	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.</b>	<b>Código: ITA-AD-PO-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3 , 7.1.4</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 1 de 7</b>

## 1. Propósito


Mantener la Infraestructura y equipo del Instituto Tecnológico de Acapulco en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de mantenimiento de la Infraestructura y equipo del Instituto Tecnológico.

## 3. Políticas de Operación

- 3.1 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo y Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico, junto con el Jefe del Área, realizan la verificación de la Infraestructura y equipo semestralmente.
- 3.2 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo y Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico, reciben de los Departamentos correspondientes, la solicitud de mantenimiento que éstos requieran.
- 3.3 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo, y Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico, elaborarán un Programa de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura y Equipo, que será considerado en el respectivo PIA y POA departamental, para la administración de los recursos correspondientes y someterán al Comité de Planeación para validación.
- 3.4 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo y Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles de la Institución, realizan internamente o a través de proveedores evaluados y seleccionados, el mantenimiento preventivo y/o correctivo según sea el caso, de la infraestructura y equipo que lo requiera de manera inmediata, usando la solicitud de mantenimiento ITA-AD-PO-001-02.
- 3.5 Se considerará mantenimiento preventivo, todo aquél que se realice de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo, y Mantenimiento Correctivo todo aquel que se realice de acuerdo a una solicitud de servicio de mantenimiento debido a una contingencia fuera del programa correspondiente que requiere atención inmediata y que afecta la prestación del servicio.
- 3.6 Conforme a la estructura orgánica del Instituto Tecnológico, es facultad de la Dirección del Instituto Tecnológico reasignar este procedimiento al Departamento que considere preste el

	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.</b>	<b>Código: ITA-AD-PO-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3 , 7.1.4</b>	<b>Revisión: 0</b>
		<b>Página 2 de 7</b>


servicio. En el caso de no contar con los Departamentos correspondientes para la realización del mantenimiento por área específica.

3.7 Al elaborar el programa de mantenimiento preventivo y atender los mantenimientos correctivos que se soliciten, se deberá priorizar la distribución presupuestal de los recursos para aquellas áreas que impactan directamente en el logro de la conformidad con los requisitos del servicio educativo, por ejemplo: aulas, laboratorios, talleres, salas y equipos audiovisuales, Centro de Información, sanitarios entre otros.

3.8 En el caso de hardware, material y equipo didáctico del Instituto Tecnológico, deberán realizar sus solicitudes de mantenimiento a los CRODES.

3.9 Es responsabilidad del Instituto Tecnológico cubrir los gastos de operación para realización del mantenimiento prestado por los CRODES.

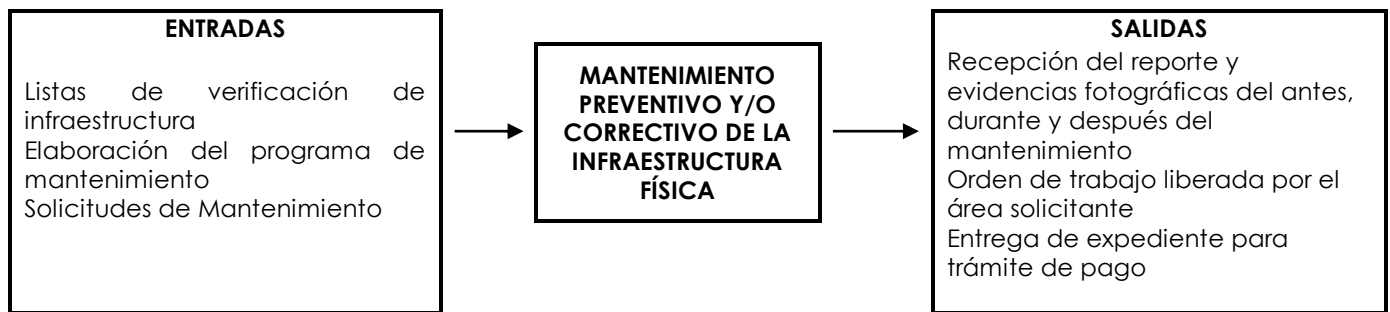
<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Ing. Noé García Escobar - Jefe del Depto. De Recursos Materiales y de Servicios. Ing. Francisco Javier Gutiérrez Mata - Jefe del Depto. Del Centro de Cómputo. Ing. Luis Riaño Cruz – Jefe del Depto. De Mantenimiento de Equipo	C.P. Carlos Morales Arredondo – Subdirector de Servicios Administrativos	Ing. Eliot Joffre Vázquez Director
Firma:	Firma:	Firma:
10 de Enero de 2018	10 de Enero de 2018	15 de Enero de 2018

