

Tecnológico Nacional de México

Instituto Tecnológico de Tepic

Sistema de Gestión de la Calidad

Proceso Infraestructura

Procedimiento para el
mantenimiento de la
Infraestructura

ITT-POE-06

Referencia a la norma ISO
9001:2015: 7.1.3, 7.1.4

Objetivo:

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

Alcance:

Aplica el presente procedimiento al mantenimiento de la infraestructura del Instituto Tecnológico de Tepic.

Entradas: Solicitudes de Mantenimiento ITT-POE-06-02

Salidas:

Formato para Orden de Trabajo de Mantenimiento ITT-POE-06-04

Soporte Normativo:

Manual de Organización, Programa Institucional Anual, Programa Operativo Anual, Norma ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015

Responsabilidades, autoridades y capacidades requeridas:

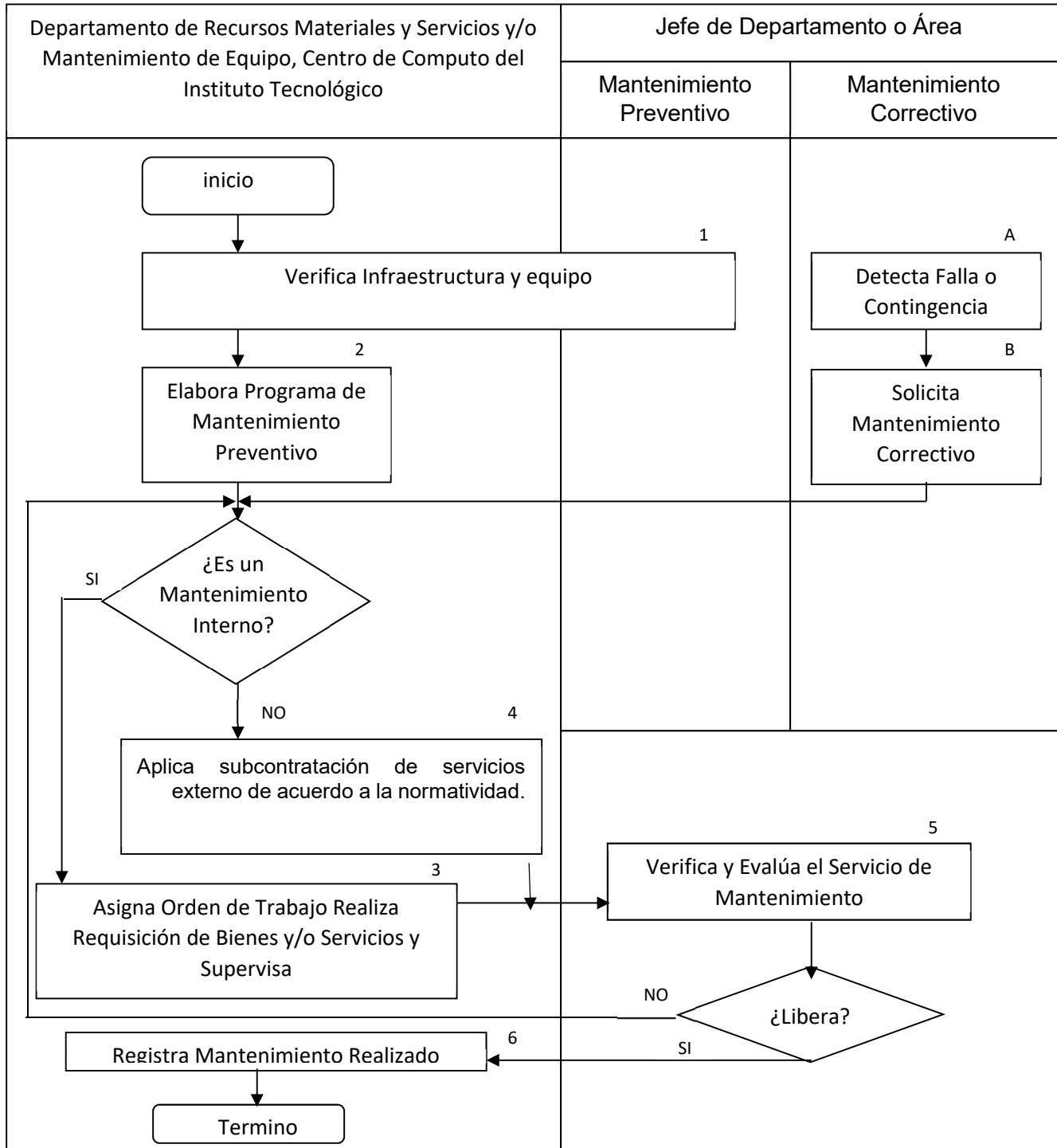
Puesto a Desempeñar	Autoridad	Subordinados	Capacidades requeridas.
Jefe de Centro de Computo	Subdirección de Servicios Administrativos	Jefe de la Oficina de Servicios de Computo	-Planeación -Supervisión -Conocimientos en cómputo y telecomunicaciones. -Liderazgo.
Jefe de recursos Materiales y Servicios	Subdirección de servicios administrativos	Jefe de la Oficina de Servicios Generales	Liderazgo Planeación Espíritu de servicio Supervisión Uso de las tics
Jefe de Mantenimiento de Equipo	Subdirección de Servicios Administrativos	Jefe de la Oficina de mantenimiento de equipo	-Planeación -Supervisión -Conocimientos en mantenimiento a equipos de laboratorio y a aires acondicionados. -Manejo de Herramienta. -Liderazgo. -Responsabilidad.

