

	Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo	Código: ITQ-AD-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3	Revisión: 1
		Página 1 de 8

1. Propósito

Los Departamentos de Mantenimiento y Equipo o Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico deben de mantener la Infraestructura y el Hardware en condiciones de operación confiable para lograr la conformidad del servicio educativo.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de Mantenimiento de la Infraestructura, Laboratorios y el Hardware de la Institución.

3. Políticas de Operación

- 3.1 Los Jefes de los Departamentos de Mantenimiento y Equipo, Centro de Cómputo y el Subdirector Administrativo del Instituto Tecnológico, realizan la verificación de la Infraestructura y el hardware en forma semestralmente de las diferentes áreas.
- 3.2 Los Jefes de los Departamentos de Mantenimiento y Equipo o Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico, elaboran un Programa de Mantenimiento Preventivo apoyado en el levantamiento de la infraestructura y hardware, que es considerado en el PIA Departamental respectivamente para la administración de los recursos correspondientes.
- 3.3 Los Jefes de los Departamentos de Mantenimiento y Equipo o Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico elaboran la documentación soporte del Programa de Mantenimiento Preventivo de manera mensual, utilizando los formatos correspondientes
- 3.4 Los Jefes de los Departamentos de Mantenimiento o Equipo y Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico, reciben de los diferentes departamentos las solicitudes de mantenimiento correctivo y/o preventivo (que no se haya considerado en el programa de mantenimiento preventivo) que éstos requieran.
- 3.5 Los Jefes de los Departamentos de Mantenimiento y Equipo o Centro de Cómputo del Instituto Tecnológico, de acuerdo al capital humano y financiero disponibles en la Institución, realizarán internamente o a través de proveedores externos (que cumplan con los requisitos regulados por el proceso de compras directas), la solicitud del Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo, recibido por los diferentes departamentos según sea el caso de la Infraestructura y el Hardware que lo requiera de manera inmediata, usando la solicitud de Mantenimiento ITQ-AD-PO-001-02.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Alfredo Ángeles Avendaño. Jefe del Centro de Cómputo Joel Cuevas Bautista. Jefe de Mantenimiento y Equipo	Arturo Ramsés Rodríguez Cruz. Subdirector de Servicios Administrativos	Máximo Pliego Díaz. Director
Firma:	Firma:	Firma:
7 de septiembre 2021	9 de septiembre 2021	13 septiembre 2021

	Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo	Código: ITQ-AD-PO-001
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3	Página 2 de 8

- 3.6 Se considerará Mantenimiento Preventivo a toda actividad que se realice de acuerdo a un Programa de Mantenimiento planificado y calendarizado. El Mantenimiento Correctivo es todo aquello que se realice debido a una contingencia y/o a una solicitud de servicio de Mantenimiento fuera del Programa correspondiente que requiere atención inmediata.
- 3.7 Al elaborar el programa de Mantenimiento y atender las solicitudes de mantenimiento correctivo se deben considerar los equipos vitales para el buen funcionamiento de la Institución, de acuerdo a ello, priorizar la distribución presupuestal del capitales humano y financiero disponibles.
- 3.8 En caso de hardware, software, material y/o equipo didáctico, el Instituto Tecnológico puede realizar sus solicitudes de Mantenimiento a los CRODES.



Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo

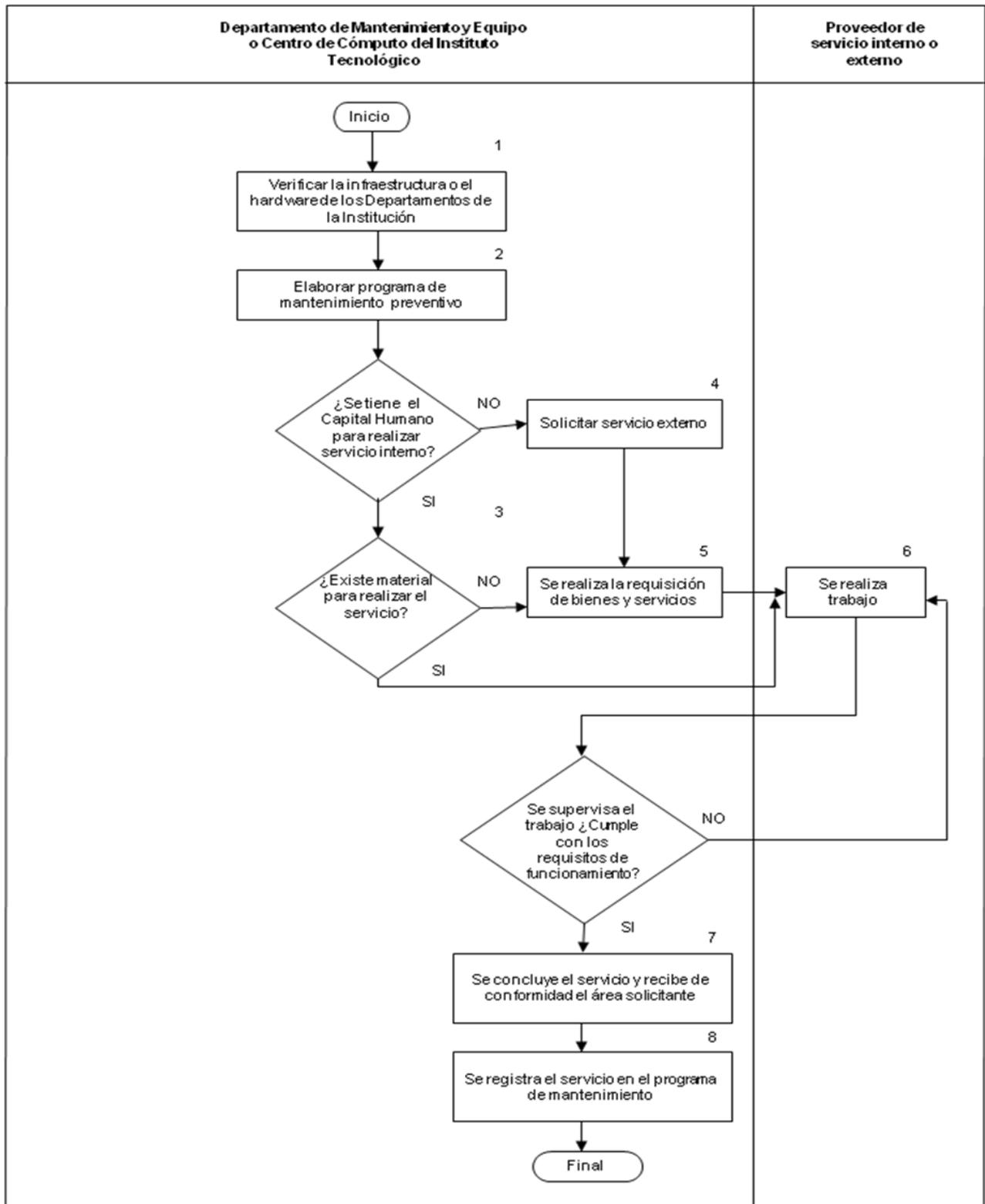
Código: ITQ-AD-PO-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3

Página 3 de 8

4-. Diagrama de Procedimiento (Programa de Mantenimiento Preventivo)





Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo

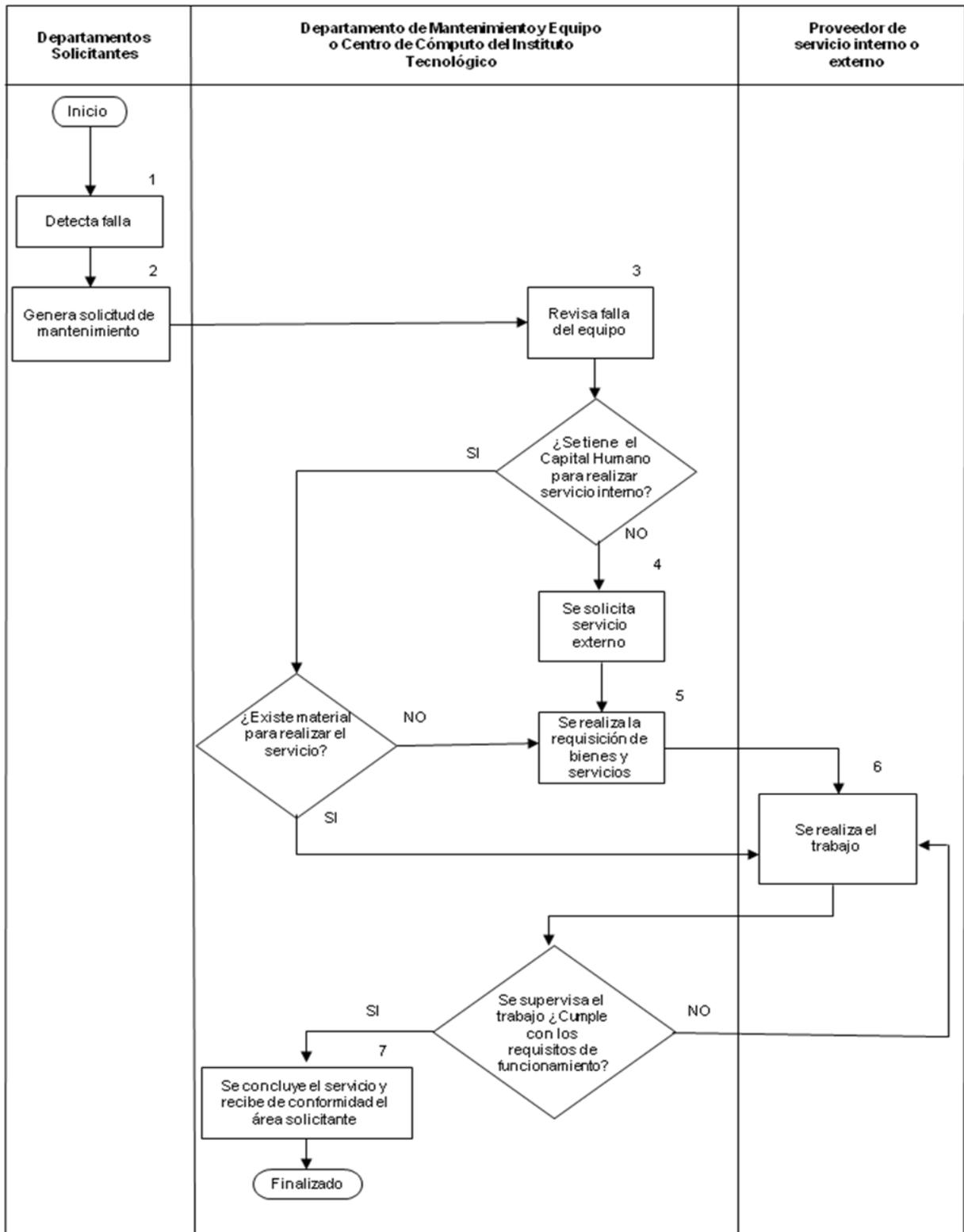
Código: ITQ-AD-PO-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3

Página 4 de 8

Diagrama de Procedimiento (Atención a solicitudes de Mantenimiento Correctivo)





Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo

Código: ITQ-AD-PO-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3

Página 5 de 8

5-. Descripción del procedimiento: Programa de Mantenimiento Preventivo

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Verifica la Infraestructura o el Hardware de los Departamentos de la Institución	1.1. Los Jefes de los Departamentos de Mantenimiento y Equipo, Centro de Cómputo y el Subdirector Administrativo de la Institución, realizan la verificación de la Infraestructura y el hardware en forma semestral de las diferentes áreas de la institución 1.2. Los Departamentos responsables de realizar el programa de Mantenimiento, registran en el formato ITQ-AD-PO-001-01 los hallazgos encontrados.	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
2. Elabora Programa de Mantenimiento preventivo	2.1 Con base en la lista de verificación de Infraestructura elabora su Programa de Mantenimiento preventivo ITQ-AD-PO-001-03 .	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
3. ¿Se tiene el capital humano para realizar el servicio interno?	3.1. Existe material para realizare el servicio, y por lo tanto se realiza el trabajo No , Pasar a la etapa 5	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
4. Solicita servicio externo	4.1. Se solicita el catálogo de proveedores ITQ-AD-FO-04 para ver que proveedores son los registrados y activos, en el caso de los proveedores externos	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
5. Se realiza la requisición de bienes y servicios	5.1 Aplica Instructivo para la realización de compras directas ITQ-AD-IT-01	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
6. Se realiza trabajo	6.1 Se realiza el servicio utilizando a proveedores internos o externos según las necesidades de la actividad 6.2 Se supervisa el trabajo, si cumple con los requisitos de funcionamiento. Si el servicio cumple pasa a la etapa 7. No , Pasa a la etapa 6.	Proveedores de servicio interno o externo
7. Se concluye el servicio y recibe de conformidad el área solicitante	7.1. Se concluye el trabajo y recibe de conformidad el área donde se realizó el servicio utilizando el formato ITQ-AD-PO-001-04 7.2. Se guarda evidencia del mantenimiento	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo.



Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo

Código: ITQ-AD-PO-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3

Página 6 de 8

5-. Descripción del procedimiento: Programa de Mantenimiento Correctivo

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Detecta la falla en el equipo	1.1 El Jefe del área o Departamento detecta la necesidad del mantenimiento correctivo en el equipo al presentarse una falla.	Departamento o área solicitante
2. Genera solicitud de mantenimiento	2.1 Se solicita al departamento de Mantenimiento y Equipo o al Departamento del Centro de Cómputo la reparación del equipo, utilizando el formato ITQ-AD-PO-001-02 para que se programe su servicio.	Departamento o área solicitante
3. Se revisa falla del equipo	3.1 El Departamento de Mantenimiento y Equipo o el Departamento del Centro de Cómputo revisan la falla en el equipo solicitado, detectando en ella la necesidad del mantenimiento correctivo. 3.1. Se cuenta con Capital Humano para realizar servicio interno, Si , ¿Se cuenta con material para realizar el servicio?, pasa a la etapa 5 No , Pasa a la etapa 4.	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
4. Se solicita servicio externo	4.1 Se solicita el catálogo de proveedores ITQ-AD-FO-04 para ver que proveedores son los registrados y activos, en el caso de los proveedores externos	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
5. Se realiza la requisición de bienes y servicios	5.1 Aplica Instructivo para la realización de compras directas ITQ-AD-IT-01	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo
6. Se realiza el trabajo	6.1 Se realiza el servicio utilizando a proveedores internos o externos según las necesidades de la actividad 6.2 Se supervisa el trabajo, ¿Cumple con los requisitos de funcionamiento? Si , Pasa a la etapa 7 No , Pasa a la etapa 6	Proveedores de servicio interno o externo
7. Se concluye el servicio y recibe de conformidad el área solicitante	7.1 Se concluye el trabajo y recibe de conformidad el área donde se realizó el servicio utilizando el formato ITQ-AD-PO-001-04	Jefe de Mantenimiento y Equipo/ Jefe del Centro de Cómputo.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo	Código: ITQ-AD-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3	Revisión: 1
		Página 7 de 8

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Programa de Trabajo Anual vigente del Plantel
Programa Operativo Anual vigente del Plantel
Anexo 10 Servicios Externos del Manual de Calidad

7. Registros

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

8. Glosario

Hardware. Maquinaria, vehículos, equipo de cómputo y didáctico en los laboratorios, aulas y demás objetos similares para la prestación del servicio educativo.

Infraestructura. Conjunto de instalaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios del Instituto Tecnológico.

Verificación de Instalaciones. Actividad de inspección a la infraestructura de los espacios educativos.

Mantenimiento Preventivo: Es aquel que nos permite de manera programada mantener en buen estado y condiciones de operación la infraestructura y el hardware del Instituto.

Mantenimiento Correctivo: Este mantenimiento tiene por objetivo restaurar el funcionamiento y las condiciones de operación de la infraestructura y el hardware del Instituto.

	Nombre del Documento: Procedimiento para el mantenimiento preventivo o correctivo de la infraestructura y equipo	Código: ITQ-AD-PO-001
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.1.3	Página 8 de 8

9. Anexos

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

10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	4 de diciembre de 2017	Adaptación a la norma ISO 9001:2015.
0	7 de diciembre del 2015	Revisión total del Manual del SGC.