

|                                                                                   |                                                                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo de Cómputo</b> | <b>Código: AD-PO-06</b> |
|                                                                                   | <b>Referencia de la Norma ISO 9001:2015 7.1.3</b>                                                              | <b>Revisión: 1</b>      |

## 1. Propósito

Mantener la Infraestructura y Equipo de Cómputo del Instituto Tecnológico de La Piedad en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo y el SGC.

## 2. Alcance

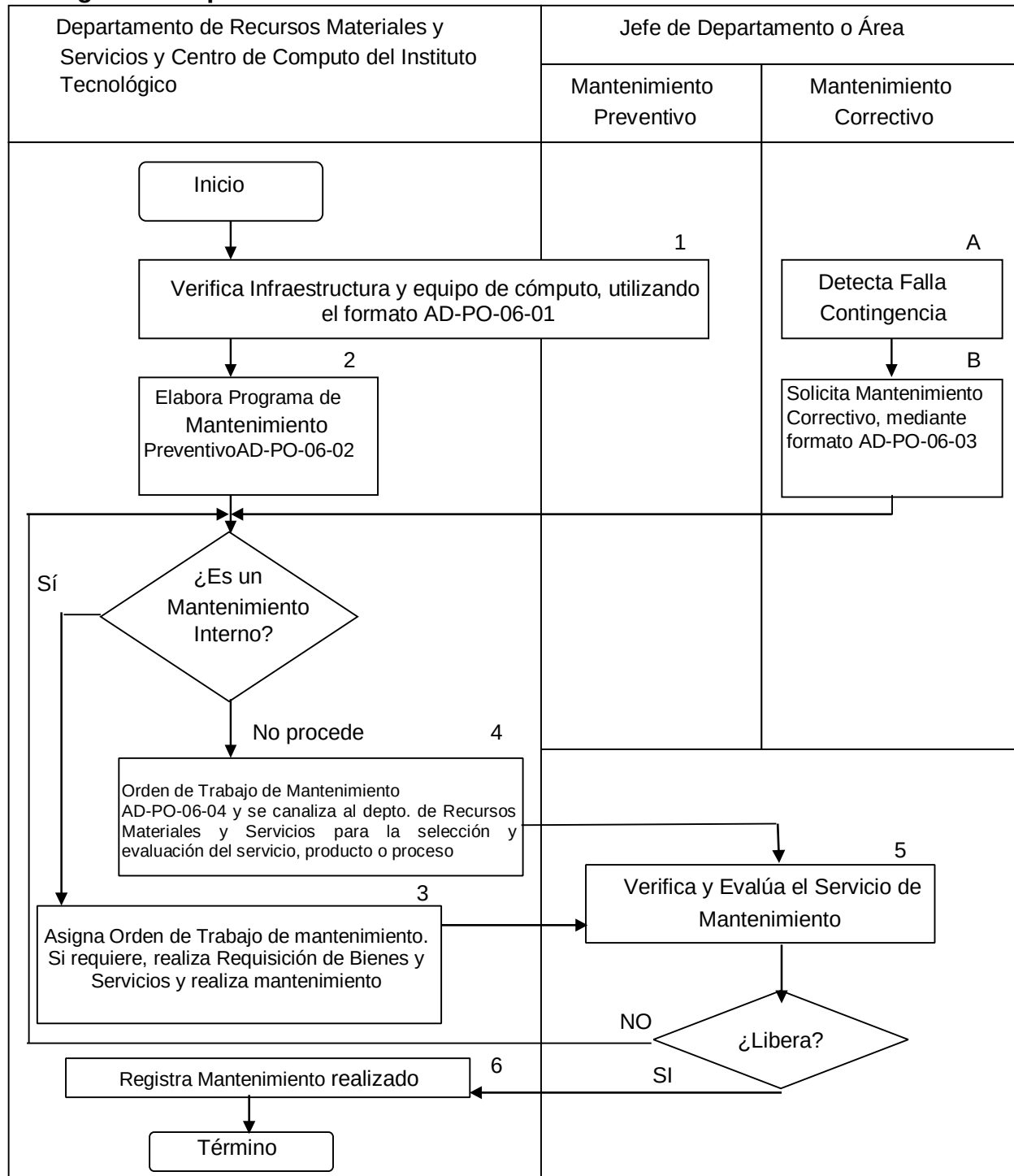
Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de mantenimiento de la Infraestructura y Equipo de Cómputo del Instituto Tecnológico.

