
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	
Código: ITD-AD-PO-02	Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura y Equipo Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.1, ISO 14001:2015 8.1, ISO 45001:2018 4.4.6, ISO 50001:2018 4.5.5	Revisión: 0

1. Propósito

Mantener la infraestructura y equipo del instituto en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipo del instituto.

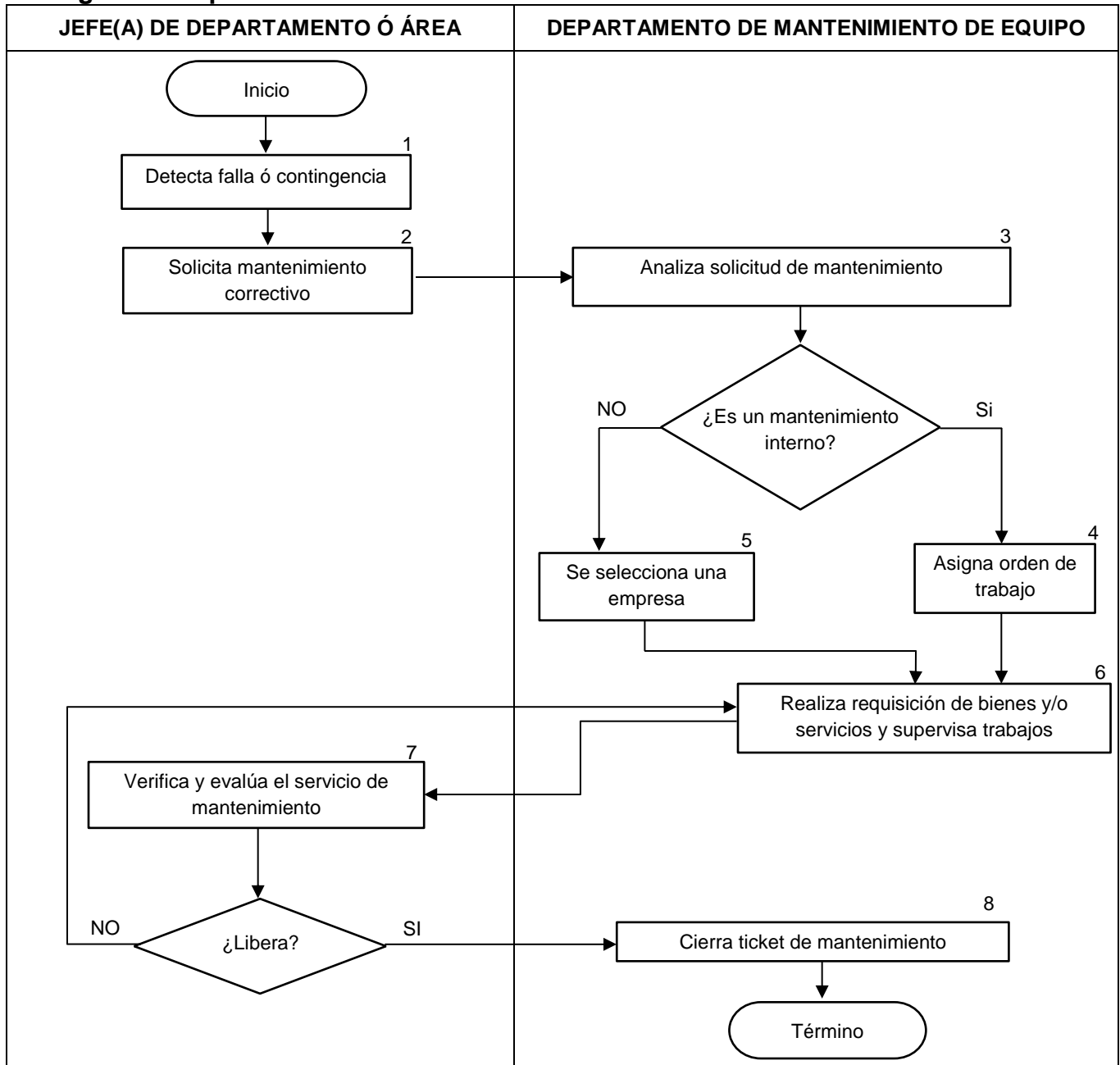
3. Políticas de Operación

- 3.1 Los (Las) Jefes (as) de los departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo de la institución, realizan internamente o a través de proveedores evaluados y seleccionados el mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipo que lo requiera de forma inmediata.
- 3.2 Se considerará 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.
- 3.3 Al 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.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Marco Antonio Salazar López Jefe del Departamento de Mantenimiento y Equipo	Ing. Ramiro Escajeda Arce Subdirector de Servicios Administrativos	M.C. Isela Flores Montenegro Directora
Fecha de elaboración: 07 de enero de 2022	Fecha de revisión: 10 de enero de 2022	Fecha de aprobación: 12 de enero de 2022



