



## Ficha del Procedimiento

<b>Nombre del proceso</b> Infraestructura y Mantenimiento	<b>Macroproceso</b> Apoyo
<b>Nombre del procedimiento</b>  INF-PR-08. Procedimiento para proporcionar servicio de Mantenimiento Correctivo	
<b>Inicio</b>  Recibir la solicitud de servicio por diversos medios electrónicos, QR, y/o vía telefónica para su atención; llenar el formato de solicitud de servicio y el formato de Seguimiento a Solicitudes de Servicio y de Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos y/o por oficio; posteriormente dar seguimiento con el Coordinador Administrativo de Dependencias de Rectoría General, Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus y CNMS por correo electrónico.	<b>Fin</b>  Recibir y archivar el formato Orden - Recepción de Trabajo y el formato de Seguimiento a Solicitudes de Servicio y de Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos  Para Campus y CNMS recibir y archivar el formato de Orden - recepción o la bitácora correspondiente
<b>Objetivo</b>  Ejecutar acciones de mantenimiento correctivo de los bienes inmuebles de la Universidad de Guanajuato en las Dependencias de Rectoría General, Campus y CNMS.	
<b>Áreas involucradas</b>  Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria, Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior Rectoría de Campus León Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca Rectoría de Campus Celaya - Salvatierra	



Rectoría de Campus Guanajuato

### Procedimientos con los que interactúa

Clave de proceso	Clave de procedimiento	Nombre del procedimiento
PRO-INF	INF-PR-02	Procedimiento para la Elaboración de Proyecto
PRO-INF	INF-PR-03	Procedimiento para Adjudicar Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma
PRO-INF	INF-PR-04	Procedimiento de Contratación de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma
PRO-INF	INF-PR-05	Procedimiento de Ejecución, Seguimiento y Cierre de Obra o Servicio relacionado con la Misma
PRO-INF	INF-PR-06	Procedimiento para proporcionar servicio de Mantenimiento Preventivo

### Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Solicitud de servicio (INF-FO-35), Solicitud de servicio _ Campus Guanajuato (INF-FO-50)	Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios / Coordinador de Infraestructura Campus y CNMS/ Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General/ Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus, Divisiones, CNMS y Escuelas
Seguimiento a Solicitudes de Servicio y de Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos (INF-FO-38), Orden – Recepción de trabajo _ Campus Guanajuato (INF-FO-51)	Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios / Coordinador de Infraestructura Campus y CNMS/ Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General/ Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus, Divisiones, CNMS y Escuelas



## Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Ejecución del servicio	Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios / Coordinador de Infraestructura Campus y CNMS/ Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General/ Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus, Divisiones, CNMS y Escuelas
Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos (INF-FO-38), Orden – Recepción de trabajo _ Campus Guanajuato (INF-FO-51), Orden - Recepción de Trabajo Campus y CNMS	Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios / Coordinador de Infraestructura Campus y CNMS/ Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General/ Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus, Divisiones, CNMS y Escuelas

### Normativa aplicable Interna

#### Lineamientos, Políticas, Ley Orgánica o Estatuto (Institucional aplicables en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato

Plan de Desarrollo Institucional 2021-2030 de la Universidad de Guanajuato

Proyecto de Desarrollo 2023 – 2027 de la Universidad de Guanajuato

Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato

Lineamientos de Operación para la Obra Pública y Servicios Relacionados con la misma de la Universidad de Guanajuato

Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato

### Normativa aplicable externa

#### Leyes, Políticas, Lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato

Ley de Archivos del Estado de Guanajuato

Ley de Contrataciones Pùblicas para el Estado de Guanajuato



Elaboró	Consensuó	Aprobó
Fabián Javier Sánchez Ruiz Pablo Sánchez Razo	Javier Adrián Vargas Gallegos Luz Alicia Ortega González José Francisco Cruz Vega Martín Mata Soto Juan Luis Ramírez Bustamante José Luis Ramírez Orozco Jorge Meza Rangel Esaúl Bueno	Emmanuel García Olmos

