

Procedimiento para los Mantenimientos y/o Servicios No Programados de la Infraestructura y Equipo	ITV-AD-PO-002	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia Norma ISO 9001:2015 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1 Referencia a la Norma ISO 14001: 2015 4.1, 6.1, 8.1, 8.2	Revisión: 1	

1. Propósito

Mantener en condiciones óptimas o pertinentes la Infraestructura y Equipo del Instituto Tecnológico de Veracruz a fin de alcanzar la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para cubrir los Mantenimientos y/o Servicios de la Infraestructura y Equipo del Instituto Tecnológico de Veracruz.

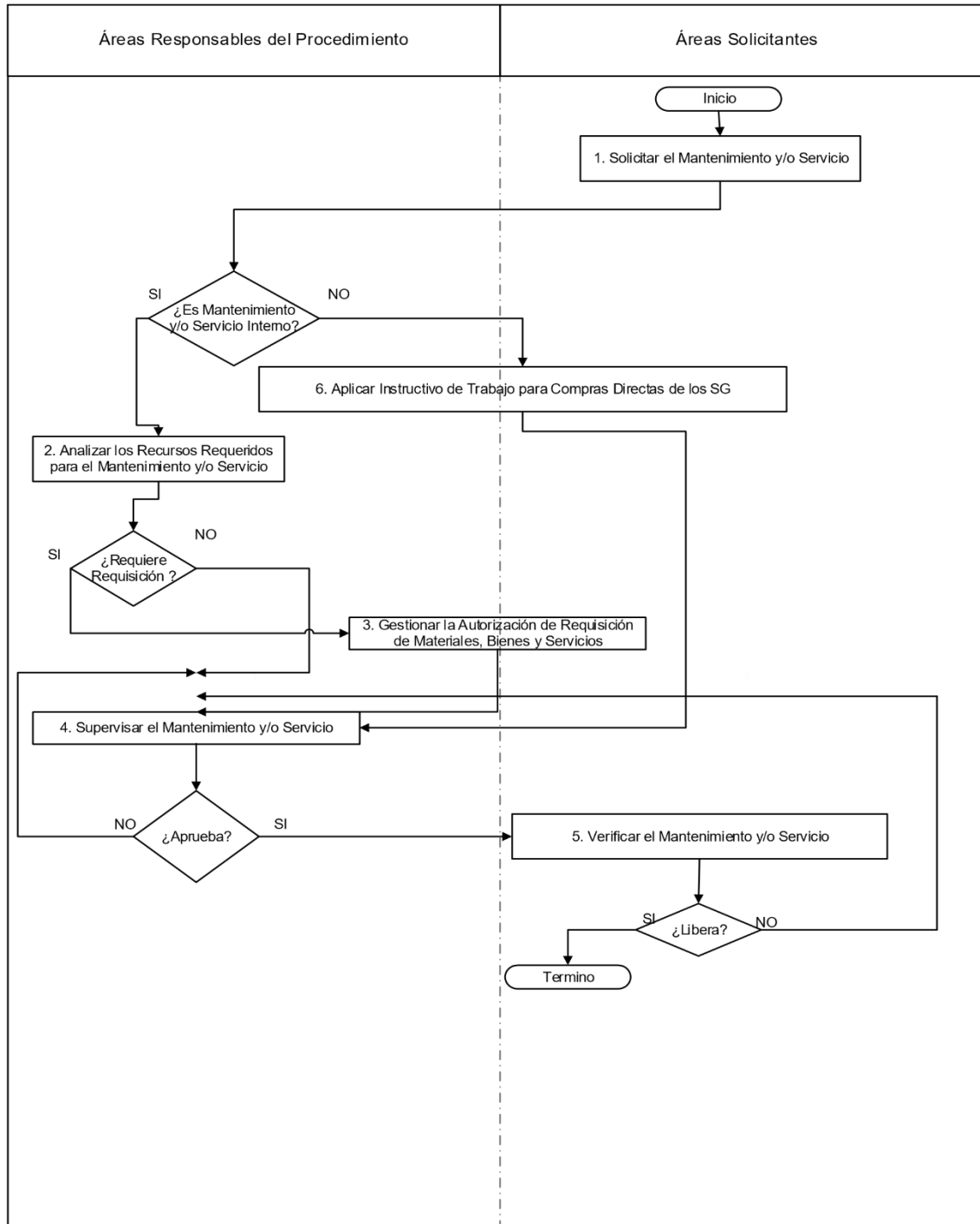
3. Políticas de Operación

- 3.1 Con la finalidad de atender los Mantenimientos y/o Servicios No Programados de forma efectiva, las Áreas Responsables del Procedimiento (Recursos Materiales y Servicios, Mantenimiento de Equipo y Centro de Cómputo), recibirán de las Áreas Solicitantes (Dirección, Subdirecciones, Departamentos o Centros), la Solicitud-Orden de Trabajo de los Mantenimientos y/o Servicios que éstos requieran a fin de analizar y gestionar los recursos pertinentes.
- 3.2 Los Mantenimientos y/o Servicios que se realicen a través de proveedores, deberán entregar al final del servicio un Acta de Entrega-Recepción o Contrato de la Infraestructura y/o Equipo atendido.
- 3.3 Durante la atención de las Solitudes-Órdenes de Trabajo los Mantenimientos y/o Servicios No Programados, al Área Solicitante se le notificará al correo electrónico institucional cuando sea asignada, aprobada y liberada la misma, así mismo lo podrán verificar por medio del Sistema de Administración (SISAD). Una vez aprobado por el Área Responsable del Procedimiento, el Área Solicitante tendrá 30 días naturales para realizar la liberación del servicio solicitado, de lo contrario se da por entendido la satisfacción en cuanto al servicio realizado.
- 3.4 El departamento de Planeación, Programación y Presupuestación verificará a partir del inicio del Ciclo Escolar Ene-Jun del año en curso el indicador de los Mantenimientos y/o Servicios No Programados reportado por Áreas Responsables del Procedimiento en el Sistema de Administración del año anterior.

Control de emisión		
Elaboró	Revisó	Autorizó
Gerardo Ramos Leyva Subdirector de servicios Administrativos	Adalberto Torreblanca Zorrilla Representante de la Dirección	David Reynier Valdés Director
Abril 2017	Abril 2017	Abril 2017

Procedimiento para los Mantenimientos y/o Servicios No Programados de la Infraestructura y Equipo	ITV-AD-PO-002	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia Norma ISO 9001:2015 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1 Referencia a la Norma ISO 14001: 2015 4.1, 6.1, 8.1, 8.2	Revisión: 1	

