




**CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE
MANTENIMIENTOS MENORES Y SERVICIOS
GENERALES DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE
MILAGRO**

ÍNDICE

| | | |
|----|--|----|
| 1. | MISIÓN DE LA UNIDAD | 3 |
| 2. | RESPONSABLE | 3 |
| 3. | ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES | 3 |
| 4. | CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES | 5 |
| | A. GESTIÓN DE MANTENIMIENTOS MENORES GENERALES | 5 |
| | B. GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES | 7 |
| 5. | NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS | 9 |
| 6. | HISTÓRICO DE CAMBIOS | 9 |
| 7. | INDICADORES DE CALIDAD | 9 |
| 8. | FIRMAS DE RESPONSABILIDADES | 10 |

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO | CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTOS MENORES Y SERVICIOS GENERALES | |
| | EDICIÓN: 1ª | CÓDIGO: CS_UNEMI_DMMSG |
| | FECHA: 29/02/2024 | |

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

Planificar, organizar, dirigir y controlar los mantenimientos menores de la Institución; además de la administración de los servicios generales.

2. RESPONSABLE


El Director(a) de Mantenimientos Menores y Servicios Generales es el responsable de la Dirección de Mantenimientos Menores y Servicios Generales y tendrá línea de reporte al Rectorado.

3. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Mantenimientos Menores y Servicios Generales para la administración de los procesos a su cargo son las siguientes:

- a. Asesorar y capacitar en virtud de las normativas, políticas, procesos, productos y servicios que están bajo su responsabilidad;
- b. Atender los requerimientos generados por los diferentes organismos internos o externos de acuerdo a sus atribuciones y responsabilidades;
- c. Planificar, programar, definir y proponer en conjunto con los coordinadores y ejecutores o responsables de los procesos en relación a las atribuciones y responsabilidades definidas en el presente capítulo los documentos o herramientas siguientes:
 - i. Definir tácticas para el cumplimiento de los objetivos que sirvan de base para la evaluación de la estrategia institucional, los que estarán definidos al comienzo de cada año en el plan operativo anual y su programación de actividades;
 - ii. Definir el perfil de los cargos requeridos y la elaboración de los formularios de asignación de responsabilidades y de la evaluación de niveles de desempeño;
 - iii. Definir y proponer procedimientos, protocolos, guías metodológicas, instrucciones de trabajo y formatos predeterminados cuando existan nuevos o acciones de mejora de los procesos;
 - iv. Proponer proyectos o reformas de: reglamentos, instructivos o políticas internas necesarias para la gestión de los procesos bajo su responsabilidad, en concordancia con las normativas externas o cuando estas sean reformadas;
 - v. Definir especificaciones funcionales, el diseño de aplicaciones tecnológicas, tipo de información y de reportes necesarios para la toma de decisiones;
- d. Participar en la Comisión de Gestión Académica;
- e. Dirigir la elaboración de los planes, control y ejecución de mantenimientos menores contratados de la institución;
- f. Dirigir la elaboración de los planes, control y ejecución de los mantenimientos menores de infraestructura civil y bienes muebles; exceptuando los mantenimientos de los activos informáticos;
- g. Supervisar la administración de los mantenimientos menores contratados de infraestructura civil y de bienes muebles (trabajos especializados, al no disponer de personal técnico necesario);
- h. Definir y regular los procedimientos que garanticen los mantenimientos menores y uso adecuado de los mismos, de las diferentes unidades organizacionales (plan de mantenimiento);
- i. Administrar fondos de caja chica para la adquisición de materiales e insumos para atender mantenimientos no planificados;
- j. Supervisar los cronogramas de trabajo de los servicios de guardianía, choferes y conserjes;

- k. Supervisar la ejecución de actividades de personal de mantenimientos menores con la finalidad de mantener el buen estado de la infraestructura de la Institución
- l. Supervisar la ejecución de actividades de siembra, corte, poda, riego, entre otros, con la finalidad de mantener el buen estado de las áreas verdes de la Institución;
- m. Gestionar los procesos de servicios básicos de la institución;
- n. Las demás funciones que le sean asignadas en relación a los productos y servicios que ofrece la unidad o aquellas delegaciones hechas por la máxima autoridad, en beneficio de la comunidad universitaria.


| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO | CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTOS MENORES Y SERVICIOS GENERALES | |
| | EDICIÓN: 1^a | CÓDIGO: CS_UNEMI_DMMSG |
| | FECHA: 29/02/2024 | |

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS, PRODUCTOS, COMPROMISOS Y RESPONSABLES

A. GESTIÓN DE MANTENIMIENTOS MENORES GENERALES


Servicios ofrecidos por la Mantenimientos Menores Generales a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

| SERVICIO | DESCRIPCIÓN | PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA | TIEMPO | RESPONSABLE |
|--|--|--|--|--|
| 1. Solicitar mantenimiento a condición física de laboratorios | El servicio "Solicitar Mantenimiento a Condición Física de Laboratorios" es una plataforma diseñada para simplificar y agilizar el proceso mediante el cual los usuarios, como personal académico, investigadores o encargados de instalaciones, pueden solicitar servicios de mantenimiento para asegurar y mejorar la condición física de los laboratorios. Este servicio se enfoca en garantizar que los laboratorios se mantengan en condiciones óptimas para realizar investigaciones, experimentos y actividades académicas. | Plan de mantenimiento de las condiciones físicas de laboratorios, talleres y/o centros de simulación | Según el área, magnitud y tipo de daño | Director(a) de Mantenimientos Menores y Servicios Generales |
| | | Documentos mensuales de ejecución de planes de mantenimiento | Según el área, magnitud y tipo de daño | |
| 2. Solicitar mantenimiento de obra menor | El servicio "Solicitar Mantenimiento de Obra Menor" es una herramienta diseñada para facilitar y agilizar el proceso mediante el cual los usuarios pueden solicitar servicios de mantenimiento para reparaciones y mejoras de menor envergadura en edificaciones o | Plan de mantenimiento de redes eléctricas, gasfitería, ebanistería, etc. | Según el área, magnitud y tipo de daño | Director(a) de Mantenimientos Menores y Servicios Generales |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO | CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTOS MENORES Y SERVICIOS GENERALES | |
| | EDICIÓN: 1^a | CÓDIGO: CS_UNEMI_DMMSG |
| | FECHA: 29/02/2024 | |

| | | | | |
|---|---|---|--|----------------------------|
| | instalaciones. Este servicio está orientado a atender solicitudes de mantenimiento que no requieren proyectos de construcción extensos, pero que son fundamentales para asegurar el buen estado y funcionamiento de la infraestructura. | Documentos mensuales de ejecución de planes de mantenimiento | Según el área, magnitud y tipo de daño | |
| 3. Elaborar reporte de baja docente y administrativo | Mediante este servicio el usuario podrá solicitar la emisión de un reporte de los bienes muebles excepto los equipos informáticos para ejecutar la baja. | Documentos para solicitar la baja de bienes muebles a excepción de equipos informáticos | 5 días hábiles | Técnicos / Analista |
| 4. Solicitar mantenimientos de mobiliario | Mediante este servicio el usuario podrá solicitar se realice el mantenimiento del mobiliario que se encuentre bajo su responsabilidad. | Plan de mantenimientos menores de infraestructura civil y de bienes muebles | 3 días hábiles | Técnicos |
| 5. Solicitar mantenimiento de aire acondicionado | Mediante este servicio el usuario podrá solicitar se realice el mantenimiento o revisión del sistema de aire acondicionado que se encuentre en su lugar de trabajo. | Plan de mantenimiento de redes eléctricas, gasfitería, ebanistería, etc. | 3 días hábiles | Técnicos |
| | | Documentos mensuales de ejecución de planes de mantenimiento | | |
| | | Documentos semestrales consolidado de ejecución de planes de mantenimiento | | |


Tabla 1 Servicios Gestión de Mantenimientos Menores Generales para perfil Administrativo

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO | CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTOS MENORES Y SERVICIOS GENERALES | |
| | EDICIÓN: 1^a | CÓDIGO: CS_UNEMI_DMMSG |
| | FECHA: 29/02/2024 | |

B. GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Servicios ofrecidos por la Mantenimientos Menores Generales a los usuarios con el perfil **Administrativo**:

| SERVICIO | DESCRIPCIÓN | PRODUCTO DE LA ESTRUCTURA | TIEMPO | RESPONSABLE |
|--|---|--|----------------|--|
| 1. Solicitar movilización vehicular | El servicio "Solicitar Movilización Vehicular" es una plataforma diseñada para facilitar y agilizar el proceso mediante el cual los usuarios pueden solicitar servicios de transporte vehicular para sus necesidades de movilización. | Documentos mensuales de la movilización de los vehículos institucionales (viáticos, mantenimientos, entre otros) | 5 días hábiles | Director(a) de Mantenimientos Menores y Servicios Generales |
| | | Documentos mensuales de consumo y pago de combustibles y peajes | 5 días hábiles | |
| | | Documentos mensuales de actividades ejecutadas por conserjes, guardianes y choferes | 5 días hábiles | |
| 2. Solicitar orden y limpieza de espacios | El servicio "Solicitar Orden y Limpieza de Espacios" es una plataforma diseñada para simplificar y agilizar el proceso mediante el cual los usuarios pueden solicitar servicios de limpieza y organización para mantener espacios en condiciones óptimas. Este servicio se enfoca en atender las necesidades de limpieza y orden en los entornos institucionales. | Documentos mensuales de actividades ejecutadas por conserjes, guardianes y choferes | 1 día hábil | Director(a) de Mantenimientos Menores y Servicios Generales |
| | | Documentos de cumplimiento de actividades de servicio contratado de limpieza | 1 día hábil | |
| 3. Solicitar pago de servicios básicos | Mediante este servicio se podrá solicitar se realice el pago correspondiente a los servicios básicos de la institución. | Documentos de consumo de los servicios básicos | 1 día hábil | Director(a) de Mantenimientos Menores y Servicios Generales |

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO | CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MANTENIMIENTOS MENORES Y SERVICIOS GENERALES | |
| | EDICIÓN: 1^a | CÓDIGO: CS_UNEMI_DMMSG |
| | FECHA: 29/02/2024 | |

| | | | | |
|--|---|---|----------------|--|
| 4. Solicitar reserva de salón auditorio | Mediante este servicio los usuarios podrán solicitar la reserva de los diversos salones auditorios con los que cuenta la UNEMI. | Documentos del uso del salón auditorio | 3 días hábiles | Analista de Servicios Generales |
| 5. Solicitar espacios, aulas y áreas | Mediante este servicio los usuarios podrán solicitar los espacios, aulas o áreas para la ejecución de diversas actividades. | Reporte semanal de actividades del estado de aulas y laboratorios | 1 día hábil | Analista de Servicios Generales |
| | | Documentos mensuales de actividades ejecutadas por personal de áreas verdes | | |

Tabla 2 Servicios Gestión de Servicios Generales para perfil Administrativo

5. NORMAS REGULADORES DE LOS SERVICIOS

REGLAMENTO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

6. HISTÓRICO DE CAMBIOS

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES REALIZADAS |
|---------|------------|---------------------------|
| Primera | 29/02/2024 | Documento inicial |

7. INDICADORES DE CALIDAD

Gestión de Mantenimientos Menores Generales

- Porcentaje de operatividad de aulas, laboratorios y talleres.
- Porcentaje de operatividad de maquinaria
- Porcentaje de operatividad vehicular

Gestión de Servicios Generales

- Número de movilizaciones vehiculares
- Promedio de gastos en movilización

8. FIRMAS DE RESPONSABILIDADES

| | |
|---|--|
| DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | Elaborado por: Ing. Dario Nicolas Armijos Sagñay Asistente de Desarrollo Institucional 1 |
| | Revisado por: Mgti. Norberto Vicente Murillo Davila Experto de Desarrollo Institucional |
| DIRECCIÓN MANTENIMIENTOS MENORES Y SERVICIOS GENERALES | Aprobado por: Mgs. Sonia Valeria Zapatier Castro Director/a de Aseguramiento de la Calidad |
| | Aprobado por: Mgs. Edgar Adrián Muñiz Quezada Director/a |