

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

|              |  |                    |                           |
|--------------|--|--------------------|---------------------------|
| Responsable: | Jefe (a) del Departamento de Servicios Generales | Fecha de revisión: | <b>04-Septiembre-2023</b> |
| Código:      | <b>P-SA-05</b>                                   | No. de revisión:   | <b>08</b>                 |

### 1. Objetivo.

Definir la estrategia que permita identificar, planear y programar la atención de las necesidades sobre servicios generales; bajo criterios de mejora continua en la calidad de los trabajos y acciones ejecutados: que respondan a las necesidades del producto, con criterios acordes al sistema al SGI (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión en igualdad laboral y no discriminación, Sistema de Gestión de la Energía) del ITESHU.

### 2. Alcance.

Este procedimiento es aplicado por los departamentos servicios generales, en la conservación de la infraestructura, instalaciones, del mobiliario y del equipo, mediante la ejecución de trabajo y acciones preventivas, correctivas y de mejora; de su participación en la organización de eventos institucionales, creando las condiciones para la realización de toda actividad encaminada al fortalecimiento del proceso de enseñanza aprendizaje.

### 3. Referencias.

| Código  | Descripción   |
|---|---|
| M-SGI-01  | Manual del Sistema de Gestión Integral                        |
| P-AF-06   | Procedimiento de Compras.                                     |
| P-SGI-07  | Procedimiento de revisión por la dirección.                   |
| NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015)           | Sistema de Gestión de la Calidad                              |
| NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:2015)        | Sistema de Gestión Ambiental                                  |
| NMX-SAST-45001-ANCE-IMNC-2018 (ISO 45001:2018)  | Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo                    |
| NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2018 (ISO 50001:2018) | Sistema de Gestión de la Energía                              |
| NMX-SAST-26000-IMNC-2011 (ISO 26000:2011)       | Sistema de Responsabilidad Social                             |
| NMX-R-025-SCFI-2015                             | Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación (SGIG) |
| Decreto Núm.547                                 | Ley de Educación Superior del Estado de Hidalgo               |

### 4. Términos y definiciones.

**Mantenimiento preventivo.** – Diagnosticar, planear, programar y ejecutar los trabajo y acciones que permita adelantarnos a la presencia de daños, de acuerdo a la vida útil y/o caducidad de los materiales; sustitución que garantice la confiabilidad de la infraestructura, de las instalaciones y equipo, mismas que deben llevarse a cabo de manera periódica, en base al plan anual de servicios generales, de la programación por jornada laboral, semanal y mensual.

**Mantenimiento correctivo.** – Diagnosticar y definir las herramientas y equipo necesario, los trabajos, estrategias y acciones, que permitan corregir desperfectos, mejorar y adecuar áreas e instalaciones favoreciendo la operatividad segura de la infraestructura, del mobiliario y equipo; la aplicación eficiente de acciones en eventos institucionales diversos.

|   |  |
|---|--|
|   |  |
| Elaboró:<br><br>Lic. Juan Cruz Martínez<br>Jefe del Departamento de Servicios Generales | Aprobó:<br><br>L. C. Roberto González Vargas<br>Subdirector de Servicios Administrativos |

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

|              |  |                    |                           |
|--------------|--|--------------------|---------------------------|
| Responsable: | Jefe (a) del Departamento de Servicios Generales | Fecha de revisión: | <b>04-Septiembre-2023</b> |
| Código:      | <b>P-SA-05</b>                                   | No. de revisión:   | <b>08</b>                 |

**Ambiente de trabajo.** – Consideramos las condiciones idóneas en materia de higiene y orden, de seguridad en el trabajo, así como de una comunicación fluida entre las diversas áreas y actores, que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje, proceso educativo integra, respaldado por los diferentes sistemas de certificación en que se encuentra esta institución.

SGC. - Sistema de Gestión de la Calidad. SGI. - Sistema de Gestión Integral.

SGSST. - Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. SGA. - Sistema de Gestión Ambiental.

SGIG. - Sistema de Gestión de Igualdad de Género y no Discriminación.