## 3. Políticas de Operación

- 3.1 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y Centro de Computo en el Instituto Tecnológico, junto con el Jefe del Área, realizan la verificación de la Infraestructura y Equipo de Cómputo semestralmente.
- 3.2 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y Centro de Computo en el Instituto Tecnológico, reciben de los Departamentos correspondientes, la solicitud de mantenimiento correctivo que éstos requieran.
- 3.3 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y Centro de Computo en el Instituto Tecnológico, elaborarán un Programa de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura y Equipo de Cómputo AD-PO-06-02, que será considerado en el respectivo PIA y POA Departamental para la administración de los recursos correspondientes.
- 3.4 Los Jefes de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, y Centro de Computo 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 de Cómputo que lo requiera de manera inmediata, usando la Orden de Trabajo de Mantenimiento AD-PO-06-04 o bien la Solicitud de Mantenimiento Correctivo AD-PO-06-03 y en su caso respectivamente, se canalizará al departamento de Recursos Materiales y Servicios para su tratamiento.
- 3.5 Se considerará Mantenimiento Preventivo todo aquel 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 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 que el Instituto Tecnológico no tenga a su alcance el mantenimiento preventivo y/o correctivo, deberá realizar sus solicitudes de mantenimiento a los CRODES u otros proveedores.
- 3.9 Es responsabilidad del Instituto Tecnológico cubrir los gastos de operación para realización del mantenimiento prestado por los CRODES.

|                                                                                   |                                                                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo de Cómputo</b> | <b>Código: AD-PO-06</b> |
|                                                                                   | <b>Referencia de la Norma ISO 9001:2015 7.1.3</b>                                                              | <b>Revisión: 1</b>      |

#### 4. Diagrama del procedimiento



|                                                                                   |                                                                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo de Cómputo</b> | <b>Código: AD-PO-06</b> |
|                                                                                   | <b>Referencia de la Norma ISO 9001:2015 7.1.3</b>                                                              | <b>Revisión: 1</b>      |

## 5. Descripción del procedimiento.

| Secuencia de etapas.                                                                                           | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Responsable                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Verifica Instalaciones.                                                                                     | 1.1 Los Jefes de los departamentos de Recursos Materiales y Servicios y el Centro de Cómputo junto con el jefe de departamento o del área responsable, realizan un recorrido con el fin de verificar las instalaciones.<br>1.2 Evalúan los espacios, Infraestructura y Equipos de Cómputo que necesitan mantenimiento.<br>1.3 Las áreas responsables de realizar el mantenimiento requisita en el Formato Lista de Verificación de Infraestructura y Equipo de Cómputo AD-PO-06-01 los hallazgos encontrados. | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico y Jefe de Departamento o del área responsable. |
| 2. Elabora Programa de Mantenimiento preventivo.                                                               | 2.1 Con base en la lista de verificación de Infraestructura y Equipo de Cómputo elabora su Programa de Mantenimiento Preventivo AD-PO-06-02 y<br>2.2 Determina si el mantenimiento es interno o externo.<br><b>SI</b> es Interno pasa a la actividad 3<br><b>NO</b> es Interno pasa a la etapa 4                                                                                                                                                                                                              | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.                                              |
| A. Detecta falla o contingencia                                                                                | A1 En la operación del Equipo de Cómputo detecta la necesidad de mantenimiento correctivo al presentarse una falla contingente.<br>A2 detecta necesidad de mantenimiento a la Infraestructura derivadas del deterioro o factores no considerados.                                                                                                                                                                                                                                                             | Jefe de Departamento o del área responsable                                                                                                    |
| B. Solicita Mantenimiento.                                                                                     | B1 Elabora Solicitud de Mantenimiento Correctivo AD-PO-06-03.<br>B2 Entrega la Solicitud de Mantenimiento Correctivo al Departamento de Recursos Materiales y Servicios o al Centro de Cómputo según sea el caso, para que se programe el servicio de mantenimiento.                                                                                                                                                                                                                                          | Jefe de Departamento o del área responsable                                                                                                    |
| 3. Asigna Orden de Trabajo de Mantenimiento , realiza requisición de Bienes y/o servicios y Supervisa Trabajos | 3.1 Considerando el recurso humano disponible asigna Orden de Trabajo de Mantenimiento AD-PO-06-04. en base al Programa de mantenimiento Preventivo AD-PO-06-02, en el caso del mantenimiento preventivo.<br>3.2 En el caso del mantenimiento correctivo la Orden de trabajo se elaborará en base a la Solicitud de Mantenimiento Correctivo AD-PO-06-03<br>3.3 Elabora Requisición de Bienes y Servicios AD-IT-01-03.<br>3.4 Supervisa la realización del Mantenimiento.                                     | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico.                                           |

