

	<b>Nombre de la información documentada:</b> <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo</b>	<b>Código: ITVO-AD-PR-01</b> <b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 7.1.3 y 7.1.4c</b>	<b>Página 1 de 5</b>

## 1. Propósito

Mantener la infraestructura y equipos del Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca 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 equipos del Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.

### 2.1 Enfoque de proceso

Salida del proceso	¿A quién entrega algo?	¿Qué entrega (producto y servicio)?	¿Con qué requisitos lo entrega?	¿Cómo lo verifica?
	Al Jefe del Área	Instalaciones, equipos hardware y software funcionando	Mantenimiento de acuerdo a la planeación funcionando de manera segura	Técnica: Recorrido y pruebas a las instalaciones o equipo. Criterio: Programa de mantenimiento preventivo.
Entrada del proceso	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
	Subdirecciones, Departamentos o Divisiones de Estudios	Lista de necesidades de mantenimiento y conservación de las instalaciones y equipos hardware y software.	Mejorar el funcionamiento y/o la seguridad.	Técnica: recorrido y observación. Criterio: instalaciones e inventario de equipos del ITVO.

## 3. Políticas de Operación

3.1 El/La Jefe/a del Departamento de Recursos Materiales y Servicios, los/las Jefes/as de las Oficinas de Servicios Generales y de Cómputo en el Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca, junto con el/La Jefe/a del Área, realizan la verificación de la infraestructura y equipo semestralmente.


3.2 El/La Jefe/a del Departamento de Recursos Materiales y Servicios, los/las Jefes/as de las Oficinas de Servicios Generales y de Cómputo en el Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca, reciben de los Departamentos correspondientes, la solicitud de mantenimiento que éstos requieran.

3.3 El/La Jefe/a del Departamento de Recursos Materiales y Servicios, los/las Jefes/as de las Oficinas de Servicios Generales y de Cómputo en el Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca, elaborarán un Programa de Mantenimiento Preventivo de la infraestructura y equipo, que será considerado en el respectivo PTA, POA y adecuación de POA departamental para la administración de los recursos correspondientes.

3.4 El/La Jefe/a del Departamento de Recursos Materiales y Servicios, los/las Jefes/as de las Oficinas de Servicios Generales y de Cómputo en el Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles de la Institución, realiza internamente o a través de proveedores/as evaluados/as y seleccionados/as, el mantenimiento preventivo y/o correctivo según sea el caso de la infraestructura y equipo que lo requiera de manera inmediata.

3.5 Se considerará Mantenimiento Preventivo todo aquel que se realice de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo, registrado en el Programa de Mantenimiento Preventivo ITVO-AD-PR-01-03, y Mantenimiento Correctivo a todo aquel que se realice de acuerdo a la Solicitud de Mantenimiento Correctivo ITVO-AD-PR-01-02, 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 del Valle de Oaxaca, es facultad de la Dirección del mismo el reasignar este procedimiento al Departamento que considere que preste el servicio, en el caso de no contar con los Departamentos correspondientes para la realización del mantenimiento por área específica.