#### Descripción de Actividades

N.º	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad  Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS  Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General, Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus _ Divisiones y CNMS _ Escuelas	Recibir la solicitud de servicio por diversos medios electrónicos, QR, y/o vía telefónica para su atención; llenar el formato de solicitud de servicio y el formato de Seguimiento a Solicitud de Servicio y de Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos y/o por oficio; posteriormente dar seguimiento con el Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General, Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus _ Divisiones y CNMS _ Escuelas por correo electrónico.	INF-FO-35 Solicitud de Servicio  INF-FO-38 Seguimiento a solicitudes de servicio y de cédulas de orden de recepción de trabajos	



			INF-FO-50 Solicitud de servicio _ Campus Guanajuato	
2	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad  Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS  Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General, Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus _ Divisiones y CNMS _ Escuelas	Revisar la disponibilidad de personal de Mantenimiento y Conservación o Electricistas para llevar a cabo el servicio solicitado; los Campus y CNMS revisarán la factibilidad de que la acción sea realizada con personal de mantenimiento o servicios o en su caso por un externo.  Si el personal está disponible o se tiene la capacidad técnica para realizar la actividad pasar a la actividad 4  Si el personal no está disponible o no se tiene la capacidad técnica para realizar la actividad, pasar a la actividad 3		
3	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad  Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS  Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General, Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus _ Divisiones y CNMS _ Escuelas	Acordar con el usuario día y hora para atender la solicitud; en caso de que la acción sea realizada por un externo solicitar que esta sea a través de una contratación de obra pública.  Nota: En caso de emergencia o prioritario, se atiende de acuerdo con la actividad 4		
4	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad	Enviar al personal al sitio para evaluar la factibilidad del servicio, valorando acciones para que éste sea otorgado como (herramienta, vehículo, material,		



	Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS	equipos de medición o de protección personal); en caso de ser necesario se valorará la contratación externa para su atención de acuerdo con el alcance; órdenes de servicio, contrato por Ley de Contrataciones y Contrato por Ley de Obra Pública.		
5	Personal de Conservación y Mantenimiento  Electricistas  Personal de mantenimiento o servicios en Campus y CNMS	Identificar las necesidades en el sitio donde se solicitó el servicio (herramienta, vehículo, material, equipos de medición o de protección personal) para su atención; en caso de ser necesario, el Coordinador de Conservación y Mantenimiento, Coordinador de Electricidad o Coordinador de Infraestructura en Campus y CNMS realizan una revisión en sitio.		
6	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad	Confirmar que se cuenta con el material y proceder a contactar al usuario para programar la atención del servicio, en caso de ser un servicio de emergencia o prioritario, pasar a actividad 8.  Si no se cuenta con lo necesario, se elabora una lista de materiales y se pasa a la actividad 7		
7	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad  Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS	Enviar la lista de material al Coordinador Administrativo de Dependencias de Rectoría General, Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de Campus y CNMS del área solicitante para visto bueno.		
8	Coordinador Administrativo en Dependencias de Rectoría General, Coordinador Administrativo o Enlace	Revisar la lista de material de acuerdo con la solicitud del servicio y presupuesto del área, adquirir el material y entregarlo a la Coordinación de		



	Administrativo de Campus _ Divisiones y CNMS _ Escuelas	Conservación y Mantenimiento o la Coordinación de Electricidad.  Una vez entregado el material, se pasa a la actividad 10. Si no se cuenta con el material, se pasa a la actividad 9		
9	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad  Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS	Conciliar con el usuario la pertinencia de reprogramar o cancelar el servicio.  Nota: En caso de cancelar el servicio, se solicitará que el usuario realice una nueva solicitud.		
10	Coordinador de Conservación y Mantenimiento  Coordinador de Electricidad  Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS	Programar el servicio con el usuario para que se brinden las facilidades de ejecución de los trabajos		
11	Personal de Conservación y Mantenimiento  Electricistas  Personal de mantenimiento o servicios en Campus y CNMS	Llevar a cabo el servicio y proporcionar el formato Orden - Recepción de Trabajo, así como el QR para responder la Encuesta de Satisfacción.  En el caso de Campus y CNMS llenar el formato de Orden -recepción o la bitácora correspondiente	INF-FO-36 Orden Recepción de Trabajo  INF-FO-51 Orden Recepción de trabajo – Campus Guanajuato  Bitácora Fotografías	
12	Coordinador de Conservación y Mantenimiento	Recibir y archivar el formato Orden - Recepción de Trabajo y el formato de Seguimiento a Solicitudes de	INF-FO-36 Orden Recepción de Trabajo	