	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.</b>	<b>Código: ITA-AD-PO-001</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3 , 7.1.4</b>	<b>Página 3 de 7</b>

#### 4. Partes Interesadas

La comprensión de las necesidades y expectativas de la Partes Interesadas para este procedimiento se puede observar en su [Anexo 11 Lista de Partes Interesadas](#)

#### 5. Entradas y Salidas Críticas.



#### 6. Indicadores.


Los indicadores aplicables a este procedimiento son los descritos en su [Anexo 14 Indicadores](#)

#### 7. Medidas de Control

Las medidas de control de este procedimiento son descritas en su [Anexo 13 Plan de Control](#)

#### 8. Recursos.

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDACTICOS	OTROS
Personal de intendencia interno Personal de apoyo a la educación interna Proveedores externos	Aulas Laboratorios/Talleres Cubículos Oficina Edificios administrativos	Torno Fresadoras Mesa de trabajo Ponchadoras Plantas de soldar Compresor Taladros	Materiales e insumos de alta rotación, pinzas, desarmadores, etc.	Capacitación de nuevas tecnologías	Papelería Material para prácticas y herramientas	Manuales	N/A

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.	Código: ITA-AD-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3 , 7.1.4	Página 4 de 7

9. Diagrama del procedimiento

<b>Departamento de Recursos Materiales y Servicios, Departamento de Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico</b>	<b>Jefe de Departamento o Área</b>	
	<b>Mantenimiento Preventivo</b>	<b>Mantenimiento Correctivo</b>
This area is intentionally left blank for the procedure diagram		



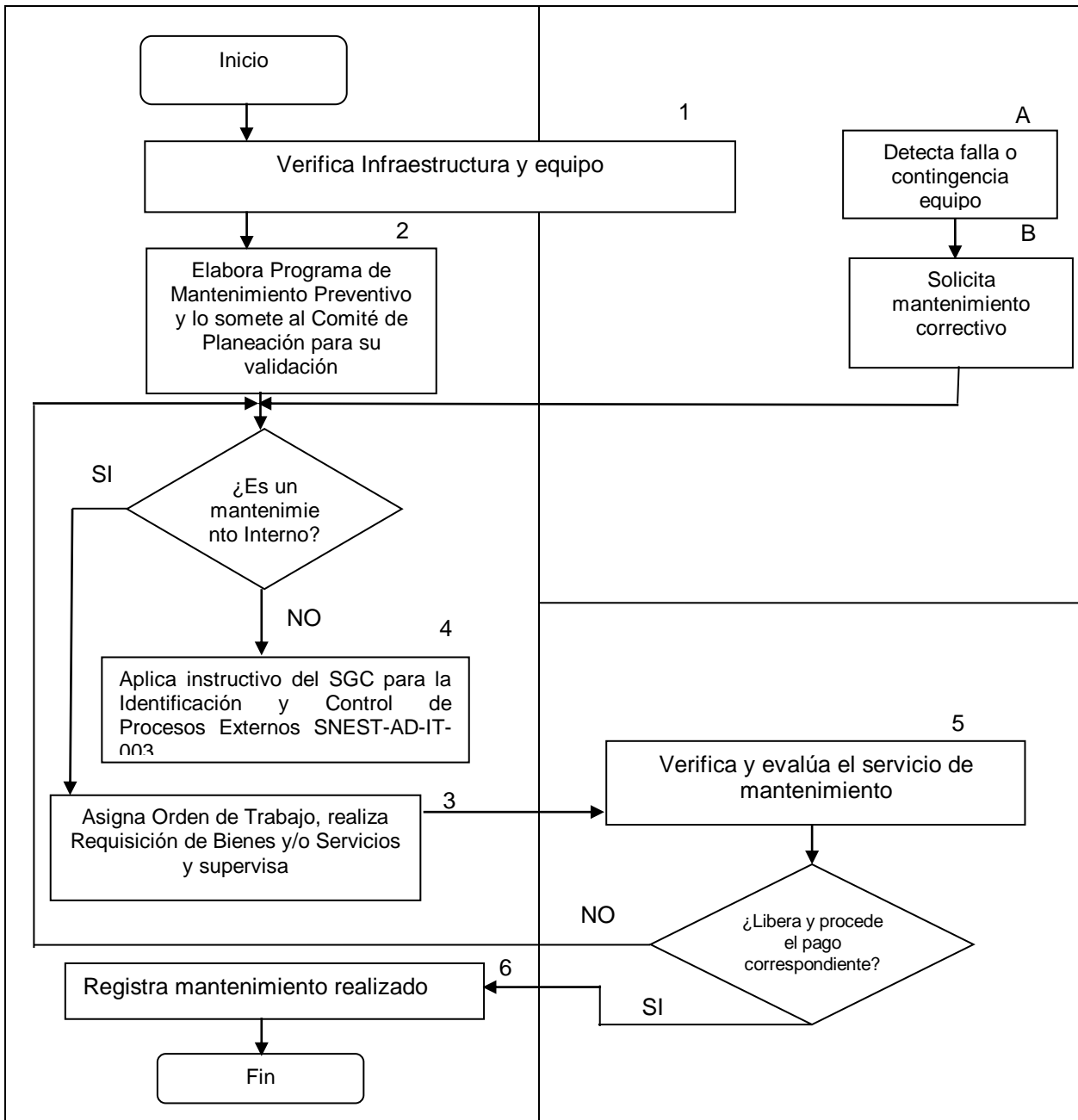
**Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.**

