1. **Propósito**

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

1. **Alcance**

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

1. **Políticas de Operación**
   1. 3.1 Los Jefes (as) de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico, junto con el Jefe (a) del Área, realizan la verificación de la Infraestructura y equipo semestralmente.
   2. 3.2 Los Jefes (as) de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo, Centro de Computo en el Instituto Tecnológico, reciben de los Departamentos correspondientes, la solicitud de mantenimiento que éstos requieran.
   3. 3.3 Los Jefes (as) de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo, y/o Centro de Computo en el Instituto Tecnológico, elaborará un Programa de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura y Equipo, que será considerado en el respectivo PIA y POA Departamental para la administración de los recursos correspondientes.
   4. 3.4 Los Jefes (as) de los Departamentos de Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo, Centro de Computo en el Instituto Tecnológico, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles de la Institución, realiza internamente o a través de proveedores evaluados y seleccionados, el mantenimiento Preventivo y/o Correctivo según sea el caso, de la infraestructura y Equipo que lo requiera de manera inmediata, usando la solicitud de mantenimiento ITC-AD-PO-001-02.

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.

* 1. 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.

**4. Diagrama del procedimiento**

Departamento de Mantenimiento de Equipo, Centro de Computo

Jefe (a) de Departamento o Área

Mantenimiento Preventivo

Mantenimiento Correctivo

Inicio

Verifica Infraestructura y equipo

Elabora Programa de Mantenimiento Preventivo

Detecta Falla o Contingencia

Solicita Mantenimiento Correctivo

¿Es un Mantenimiento Interno?

Realiza Servicio

Registra Mantenimiento Realizado

Verifica y Evalúa el Servicio de Mantenimiento

¿Libera?

Termino

SI

NO

5

4

NO

SI

2

B

A

6

1

3

Realiza Requisición de Bienes y/o Servicios

**5. Descripción del procedimiento.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Secuencia de  Etapas. | Actividad | Responsable |
| 1. Verifica Instalaciones | 1.1 Realizan un recorrido con el fin de verificar las instalaciones.  1.2 Evalúan los espacios y equipos que necesitan mantenimiento.   * 1. Se requisita en formato ITC-AD-PO-001-01 los hallazgos encontrados. | Departamentos de Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Computo |
| 2. Elabora Programa de Mantenimiento. | 2.1 Con base en la lista de verificación de Infraestructura y Equipo, en caso de requerir atención inmediata el Departamentos de Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Computo realiza el servicio.  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 | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o Mantenimiento de Equipo, Centro de Computo |
| **A.** Detecta falla | A1 En la operación del equipo se detecta la necesidad de mantenimiento correctivo al presentarse una falla.  A2 Detecta necesidad de mantenimiento a la infraestructura derivadas del deterioro o factores no considerados. | Jefe (a) de Departamento o Área |
| **B**. Solicita Mantenimiento. | B1 Elabora solicitud de mantenimiento tanto de equipo como de infraestructura ITC-AD-PO-001-02.  B2 Entrega la solicitud de mantenimiento al Departamento de Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Computo para que se programe el servicio de mantenimiento  B3 pasa al punto 2.2. (Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Computo) | Jefe (a) de Departamento o Área |
| 3. Asignación de Servicio | 3.1 En el caso de que el servicio sea con personal interno se realiza el trabajo y se pasa al punto 5.  3.2 En el caso de que el servicio sea externo se elabora Requisición de Bienes o Servicios ITC-AD-RC-003 y aplica el Instructivo de Compras Directas ITC-AD-IT-001 y se pasa al punto 5. | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o, Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Cómputo |
| 4. Solicita servicio externo | 4.1 Aplica Instructivo para la realización de Compras Directas ITC-AD-IT-01. | Departamentos de Recursos Materiales y Servicios y/o Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Cómputo |
| 5. Verifica y Evalúa el Servicio de Mantenimiento | 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. el formato ITC-AD-PO-001-04 y libera el trabajo, pasa al punto 6.  **NO** es satisfactorio informa al Departamento de Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Cómputo del servicio quien verifica si es un mantenimiento interno o externo y regresa a la etapa 4. | Jefe (a) de Departamento o Área |
| 6. Registra Mantenimiento Realizado. | 6.1 Requisita la Liberación de Servicio, con fecha y firma en el registro correspondiente ITC-AD-PO-001-04. | Departamento de, Mantenimiento de Equipo y/o Centro de Computo |

**6.** **Documentos de referencia**

|  |
| --- |
| DOCUMENTO |
| Programa Institucional 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 | ITC-AD-PO-001-01 |
| Solicitud de Mantenimiento Correctivo. | 1 año | Departamento Responsable de realizar mantenimiento | ITC-AD-PO-001-02 |
| Programa de Mantenimiento Preventivo | 1 año | Departamento Responsable de realizar mantenimiento | ITC-AD-PO-001-03 |
| Liberación de Servicio de Mantenimiento | 1 año | Departamento Responsable de realizar mantenimiento | ITC-AD-PO-001-04 |

**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 Tecnológico.

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

1. **Anexos**
   1. Formato para la Lista de Verificación de Infraestructura y equipo. ITC-AD-PO-001-01
   2. Formato para Solicitud de Mantenimiento Correctivo. ITC-AD-PO-001-02
   3. Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo. ITC-AD-PO-001-03
   4. Formato para la Liberación de Servicio ITC-AD-PO-001-04
2. **Cambios de esta versión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de revisión** | **Fecha de actualización** | **Descripción del cambio** |
| 0 | 08 de agossto 2018 | Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad con base a la norma ISO 9001:2015 |