	Coordinador de Electricidad  Coordinador de Infraestructura Campus, CNMS	Servicio y de Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos  Para Campus y CNMS recibir y archivar el formato de Orden -recepción o la bitácora correspondiente	INF-FO-51 Orden Recepción de trabajo _ Campus Guanajuato  Bitácora Fotografías	
--	---	---	---	--

## Información complementaria y definiciones

### Abreviaturas:

- **DCyDE:** Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios
- **CNMS:** Colegio de Nivel Medio Superior
- **CIS:** Campus Irapuato - Salamanca
- **CL:** Campus León
- **CGTO:** Campus Guanajuato
- **CCS:** Campus Celaya - Salvatierra
- **Casos de emergencia:** Cuando se encuentre en riesgo la integridad física del personal, de un inmueble o equipo.
- **Prioritario:** Cualquier actividad que pueda afectar la operatividad de un evento, área de trabajo.

**La Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria solicitará, a través de oficio digital por correo electrónico informes trimestrales a Campus y Colegio de Nivel Medio Superior en materia de mantenimiento preventivo. / CGTO, CNMS realiza revisión en divisiones al semestre solicita sea semestral**

El costo del servicio dependerá del material a utilizar, en caso de aplicar viáticos y pago de horas extraordinarias el servicio lo realiza el Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios de la Unidad de Infraestructura y Conservación adscrita a la Dirección de Infraestructura y Sustentabilidad Universitaria y será con cargo a la entidad solicitante, previa autorización del código programático.

La adquisición de los materiales se realizará de conformidad con las disposiciones administrativas vigentes.

Para las cotizaciones, Campus y CNMS se apegarán a los Lineamientos para los Procedimientos de Adquisición de Bienes, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Universidad de Guanajuato.



## Identificación de la trazabilidad

Las solicitudes de servicio para las Dependencias Administrativas se encuentran identificadas por folio bajo resguardo del Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios

CNMS / Ordenes de pago

CCS / Solicitud de servicio (folio o número de seguimiento)

CGTO / Folio de solicitud de servicio (Conservación y Mantenimiento)

CL / Número de seguimiento

CIS / Orden de servicio (folio)

## Propiedad del cliente

**Descripción:** Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado	Función del documento
No aplica	No aplica

## Possibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas.

**Nota:** Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Possible salida no conforme	Medidas de control
Ejecución del servicio	a) Que el servicio no se solucione porque no es competencia directa del Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios, del Campus o del CNMS  b) El usuario no cuenta con suficiencia presupuestal	a) Se da atención identificando en el diagnóstico la factibilidad de brindar el servicio, orientando al usuario para que se dirija al área correspondiente.  b) Se pospone el servicio hasta que el usuario gestione el recurso  c) Se contrata el servicio por un proveedor externo



	c) El servicio no se puede dar ya que supone riesgos laborales y de seguridad  d) Se imposibilita el acceso al espacio de trabajo.	d) Se reprograma el servicio.
Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos (INF-FO-38), Orden - Recepción de trabajo - Campus Guanajuato (INF-FO-51), Orden - Recepción de Trabajo Campus y CNMS	Que el usuario no este satisfecho con el servicio	Se aclara y define el alcance del servicio con el usuario, en caso de que haga falta alguna acción, se corrige el servicio

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)				
Tipo de Documento	Clave	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) / Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
Formato	INF-FO-35	Solicitud de servicio	Digital o físico en archivo del Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios	
Formato	INF-FO-36	Orden-Recepción de Trabajo	Digital o físico en archivo del Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios	
Formato	INF-FO-38	Seguimiento a Solicitudes de Servicio y de Cédulas de Orden de Recepción de Trabajos	Digital en el Departamento de Conservación y Dignificación de Espacios	Archivo de Trámite: 2 años Archivo de Concentración: 5 años
Formato	INF-FO-50	Solicitud de servicio - Campus Guanajuato	Documento físico en cada división por carpeta	
Formato	INF-FO-51	Orden Recepción de trabajo - Campus Guanajuato	Documento físico en cada división por carpeta	
Documento	No aplica	Bitácora / fotografías	Documento físico y digital en la Coord. Infraestructura de Campus o en sitio	