanos y logísticos, así como la autorización de los Directores o Decanos de Área involucrados y que le corresponda, o en el caso de Bienes inventariables la autorización de CEU.

D. DISEÑO Y FABRICACIÓN DE PROTOTIPOS:

1. En caso de “Solicitud y Orden de Trabajo” de diseño y/o Fabricación de Prototipos, dictaminados como No Autorizados, se clasifica como No Procedente y se procederá a CANCELAR registrando en la Bitácora del Folio los motivos.
2. Para la fabricación de prototipos de Bienes Muebles e Inmuebles y Equipos Inventariables de acuerdo a la normatividad del Departamento de Control de Bienes Muebles e Inmuebles, se le notificarán por oficio autorizado por CEU a este Departamento y en caso de proceder se den de alta e inventaríen antes de entregar al usuario.

IV. COBERTURA DE COSTOS DE SERVICIO:

1. Los costos de mano de obra y uso de infraestructura de la institución en la atención de folios de “Solicitud y Orden de Trabajo”, queda absorbida por la operación de la Sección del Departamento de Mantenimiento **correspondiente**.
2. Los presupuestos de materiales o refacciones de folios de “Solicitud de Orden de Trabajo”, superiores la disponibilidad de recursos económicos en el presupuesto autorizado para la sección **donde fue generada, será gestionada por el Jefe del Departamento de Mantenimiento con las áreas y/o autoridades correspondientes, para que pueda llevarse a cabo**.

V. EVALUACIÓN DEL SERVICIO:

1. Toda “Solicitud y Orden de Trabajo” autorizada para colocar “En Proceso”, aplicara la realización de la “**Evaluación del Servicio**” a contestar por el usuario responsable o su superior receptor del trabajo.

VI. CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE:

1. Para la atención de los trabajos para una “Solicitud de Orden de Trabajo”, el Personal Operativo verificará y cumplirá las condiciones de Seguridad e Higiene y manejo de Sustancias aplicables de acuerdo a los procedimientos, infraestructura e instrucciones de la institución y/o señaladas por sus supervisores y/o jefes inmediatos.

VII. CONTROL DE RESIDUOS:

1. Los residuos generados durante o la terminación de la atención de una “Solicitud y Orden de Trabajo”, serán manejados de acuerdo a su clasificación como Residuo Sólido Urbano (RSU), Residuo de Manejo Especial (RME) y Residuo Peligroso (RP’s o RPBI’s), se manejarán y dispondrán de acuerdo a las instrucciones y procedimientos establecidos vigentes.