### 5. Registros.

| Código  | Registros   | Tiempo de conservación | Responsable de Conservarlo                      | Lugar de almacenamiento  |
|---------|---|------------------------|---|--------------------------|
| F-MA-08 | Orden de Mantenimiento                              | 1 año                  | Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales | Oficina del Departamento |
| F-MA-11 | Reporte de semanales actividades semanales          |                        | Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales | Oficina del Departamento |
| F-MA-16 | Plan anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo |                        | Jefe(a) del Departamento de Servicios Generales | Oficina del Departamento |

### 6. Control de cambios.

| Revisión | Descripción  |
|----------|--|
| 07       | Se actualizo la parte de política, Cuando el servicio de mantenimiento tenga que ser realizado por personal o compañía externa, el responsable de este Departamento intervendrá en el proceso de licitación para la adquisición de los materiales o equipo y la contratación de servicios, además de coordinar y supervisar el cumplimiento del contrato Se agrega el formato F-MA-16 Plan anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, y se agrega al diagrama de flujo.   |
| 08       | -Se actualizo la parte de referencias agregando, Ley de Educación Superior del Estado de Hidalgo y por cambios de la estructura orgánica cambio los nombres del Departamento y la Subdirección, así como el código de Formato por actualización de la estructura orgánica (P-FA-05, por P-SA-05).<br>-Se actualizo el objetivo:<br>Definir la estrategia que permita identificar (diagnostico), planificar y programar los servicios de mantenimiento a la infraestructura y equipo necesario, que nos lleve al logro de los requisitos del producto, en la mejora continua aplicado al SGI (Sistemas de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión en Igualdad laboral y no discriminación, Sistema de gestión de la Energía) del ITESHU.<br>Se actualizaron términos y definiciones<br><b>Mantenimiento preventivo.</b> - programar la revisión técnica a la infraestructura, en forma periódica, y de esta forma garantizar su uso seguro; trabajos y acciones contempladas en el plan anual de servicios generales.<br>Diagnosticar y definir los: materiales, equipo, herramientas, así como la implementación de los trabajos y acciones, que permiten corregir desperfectos, realizar de mejoras y |

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

|              |  |                    |                           |
|--------------|--|--------------------|---------------------------|
| Responsable: | Jefe (a) del Departamento de Servicios Generales | Fecha de revisión: | <b>04-Septiembre-2023</b> |
| Código:      | <b>P-SA-05</b>                                   | No. de revisión:   | <b>08</b>                 |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>adecuaciones, favoreciendo el uso seguro de la infraestructura, del mobiliario y equipo; la aplicación eficiente de acciones en eventos institucionales diversos.</p> <p><b>Mantenimiento correctivo.</b> - Detectar y corregir averías o fallas, cuando estas se presentan en la infraestructura y equipo, creando las condiciones favorables para que el proceso de enseñanza aprendizaje se cumpla ininterrumpidamente.</p> <p>“Diagnosticar y definir las herramientas y equipo necesario, los trabajos, estrategias y acciones, que permitan corregir desperfectos, mejorar y adecuar áreas e instalaciones favoreciendo la operatividad segura de la infraestructura, del mobiliario y equipo; la aplicación eficiente de acciones en eventos institucionales diversos.”</p> <p>-Se actualiza la sección de políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para solicitar mantenimiento correctivo y/o reporte de fallas, el área solicitante elaborara orden de trabajo y entregar al departamento de Servicios Generales”</li> <li>• Las actividades de mantenimiento preventivo externo, serán distribuidas en el plan anual de mantenimiento.</li> <li>• Cuando el servicio de mantenimiento, tenga que ser realizado por personas o compañías externas, el responsable del Departamento de Servicios Generales, intervendrá en el proceso de licitación para el contrato del servicio, además de coordinar, supervisar y validar el cumplimiento del contrato.</li> </ul> <p>Se modifica la sesión diagrama de flujo, eliminando al encargado de redes y laboratorio y se modifica departamento de acuerdo a estructura orgánica institucional.</p> |
|--|---|