|                                                                                   |                                                                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo de Cómputo</b> | <b>Código: AD-PO-06</b> |
|                                                                                   | <b>Referencia de la Norma ISO 9001:2015 7.1.3</b>                                                              | <b>Revisión: 1</b>      |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                      |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Solicita servicio externo                       | 4.1 Considerando el recurso disponible asigna Orden de Trabajo de Mantenimiento AD-PO-06-04. en base al Programa de mantenimiento Preventivo AD-PO-06-02<br>4.2 Elabora Requisición de Bienes y Servicios AD-IT-01-03<br>4.3 Se canaliza al depto. de Recursos Materiales y Servicios para la selección y evaluación del servicio, producto o proceso                                                                                                                                                | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o, 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 departamento o del área solicitante.<br>5.2 El jefe del departamento o del área solicitante verifica el servicio de mantenimiento<br><b>SI</b> es Satisfactorio firma de Vo.Bo. el registro AD-PO-06-04 y libera el trabajo, pasa a la etapa 6.<br><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 actividad 2.2. | Jefe de Departamento o del área responsable.                                                         |
| 6. Registra Mantenimiento Realizado.               | 6.1 Cierra Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y firma en el registro correspondiente AD-PO-06-04.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o, Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico. |

## 6. Documentos de referencia

| DOCUMENTO                                         |
|---------------------------------------------------|
| Programa Operativo Anual vigente del Plantel      |
| Programa Institucional Anual vigente del Plantel  |
| Selección de proveedores AD-IT-01-01              |
| Evaluación de Proveedores AD-IT-01-02             |
| Catálogo de Proveedores Seleccionados AD-IT-01-04 |

## 7. Conservación de la información documentada

| Información documentada                                      | Código      | Responsable de conservarlo                         | Tiempo de Conservación | Disposición     | Almacenamiento y preservación |
|--------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|------------------------|-----------------|-------------------------------|
| Lista de Verificación de Infraestructura y Equipo de Cómputo | AD-PO-06-01 | Departamento Responsable de realizar mantenimiento | 1 año                  | Archivo digital | Carpeta administrativa        |
| Programa de Mantenimiento Preventivo.                        | AD-PO-06-02 | Departamento Responsable de realizar mantenimiento | 1 año                  | Archivo digital | Carpeta administrativa        |

|                                                                                   |                                                                                                                |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | <b>Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo de Cómputo</b> | <b>Código: AD-PO-06</b> |
|                                                                                   | <b>Referencia de la Norma ISO 9001:2015 7.1.3</b>                                                              | <b>Revisión: 1</b>      |

|                                       |             |                                                    |       |                 |                        |
|---------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|-------|-----------------|------------------------|
| Solicitud de Mantenimiento Correctivo | AD-PO-06-03 | Departamento Responsable de realizar mantenimiento | 1 año | Archivo digital | Carpeta administrativa |
| Orden de Trabajo de Mantenimiento     | AD-PO-06-04 | Departamento Responsable de realizar mantenimiento | 1 año | Archivo digital | Carpeta administrativa |

## 8. Glosario

**Verificación de Instalaciones.** Actividad de inspección de la Infraestructura y Equipos de Cómputo de los espacios educativos.

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

**Equipo de Cómputo.** Se refiere a los mecanismos y al material de computación adjunto

## 9. Control de cambios

| Número de revisión | Fecha de actualización  | Descripción del cambio              |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| 1                  | 30 de Noviembre de 2017 | Transición a la Norma ISO 9001:2015 |

| CONTROL DE EMISIÓN                                                                      |                                          |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|
| ELABORÓ                                                                                 | REVISÓ                                   | AUTORIZÓ                          |
| José Antonio Solorio Leyva<br>Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios. | Lic. Julio ceja Díaz                     | Dr. Juan Manuel Padilla Hernández |
| José Juan Cabeza Ortega<br>Jefe del Centro de Cómputo                                   | Subdirector de Servicios Administrativos | Director                          |
| Firma:                                                                                  | Firma:                                   | Firma:                            |
| 30 de Noviembre de 2017                                                                 | 11 de Diciembre de 2017                  | 20 de Diciembre de 2017           |