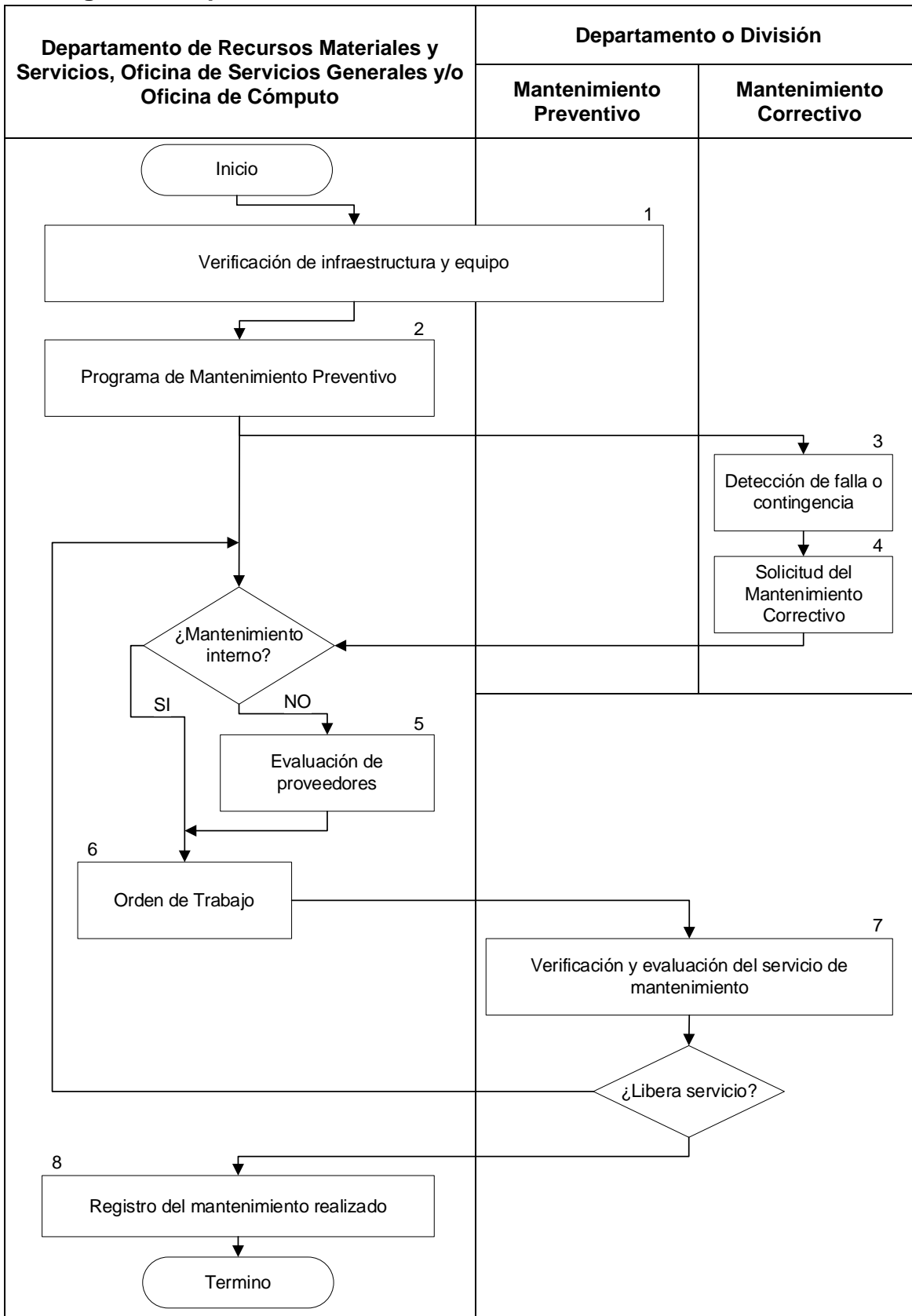
	<b>Nombre de la información documentada:</b> <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o</b> <b>Correctivo de la Infraestructura y Equipo</b>	<b>Código: ITVO-AD-PR-01</b> <b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 7.1.3 y 7.1.4c</b>	<b>Página 2 de 5</b>


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.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Francisco Javier Trujillo López Departamento de Recursos Materiales y de Servicios del ITVO	Hector Illescas García Subdirección de Servicios Administrativos del ITVO	Sergio Fernando Garibay Armenta Director del ITVO
Firma:	Firma:	Firma:
16 de febrero de 2021	19 de febrero de 2021	22 de febrero de 2021

	<b>Nombre de la información documentada:</b> <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo</b>	<b>Código: ITVO-AD-PR-01</b> <b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 7.1.3 y 7.1.4c</b>	<b>Página 3 de 5</b>

#### 4. Diagrama del procedimiento



	<b>Nombre de la información documentada:</b> <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo</b>	<b>Código: ITVO-AD-PR-01</b> <b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 7.1.3 y 7.1.4c</b>	<b>Página 4 de 5</b>