4. Diagrama del procedimiento







Código: ITD-AD-PO-02

Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura y Equipo
Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.1, ISO 14001:2015 8.1, ISO 45001:2018 4.4.6, ISO 50001:2018 4.5.5

Revisión: 0

5. Descripción del Procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Detecta falla o contingencia.	1.1 En la operación del equipo detecta la necesidad de mantenimiento correctivo al presentarse una falla contingente 1.2 Detecta necesidad de mantenimiento a la infraestructura derivadas del deterioro o factores no considerados.	Jefe (a) del Departamento
2. Solicita mantenimiento correctivo	2.1 Solicita mantenimiento a través de correo electrónico (ticket) al Departamento encargado.	Jefe (a) del Departamento
3. Analiza solicitud de mantenimiento.	3.1 Con base en las solicitudes recibidas determina si el mantenimiento es interno o externo. SI es interno pasa a punto 4 NO es interno pasa a punto 5	Jefe (a) del Departamento de Mantenimiento de Equipo o Centro de Cómputo
4. Asigna orden de trabajo	4.1 Asigna el trabajo mediante correo electrónico (ticket) al área de trabajo correspondiente Pasa a punto 6	Jefe (a) del Departamento de Mantenimiento de Equipo o Centro de Cómputo
5. Selecciona empresa	5.1 Selecciona a empresa capaz de realizar este servicio 5.2 Se elabora un presupuesto 5.3 Se asigna orden de trabajo Pasa a punto 6	Jefe (a) del Departamento de Mantenimiento de Equipo o Centro de Cómputo
6. Realiza requisición de bienes y/o servicios y supervisa trabajos.	6.1 Elabora requisición de bienes y/o servicios ITD-AD-FO-03 para abastecer los insumos requeridos en el mantenimiento. 6.2 Supervisa la realización del mantenimiento.	Jefe (a) del Departamento de Mantenimiento de Equipo o Centro de Cómputo
7. Verifica y evalúa el servicio de mantenimiento.	7.1 El(La) encargado(a) de realizar el servicio reporta el servicio realizado al(la) jefe(a) del área solicitante. 7.2 El(La) Jefe(a) del área solicitante verifica el servicio de mantenimiento. SI es satisfactorio envía correo confirmando, pasa a la etapa 6. NO es satisfactorio informa al área prestadora del servicio para que tome las medidas pertinentes.	Jefe (a) del Departamento
8. Cierra ticket de mantenimiento	8.1 Cierra orden de trabajo de mantenimiento con el registro de ticket correspondiente.	Jefe (a) del Departamento de

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	
Código: ITD-AD-PO-02	Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura y Equipo Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.1, ISO 14001:2015 8.1, ISO 45001:2018 4.4.6, ISO 50001:2018 4.5.5	Revisión: 0
		Mantenimiento de Equipo o Centro de Cómputo

6. Documentos de referencia

Documento
Programa de Trabajo Anual vigente del instituto.
Programa Operativo Anual vigente del instituto.

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro
Ticket de solicitud de Mantenimiento Correctivo	1 año	Departamento responsable de realizar el mantenimiento	N/A
Verificación de Infraestructura	1 año	Departamento de mantenimiento	ITD-AD-PO-01
Requisición de Bienes y Servicios	1 año	Departamento responsable de realizar el mantenimiento	ITD-AD-FO-03

8. Glosario



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

Infraestructura: Sistema de Instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento del instituto.

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

9. Anexos

N/A

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	
<p>Código: ITD-AD-PO-02</p>	<p style="text-align: center;">Procedimiento para el Mantenimiento Correctivo de la Infraestructura y Equipo</p> <p style="text-align: center;">Referencia a las Normas ISO 9001:2015 7.1, ISO 14001:2015 8.1, ISO 45001:2018 4.4.6, ISO 50001:2018 4.5.5</p>	<p style="text-align: center;">Revisión: 0</p>

10. Cambios a esta versión

N° de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
0	Mayo 2018	Transición a la Norma ISO 9001:2015. Se cambia el término Producto No Conforme por Salida No Conforme.
1	Noviembre 2019	Se realiza una actualización general del contenido conforme a los cambios vigentes.
0	Enero 2022	Se realiza una actualización general del contenido para incorporarlo al Sistema de Gestión Integrado.