



<b>Código</b> PR-DAF-SGE-02 R00	<b>Fecha de emisión</b> 14/10/2020	<b>Fecha de actualización</b> No aplica
Procedimiento para Realizar la Atención a Solicitudes de Servicios Generales		

**ÍNDICE**

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>2</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>3</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>3</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>3</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>4</b>



**Código**  
PR-DAF-SGE-02 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Realizar la Atención a Solicitudes de Servicios Generales

## I. OBJETIVO.

Establecer los pasos a seguir para realizar la atención de solicitudes de servicios generales que permita garantizar el óptimo funcionamiento de las instalaciones de la Universidad politécnica de Yucatán.

## II. ALCANCE.

Aplica para el personal del Departamento de Servicios Generales y de observancia para las unidades administrativas de la Universidad Politécnica de Yucatán.

## III. FUNDAMENTO LEGAL.

### Ámbito Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

### Ámbito Estatal

Artículo 26, Fracción III, inciso a) de los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias Y Entidades de la Administración Pública Estatal.

## IV. DEFINICIONES.

UA: Unidad Administrativa.

Unidad Administrativa: Toda unidad denominada Secretaría, Dirección, Departamento o Coordinación que conforma la estructura organizacional de la Universidad Politécnica de Yucatán.

## V. RESPONSABILIDADES.

1. Jefe de Departamento de Servicios Generales.
  - 1.1. Coordinar, aplicar y supervisar el procedimiento en todas sus actividades.
  - 1.2. Supervisar el servicio de reparación, instalación o mantenimiento contratado.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Jefe de Departamento de Servicios Generales.

1. Recibe de forma escrita, verbal o telefónica solicitud de las Unidades Administrativas para el servicio de reparación, instalación o mantenimiento de instalaciones.
2. Acude personalmente a la UA solicitante para atender el servicio requerido.
3. Verifica el problema y determina si el servicio de reparación, instalación o mantenimiento se realiza interna o externamente.
4. ¿Servicio externo?
  - Sí; Continúa en la actividad 5.
  - No; Continúa en la actividad 7.
5. Informa a la UA, la realización de la gestión del servicio de reparación, instalación o mantenimiento con base al procedimiento PR-DAF-SGE-01.





**Código**  
PR-DAF-SGE-02 R00

**Fecha de emisión**  
14/10/2020

**Fecha de actualización**  
No aplica

Procedimiento para Realizar la Atención a Solicitudes de Servicios Generales

6. Verifica la conclusión del servicio de reparación, instalación o mantenimiento contratado. Continúa en la actividad 12.
7. Verifica, en caso de servicio interno, contar con los materiales, accesorios o refacciones que se requieren para brindar el servicio de reparación, instalación o mantenimiento.
8. ¿Cuenta con materiales?
  - Sí; Continúa en la actividad 11
  - No; Continúa en la actividad 9.
9. Requisita los materiales, accesorios o refacciones requeridos con base al procedimiento PR-DAF-SGE-01.
10. Recepciona los materiales, accesorios o refacciones requeridos.
11. Realiza, el servicio de reparación, instalación o mantenimiento.
12. Notifica a la UA solicitante, la conclusión del servicio.

**Fin del procedimiento.**

**VII. INDICADOR.**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Efectividad de las solicitudes de servicios generales	(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes tramitadas) * 100	Porcentaje	Mensual	00%

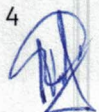
**VIII. ANEXOS.**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar la Atención a Solicitudes de Servicios Generales	SGE	Indefinido	Indefinido	Indefinido	Indefinido

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
14/10/2020	00	Generación del documento.







<b>Código</b> PR-DAF-SGE-02 R00	<b>Fecha de emisión</b> 14/10/2020	<b>Fecha de actualización</b> No aplica
Procedimiento para Realizar la Atención a Solicitudes de Servicios Generales		

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**

---

**Noé de la Rosa Calderón**  
**Coordinador de Compras**



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar la Atención a Solicitudes de Servicios Generales