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Verificación de infraestructura y equipo	1.1 Los/Las Jefes/as de los departamentos con el/la jefe/a del área responsable de realizar el mantenimiento realizan un recorrido con el fin de verificar las instalaciones. 1.2 Evalúan los espacios y equipos que necesitan mantenimiento. 1.3 Las áreas responsables de realizar el mantenimiento requisita los hallazgos encontrados en el formato ITVO-AD-PR-01-01.	Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Servicios Generales y/o Oficina de Computo en el Instituto Tecnológico.
2. Programa de Mantenimiento Preventivo	2.1 Con base en la lista de verificación de infraestructura y equipo, y las solicitudes recibidas elabora su Programa de Mantenimiento Preventivo ITVO-AD-PR-01-03 2.2 Determina si el mantenimiento es interno o externo.	Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Servicios Generales y/o Oficina de Computo en el Instituto Tecnológico.
3. Detección de falla o contingencia	3.1 En la operación del equipo detecta la necesidad de mantenimiento correctivo al presentarse una falla contingente. 3.2 Detecta necesidad de mantenimiento a la infraestructura derivadas del deterioro o factores no considerados.	Jefe/a de Departamento o Área.
4. Solicitud de mantenimiento	4.1 Elabora la Solicitud de Mantenimiento Correctivo ITVO-AD-PR-01-02. 4.2 Entrega la solicitud de mantenimiento al Departamento de Recursos Materiales y Servicios, a la Oficina de Servicios Generales y/o a la Oficina de Cómputo para que se programe el servicio de mantenimiento.	Jefe/a de Departamento o Área.
5. Evaluación de Proveedores	5.1 Realiza el Proceso de Compra Directa de un Servicio ITVO-AD-IT-01. 5.2 El proveedor seleccionado es aquel con el puntaje más alto de la Selección de Proveedores ITVO-AD-IT-01-01.	Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Servicios Generales y/o Oficina de Computo en el Instituto Tecnológico.
6. Orden de Trabajo	6.1 En el caso del mantenimiento preventivo, asigna Orden de Trabajo de Mantenimiento ITVO-AD-PR-01-04 con base al Programa de Mantenimiento Preventivo ITVO-AD-PR-01-03. 6.2 En el caso del mantenimiento correctivo, la Orden de Trabajo ITVO-AD-PR-01-04 se elaborará con base a la Solicitud de Mantenimiento Correctivo ITVO-AD-PR-01-02. 6.3 En caso de requerirse materiales o insumos, se realiza el Procedimiento de Compras Directas ITVO-AD-IT-01 para abastecer los requerimientos en el mantenimiento. 6.4 Se realiza la supervisión de la realización de los mantenimientos.	Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Servicios Generales y/o Oficina de Computo; así como el Jefe/a de Departamento o Área en el Instituto Tecnológico.
7. Verificación y evaluación del servicio de mantenimiento	5.1 El/La encargado/a de realizar el servicio reporta el servicio realizado al jefe del área solicitante. 5.2 El/La jefe/a del área solicitante verifica el servicio de mantenimiento. <b>SI</b> es Satisfactorio firma de Vo. Bo. el formato ITVO-AD-PR-01-04 y libera el trabajo. <b>Si NO</b> es satisfactorio informa al área prestadora del servicio quien verifica el motivo de la no conformidad y	Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Servicios Generales y/o Oficina de Computo; así como el Jefe/a de Departamento o Área

	<b>Nombre de la información documentada:</b> <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo</b>	<b>Código: ITVO-AD-PR-01</b> <b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la norma ISO 9001:2015 7.1.3 y 7.1.4c</b>	<b>Página 5 de 5</b>

	procede a repetir el servicio de mantenimiento correctivo.	en el Instituto Tecnológico.
8. Registro del mantenimiento realizado.	8.1 Cierra la Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y firma en el registro correspondiente ITVO-AD-PR-01-04. 8.2 Envía copia al Departamento de Planeación, Programación y Presupuestación para control de PTA y POA.	Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Servicios Generales y/o Oficina de Computo en el Instituto Tecnológico.

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Programa de Trabajo Anual, vigente del plantel
Programa Operativo Anual, vigente del plantel

## 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 mantenimiento.	ITVO-AD-PR-01-01
Solicitud de Mantenimiento Correctivo	1 semestre	Departamento responsable de realizar mantenimiento.	ITVO-AD-PR-01-02
Programa de Mantenimiento Preventivo	1 año	Departamento responsable de realizar mantenimiento.	ITVO-AD-PR-01-03
Orden de Trabajo de Mantenimiento	1 semestre	Departamento responsable de realizar mantenimiento.	ITVO-AD-PR-01-04

## 8. Glosario

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

**Infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento del Instituto Tecnológico.

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

## 9. Anexos

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

## 10. Control de Cambios

Número de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	04 de abril de 2017	Cambio a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015.
2	22 de febrero de 2021	Tabla de procesos y análisis de riesgos.