Recursos requeridos.

- + Infraestructura:
 - Oficina
 - Mobiliario
 - Equipo de cómputo
 - Vehículo

- + Materiales de consumo:
 - Herramientas
 - Material de oficina básico para generar reportes
 - Refacciones e insumos para la operación del mantenimiento

Diagrama de actividades



Descripción de actividades:

1. Verifica Instalaciones.

Véase riesgo 1.1 y 1.2

1.1 Los Jefes de los departamentos con el jefe 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 en formato ITT-POE-06-01 los hallazgos encontrados.

Responsable: Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico

2. Elabora Programa de Mantenimiento.

Véase riesgo 2.1

2.1 Con base en la lista de verificación de Infraestructura y equipo, y las solicitudes recibidas elabora su Programa de Mantenimiento ITT-POE-06-03.

2.2 Determina si el mantenimiento es interno o externo.

SI es Interno pasa a la etapa 3.

NO es interno pasa a la etapa 4

Responsable: Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.

A. Detecta falla o contingencia A1 En la operación del equipo detecta la necesidad de mantenimiento correctivo al presentarse una falla contingente

A2 detecta necesidad de mantenimiento a la infraestructura derivadas del deterioro o factores no considerados.

Responsable: Jefe de Departamento o Área

B. Solicita Mantenimiento.

B1 Elabora solicitud de mantenimiento ITT-POE-06-02

B2 Entrega la solicitud de mantenimiento para que se programe el servicio de mantenimiento

B3 pasa al punto 2.

Responsable: Jefe de Departamento o Área

3. Asigna Orden de Trabajo, realiza requisición de Bienes y/o servicios y Supervisa Trabajos

Véase riesgo 3.1

3.1 Considerando el recurso humano disponible asigna Orden de Trabajo ITT-POE-06-04.en base al Programa de mantenimiento Preventivo ITT-POE-06-03, en el caso del mantenimiento preventivo.

3.2 En el caso del mantenimiento correctivo la Orden de trabajo se elabora en base a la solicitud de mantenimiento ITT-POE-06-02

3.4 Elabora Requisición de Bienes y/o Servicios y aplica el Instructivo de Compras Directas para abastecer los insumos requeridos en el mantenimiento.

3.2 Supervisa la realización del Mantenimiento.

Responsable: Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o, Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.

4. Solicita servicio externo

Véase riesgo 3.1

4.1 Aplica Instructivo para la realización de compras directas.

Responsable: Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.

5. Verifica y Evalúa el Servicio de Mantenimiento.

Véase riesgo 4.1

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

SI es Satisfactorio firma de Vo.Bo ITT-POE-06-04. Y libera el trabajo, pasa a la etapa 6

NO es satisfactorio informa al área prestadora del servicio quien verifica si es un mantenimiento interno o externo y regresa a la etapa 4.

Responsable: Jefe de Departamento o Área.

6. Registra Mantenimiento Realizado.

Véase riesgo 4.1

6.1 Cierra Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y firma en el registro correspondiente ITT-POE-06-04

Responsable: Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o, Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.

Seguimiento y medición:

- 1) Se realiza la medición y seguimiento en función la fórmula:
(Mantenimientos programados Y/o Solicitados)/Mantenimientos Realizados

Acciones de Mejora:

- 1) De acuerdo a los resultados del seguimiento y medición, implementar las acciones necesarias para mejorar el servicio de mantenimiento.
- 2) Implementar una herramienta de software para controlar de manera electrónica el procedimiento de mantenimiento de la infraestructura.

Tabla de identificación de registros

Nombre del registro	Código	Medio de presentación	Responsable de conservarlo	Lugar de conservación	Tiempo de conservación
Formato para Lista de Verificación de Infraestructura y Equipo	ITT- POE- 06-01	Impreso y/o Electrónico	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Departamento responsable de realizar mantenimiento	1 año.
Formato para Solicitud de Mantenimiento Correctivo.	ITT- POE- 06-02	Impreso y/o Electrónico	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Departamento responsable de realizar mantenimiento	1 año.
Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo.	ITT- POE- 06-03	Impreso y/o Electrónico	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Departamento responsable de realizar mantenimiento	1 año.
Formato para Orden de Trabajo de Mantenimiento.	ITT- POE- 06-04	Impreso y/o Electrónico	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Departamento responsable de realizar mantenimiento	1 año.