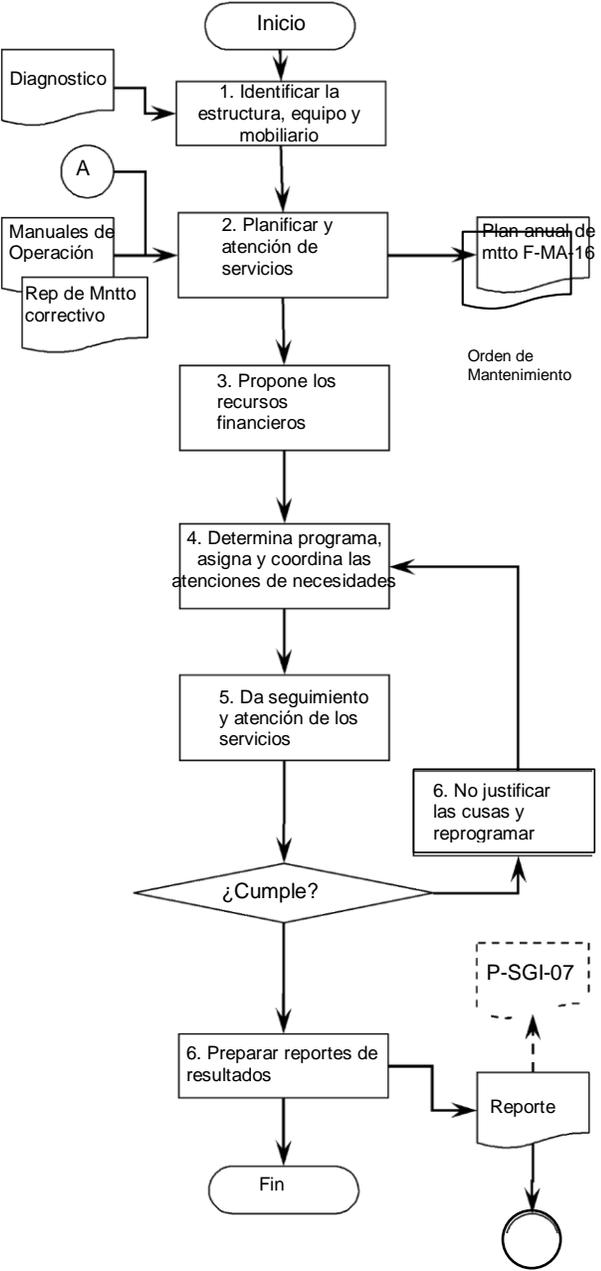
### 7. Políticas.

- El departamento de Servicios Generales, apoyara en la habilitación de los espacios y/o equipo para eventos, previo llenado del formato de apoyo a servicios generales.
- Las actividades de mantenimiento preventivo externo de distribuyen en el plan anual de servicios generales.
- Al solicitar el servicio en el formato de requisición se especificar detalladamente el servicio a cubrir
- Una vez contratado el servicio se notificará al departamento de servicios generales fecha y hora en que se llevará a cabo.

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS GENERALES

|              |  |                    |                           |
|--------------|--|--------------------|---------------------------|
| Responsable: | Jefe (a) del Departamento de Servicios Generales | Fecha de revisión: | <b>04-Septiembre-2023</b> |
| Código:      | <b>P-SA-05</b>                                   | No. de revisión:   | <b>08</b>                 |

### 8. Diagrama de flujo.

| Actividades  | Descripción   | Responsable                     | Cuándo   |
|--|---|---------------------------------|--|
|  | 1. Identifica la infraestructura, y equipo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye cuando sea aplicable: a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados | Jefe (a) de Servicios Generales | Anual  |
|  | 2. establece y programa los trabajos y acciones en el plan de mantenimiento preventivo y correctivo F-MA-16 y además de los diversos servicios por atender  | Jefe (a) de Servicios Generales | Anualmente   |
|  | 3. Proponer los recursos financieros necesarios para la realización de los mantenimientos y acciones.   | Jefe (a) de Servicios Generales | Julio- septiembre                                      |
|  | 4. Determina, programa, asigna y coordina actividades de los servicios de mantenimiento Preventivo y correctivo a la infraestructura de acuerdo al plan   | Jefe (a) de Servicios Generales | De acuerdo al programa.                                |
|  | 5. Seguimiento al cumplimiento de las actividades de servicios y apoyos diversos establecidos en el programa  | Jefe (a) de Servicios Generales | Diario   |
|  | 6. Justifica las causas, por las que no se atendieron los servicios programados de mantenimiento preventivo y reprogramar   | Jefe (a) de Servicios Generales | Mensualmente.  |
|  | 7. Preparar reporte sobre los resultados del plan anual de servicios generales  | Jefe (a) de Servicios Generales | De acuerdo al calendario de revisión por la Dirección. |

### 9. Anexos. N/A