



Nombre del proceso:	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES	Objetivo del proceso:	Proveer de todos los bienes y servicios solicitados por las diferentes áreas, realizar la investigación, desarrollo y evaluación de proveedores. Supervisar y coordinar el funcionamiento de los servicios concesionados.
Responsables:	Dirección de Compras y servicios generales / Dirección de Calidad / Proveedores	Interacciones:	Todos los procesos del CBT
Recursos especiales y/o infraestructura	Recursos Materiales, Humanos y Financieros, Infraestructura, Plataforma de documentos y formatos SGC		

NC	Secuencia del Proceso	Requerimientos (Especificaciones, documentos o información)	Criterios del Resultado (Registros, evidencias de verificación y/o control)	Meta (Medición del resultado)
1	Trabajos de mantenimiento y preservación de las instalaciones e infraestructura del colegio	<p>Ordenes de reparación y/o mantenimiento DACICS-RG-07 de las áreas usuarias</p> <p>Programa de mantenimiento DACICS-RG-06 autorizado</p> <p>Actividades diarias del personal de servicios generales</p>	<p>Ordenes de reparación y/o mantenimiento DACICS-RG-07 con la firma de conformidad del área solicitante</p> <p>Cronograma diario de actividades del personal de servicios generales DACICS-RG-23 firmado y autorizado</p> <p>Inspección general de instalaciones DACICS-RG-24 entregado a Dir. de Administración</p>	<p>Cumplir con 80% de las Ordenes de reparación y/o mantenimiento DACICS-RG-07 recibidas al mes</p> <p>Cumplir al 90% cada uno de los programas de mantenimiento DACICS-RG-06</p> <p>Realizar la Inspección general de instalaciones DACICS-RG-24 al menos 1 vez al mes y cada que se presente un sismo o algún agente perturbador</p>
2	Contratación y supervisión de trabajos de mantenimiento o reparaciones realizadas por externos	<p>Ordenes de reparación y/o mantenimiento DACICS-RG-07 de las áreas usuarias</p> <p>Desperfectos identificados a partir de la Inspección general de instalaciones DACICS-RG-24</p> <p>Modificaciones o adecuaciones derivadas de observaciones para el cumplimiento a normativas de seguridad y protección civil</p>	<p>Cotización de reparaciones o mantenimiento del proveedor externo autorizada</p> <p>Proveedor externo para la atención y reparación de los desperfectos autorizado</p> <p>Control de Materiales y herramientas de Proveedores externos DACICS-RG-26</p> <p>Programa de mantenimiento interno y de proveedores externos DACICS-RG-06 autorizado</p>	<p>Cumplir al 90% cada uno de los programas de mantenimiento DACICS-RG-06 de los 3 periodos vacacionales</p> <p>Dar cumplimiento a las normas aplicables en tiempo y forma</p> <p>Programa de mantenimiento interno y externo DACICS-RG-06 concluido al 100%</p>
3	Mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos del Colegio	<p>Realizar inspección del Control de documentación del equipo de transporte DACICS-RG-20 del colegio</p> <p>Necesidades de reparación y/o servicio de los vehículos</p> <p>Programa de verificación vehicular vigente emitido por el gobierno estatal</p>	<p>Expediente de cada vehículo actualizado</p> <p>Control de documentación del equipo de transporte DACICS-RG-20 de cada vehículo, actualizado y firmado</p> <p>Programa de verificación vehicular para las unidades del colegio</p>	<p>Actualizar mensualmente el 100% de los expedientes de los vehículos</p> <p>Dar de alta o baja expedientes de los vehículos del colegio según corresponda</p>
4	Realización de eventos	<p>Programación de eventos DACICS-RG-05 solicitado por las diferentes usuarias</p>	<p>Programación de eventos DACICS-RG-05, con firma de conformidad de las áreas usuarias</p> <p>Carpeta de seguimiento a las programaciones de eventos DACICS-RG-05 recibidas y firmadas</p>	<p>Que se realicen el 100% de los eventos solicitados</p>



NC	Secuencia del Proceso	Requerimientos (Especificaciones, documentos o información)	Criterios del Resultado (Registros, evidencias de verificación y/o control)	Meta (Medición del resultado)
5	Seguridad y vigilancia del colegio	Bitácora de registro de visitantes DACICS-RG-17 Reporte diario de novedades de vigilancia DACICS-RG-19	Bitácora de registro de visitantes DACICS-RG-17 Reporte diario de novedades de vigilancia DACICS-RG-19 con firma de revisión Informe semanal del reporte diario de novedades de vigilancia revisado	Toma de acciones sobre los sucesos y anomalías detectadas
6	Evaluación del personal a su cargo	Cedulas de evaluación de desempeño del personal del área de compras RH-RG-24 Evaluación interna de servicios DACICS-RG-21 actualizada Evaluación del personal Externo DACICS-RG-32 actualizada Resultados de la Evaluación de Padres de familia al CBT RD-RG-03 entregado por Calidad RH-PO-05 Procedimiento para evaluación Directivo y Operativo RH-PO-02 Procedimiento para la recontractación de personal RD-PC-05 Procedimiento de Acciones Correctivas	Cedulas de evaluación de su personal RD-RG-24 completas enviadas a RH con firma de retroalimentación a su personal y acuerdos cuando aplique Resultados de la evaluación interna y externa de servicios DACICS-RG-24 entregado por Calidad Evaluación de Re Contratación de Desempeño RH-RG-03 entregada a recursos humanos Acciones Correctivas RD-RG-08 y/o anexo cuando no se alcance la meta o indicador establecido	Que el personal obtenga en su evaluación de desempeño una calificación igual o mayor al 85% (nivel de competencia) Obtener promedio igual o mayor a 8.5 en la evaluación de padres de familia al CBT Que el personal obtenga en la evaluación interna y externa una calificación igual o mayor al 8.5 Evaluar al 100% del personal del área
7	Entrega de seguimiento y medición	Documentación que soporta el reporte de Seguimiento y medición de proceso RD-RG-10 Seguimiento y medición con la información mensual RD-PC-05 Procedimiento de Acciones Correctivas RD-PO-08 Procedimiento para la Atención a Quejas	Seguimiento y medición de proceso RD-RG-10 entregado y firmado mensualmente Documentación de soporte Acciones correctivas RD-RG-08 cuando no se alcancen los resultados planificados	Entregar mensualmente en las fechas establecidas

		Septiembre, 2024
Dir. de Compras y Servicios generales Emitió	Dirección de Administración Autorizó	Fecha de emisión