

POLÍTICAS DE MANTENIMIENTO.

I. INTRODUCCION.

El Área de Mantenimiento es la unidad responsable de implementar todas las acciones que tienen como objetivo mantener los bienes muebles e inmuebles en un estado en el cual se pueda llevar a cabo las actividades institucionales. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

La elaboración del presente manual de políticas tiene como propósito fundamental, el contar con un documento de apoyo administrativo, que, en forma clara, defina los lineamientos que orienten y guíen la ejecución de funciones del Área de Mantenimiento.

El hecho de indicar las directrices de cada una de las áreas, permitirá evaluar el grado de integración que se tiene con respecto al marco de referencia, ya que son aspectos que no deben quedarse desvinculados.

Asimismo, el sugerir ciertos criterios de acción para determinadas circunstancias, permite al presente manual auxiliar al personal en la toma de decisiones.

II. OBJETIVOS DEL MANUAL.

- Describir en forma específica los lineamientos que deben cumplir en los procesos y operaciones que debe desempeñar el Área de Mantenimiento.
- Instrumentar al personal de nuevo ingreso, en cuanto al funcionamiento del Área de Mantenimiento.
- Incrementar la productividad del personal, mediante su continua actualización.
- Establecer claramente los lineamientos y principios que deben seguir todos los integrantes del Área de Mantenimiento.

III. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Día	Hora
Lunes a viernes	6:00 am-10:00 pm

IV. MISIÓN DEL AREA DE MANTENIMIENTO.

Estandarizar las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de los bienes muebles e inmuebles, de tal manera que se garantice un adecuado funcionamiento y operación continua, así mismo, desarrollar y ejecutar los programas de mantenimiento y de servicios fundamentales de la universidad de manera óptima.

V. VISIÓN.

Ser un área de apoyo cuyo objetivo es conseguir el mantenimiento preventivo, proactivo y correctivo en los bienes muebles e inmuebles de manera oportuna y eficiente, el cual debe tender a la consecución del concepto de la **Calidad Total**

VI. VALORES DEL AREA DE MANTENIMIENTO.

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Respeto
- Proactividad

VII. OBJETIVOS DEL AREA.

- Mejorar la calidad de atención.
- Optimizar con criterios de eficiencia, eficacia y calidad total en el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles.
- Mejorar el nivel de satisfacción del usuario.
- Lograr óptima aplicación del presupuesto anual, en los rubros de servicios, repuestos y material de ferretería.
- Optimizar procesos claves, se podrá mejorar los estándares de calidad técnica y percibida.
- Extraer las capacidades no reconocidas por la gente para producir los resultados que buscan en la vida funcional de los bienes muebles e inmuebles.
- Optimizar de manera eficiente el horario de servicio.

VIII. ESTRATEGIAS

La unidad de Mantenimiento, puede definir las estrategias desde un punto de vista funcional, ya que son formulados para un Área específica de funcionamiento, con el propósito de poner en práctica las estrategias de la Dirección Administrativa, en tal sentido podemos decir, que las estrategias funcionales del Área de Mantenimiento son:

- Planeación anual de actividades.
- Elaborar reporte semanal de actividades a través de bitácoras.
- Realizar reuniones de trabajo con el personal del Área.
- Proponer nuevos enfoques de trabajo.
- Medición y evaluación del desempeño de los empleados.
- Facilitar talleres y cursos de adiestramiento de acuerdo a las necesidades del personal.
- Facilitar talleres de actualización en materia de Seguridad e higiene, evacuación contra incendios y primeros auxilios.

IX. REFERENCIAS DE PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDADES QUE RIGEN LAS POLÍTICAS DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO.

Las políticas del Área de Mantenimiento se encuentran regidas por los siguientes estatutos de procedimientos y normatividades:

- Norma ISO 9001-2015.
- Sistema de Gestión de Calidad.

X. POLITICAS

1. POLÍTICAS DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO.

1. El personal de mantenimiento deberá portar el uniforme adecuado y autorizado para el desempeño de sus funciones que consta de lo siguiente (Playera blanca, roja o gris dependiendo la actividad que se realice, pantalón de mezclilla, botas y gorra).
2. El personal deberá contar con los equipos de protección personal para la realización de las actividades que lo requieran.
3. El personal de mantenimiento deberá tener trato y actitud cortés, respetuoso y amable hacia cada usuario que requiera sus servicios.

4. El personal de mantenimiento deberá entregar al final de cada semana un reporte de las actividades que le fueron asignadas para esa misma semana, a través de unas bitácoras (ver anexos)
5. La solicitud de mantenimiento debe ser por solicitud escrita en formato FRMAT-10, correo electrónico o teléfono, que contenga las especificaciones concisas y claras de lo que se requiere y con la firma del solicitante.
6. El Área de Mantenimiento se encargará de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera La Institución en materia de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones y bienes muebles, así como la contratación de servicios de proveedores externos, necesaria para el fortalecimiento y desarrollo de las instalaciones físicas de los inmuebles.
7. Supervisar los servicios de los proveedores, verificando que los servicios que presten se apeguen a las condiciones estipuladas en los contratos y a las especificaciones requeridas
8. Elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo a las instalaciones y equipamiento de la universidad.
9. Realizar recorridos de verificación a las instalaciones para detectar necesidades de mantenimiento predictivo o correctivo.
10. Proporcionar o en su caso contratar los servicios, pintado de interiores, armado de cancelería, pintado de inmuebles, estacionamientos y áreas verdes.
11. Proporcionar o en su caso contratar los servicios de colocación de nuevas Instalaciones para alumbrado y tendido de líneas, mantenimiento preventivo correctivo a subestaciones eléctricas, instalaciones eléctricas y todo tipo de correcciones de esta área.
12. Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por la Dirección Administrativa o Jefe de Departamento de Recursos Materiales e Informática, afines a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo.
13. Coordinar, orientar y apoyar las actividades del personal adscrito al área de su competencia.
14. Proporcionar apoyo al área de coordinación de eventos y espacios.

Anexo1


Fecha _____

BITACORA DE INCIDENTES Y SERVICIOS A LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO E INMOBILIARIO DE LA UNIVERSIDAD

<i>Fecha del reporte</i>	<i>Hora del reporte</i>	<i>Persona que reportó</i>	<i>Problema</i>	<i>Solución</i>	<i>Hora Inicial</i>	<i>Hora Final</i>	<i>Atendió</i>	<i>Firma</i>

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DURANTE LA SEMANA

Intervalo de fecha:

<i>Lunes</i>
<i>Martes</i>
<i>Miércoles</i>
<i>Jueves</i>
<i>Viernes</i>
<i>Sábado</i>

ANEXO II



REPORTE TÉCNICO
Servicios de Mantenimiento

Institución: Universidad de Oriente Fecha:

Tipo de mantenimiento:

Fecha de servicio:	Área o equipo del servicio:
Materiales	Personal que realizó el servicio
	Costo total del servicio
Evidencia Fotográfica	Descripción del trabajo y fotografía

ELABORÓ Y REVISÓ



ING. ROMEO LÓPEZ GARCÍA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

REVISÓ Y APROBÓ



C.P. EDER GONZALO AZCORRA GONZÁLEZ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE A LAS POLÍTICAS DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO QUE SE PROPORCIONAN EN LA UNO.

Valladolid, Yucatán a 23 de marzo de 2020