**Código: ITA-AD-PO-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015  
7.1.3 , 7.1.4**

**Página 5 de 7**



**10. Descripción del procedimiento.**

Secuencia de etapas.	Actividad	Responsable
1. Verifica	1.1 Los Jefes de los departamentos con el jefe del	Jefe de Departamento o



<b>Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.</b>	<b>Código: ITA-AD-PO-001</b>
	<b>Revisión: 0</b>
<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3 , 7.1.4</b>	<b>Página 6 de 7</b>

Instalaciones.	<p>área responsable de realizar el mantenimiento realizan un recorrido con el fin de verificar las instalaciones.</p> <p>1.2 Evalúan los espacios y equipos que necesitan mantenimiento.</p> <p>1.3 Las áreas responsables de realizar el mantenimiento requisita en formato ITA-AD-PO-001-01 los hallazgos encontrados.</p>	<p>Área, Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico</p>
2. Elabora Programa de Mantenimiento Preventivo y lo somete al Comité de Planeación para su validación.	<p>2.1 Con base en la lista de verificación de Infraestructura y equipo, y las solicitudes recibidas elabora su Programa de Mantenimiento ITA-AD-PO-001-03 y</p> <p>2.2 Determina si el mantenimiento es interno o externo.</p> <p>1 <b>SI</b> es Interno pasa a la etapa 3.</p> <p>2 <b>NO</b> es Interno pasa a la etapa 4</p>	<p>Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.</p>
<b>A.</b> Detecta falla o contingencia	<p>A1 En la operación del equipo detecta la necesidad de mantenimiento correctivo al presentarse una falla contingente</p> <p>A2 Detecta necesidad de mantenimiento a la infraestructura derivadas del deterioro o factores no considerados.</p>	<p>Jefe de Departamento o Área</p>
<b>B.</b> Solicita Mantenimiento.	<p>B1 Elabora solicitud de mantenimiento ITA-AD-PO-001-02.</p> <p>B2 Entrega la solicitud de mantenimiento al Departamento de Recursos Materiales y Servicios para que se programe el servicio de mantenimiento</p> <p>B3 pasa al punto 2.</p>	<p>Jefe de Departamento de Recursos Materiales y Servicios.</p>
3. Asigna Orden de Trabajo, realiza requisición de Bienes y/o servicios y Supervisa Trabajos	<p>3.1 Considerando el recurso humano disponible asigna Orden de Trabajo ITA-AD-PO-001-04 en base al Programa de mantenimiento Preventivo ITA-AD-PO-001-03, en el caso del mantenimiento preventivo.</p> <p>3.2 En el caso del mantenimiento correctivo la Orden de trabajo se elaborará en base a la solicitud de mantenimiento ITA-AD-PO-001-02</p> <p>3.4 Elabora Requisición de Bienes y/o Servicios ITA-AD-RC-003 y aplica el Instructivo de Compras Directas ITA-AD-IT-001 para abastecer los insumos requeridos en el mantenimiento.</p> <p>3.5 Supervisa la realización del Mantenimiento.</p>	<p>Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo y Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.</p>
4. Solicita servicio	<p>4.1 Aplica Instructivo para la realización de compras</p>	<p>Departamentos de</p>

externo	directas SNEST-AD-IT-01	Recursos Materiales y Servicios y/o
---------	-------------------------	-------------------------------------



**Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.**

**Código: ITA-AD-PO-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015  
7.1.3 , 7.1.4**

**Página 7 de 7**

		Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.
5. Verifica y Evalúa el Servicio de Mantenimiento.	5.1 El encargado de realizar el servicio reporta el servicio realizado al jefe del área solicitante. 5.2 El jefe del área solicitante verifica el servicio de mantenimiento <b>SI</b> es Satisfactorio firma de Vo.Bo. el formato ITA-AD-PO-001-04 y libera el trabajo, pasa a la etapa 6 <b>NO</b> es satisfactorio informa al área prestadora del servicio quien verifica si es un mantenimiento interno o externo y regresa a la etapa 4.	Jefe de Departamento o Área.
6. Registra Mantenimiento Realizado.	6.1 Cierra Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y firma en el registro correspondiente ITA-AD-PO-001-04. 6.2 Envía copia al Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación para control de POA y PIA.	Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o, Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.

## 11. Documentos de referencia


DOCUMENTO
Programa Institucional Anual Vigente del Plantel
Programa Operativo Anual Vigente del Plantel
Anexo 8 Servicios Externos del Manual de Calidad

## 12. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Lista de Verificación de Infraestructura y equipo	1 año	Departamento Responsable de realizar mantenimiento.	ITA-AD-PO-001-01
Solicitud de Mantenimiento Correctivo.	1 año	Departamento Responsable de realizar mantenimiento	ITA-AD-PO-001-02
Programa de Mantenimiento Preventivo	1 año	Departamento Responsable de realizar mantenimiento	ITA-AD-PO-001-03
Orden de Trabajo de Mantenimiento	1 año	Departamento Responsable de realizar mantenimiento	ITA-AD-PO-001-04

## 13. Glosario

**Verificación de Instalaciones.** Actividad de inspección de la infraestructura de los espacios educativos. **Infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el

	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.</b>	<b>Código: ITA-AD-PO-001</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3 , 7.1.4</b>	<b>Página 8 de 7</b>

funcionamiento del Instituto Tecnológico. **Equipo.** Maquinaria, mobiliario, herramientas, vehículos, enseres, material y equipo didáctico en los laboratorios y demás objetos similares para la prestación del servicio educativo.

#### 14. Anexos

9.1 Formato para la Lista de Verificación de Infraestructura y equipo.	ITA-AD-PO-001-01
9.2 Formato para Solicitud de Mantenimiento Correctivo.	ITA-AD-PO-001-02
9.3 Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo.	ITA-AD-PO-001-03
9.4 Formato para Orden de Trabajo de Mantenimiento	ITA-AD-PO-001-04

#### 10. Cambios de esta versión

Número de	Fecha de	Descripción del cambio
-----------	----------	------------------------





**Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.**

**Código: ITA-AD-PO-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015  
7.1.3 , 7.1.4**

**Página 9 de 7**

<b>revisión</b>	<b>actualización</b>	
0	15 de Enero de 2018	Se cambia la Referencia de la Norma ISO 9001:2000 por ISO 9001:2015. Se actualiza la revisión "0". Se actualizaron los nombres de los responsables de los procedimientos.
0	15 de marzo de 2012	Se modifica la codificación sustituyendo SNEST por ITA. Se actualizaron los nombres de los responsables de los procedimientos. Se cambia el logo Institucional.
7	31 de Agosto de 2009	Se desincorpora de mutisitos a individual. En el punto 3.1 dentro de la política de calidad se agrega y/o para que las actividades se realicen ya sea por el departamento de recursos materiales o de mantenimiento En el punto 3.9 se elimina Se personifica el 3.10
6	22 de marzo 2007	Se cambia el procedimiento de mantenimiento de la infraestructura a mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo. Se anexan las políticas de la 3.5 a la 3.10 Se hace presente la participación de los CRODES en las políticas 3.9. y 3.10 Se modifica el mapa del procedimiento haciendo un apartado entre mantenimiento preventivo y correctivo, consecuentemente se modifica la descripción de actividades. Se elimina en el apartado 7 la conservación de los registros requisición de bienes y/o servicios y el de orden compra ya que esos registros tienen un control en el Instructivo de Compras directas. Al glosario se agrega el concepto de equipo.