4. Diagrama del procedimiento de Mantenimiento y/o servicios No Programados.



Procedimiento para los Mantenimientos y/o Servicios No Programados de la Infraestructura y Equipo	ITV-AD-PO-002	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia Norma ISO 9001:2015 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1 Referencia a la Norma ISO 14001: 2015 4.1, 6.1, 8.1, 8.2	Revisión: 1	

5. Descripción del Procedimiento de Mantenimientos y/o Servicios No Programados.

Etapas	Actividad	Responsable
1. Solicitar Mantenimiento y/o Servicio	1.1 El Área Solicitante inicia la Solicitud-Orden de Trabajo del Mantenimiento y/o Servicio (puntos 1, 2, 3, 4, 5, 6)	Área Solicitante.
2. Analizar los Recursos Requeridos para el Mantenimiento y/o Servicio	2.1 El jefe(a) del Área Responsable del Procedimiento continúa con la Solicitud-Orden de Trabajo del Mantenimiento y/o Servicio (puntos 7, 8, 9 y 10). Si es Interno pasa a etapa 2.2, de lo contrario si es externo pasa a etapa 6. 2.2 El jefe(a) del Área Responsable del Procedimiento determina si el Mantenimiento y/o Servicio amerita o no la Requisición de Materiales, Bienes y Servicios. Si amerita pasa a la Etapa 3, de lo contrario pasa a la Etapa 4	Áreas Responsables del Procedimiento
3. Gestionar la Autorización de Requisición de Materiales, Bienes y Servicios	3.1 El Área Solicitante o Área Responsable de Mantenimiento y/o Servicio elabora la Requisición de Materiales, Bienes y Servicios 3.2 El Depto. de Planeación, Programación y Presupuestación da el Vo.Bo. de la Requisición de Materiales, Bienes y Servicios. 3.3 La Subdirección correspondiente aprueba la Requisición de Materiales, Bienes y Servicios. 3.4 La Dirección autoriza la Requisición de Materiales, Bienes y Servicios	Áreas Solicitantes, Áreas Responsables del Procedimiento
4. Supervisar el Mantenimiento y/o Servicio	4.1 El personal del Área Responsable del Procedimiento al que se le asignó el Mantenimiento y/o Servicio reporta el trabajo realizado (puntos 11 y 12) 4.2 El jefe(a) del Área Responsable del Procedimiento supervisa el Mantenimientos y/o Servicio, si es satisfactorio aprueba el trabajo realizado (puntos 13 y 14) y reporta al Área Solicitante pasando a la etapa 5, de lo contrario sino es satisfactorio regresa a la Actividad 4	Áreas Responsables del Procedimiento
5. Verificar el Mantenimiento y/o Servicio	5.1 El jefe del Área Solicitante verifica el Mantenimiento y/o Servicio. Si es satisfactorio libera el trabajo realizado, de lo contrario sino es satisfactorio informa al Área Responsable del Procedimiento quién supervisa nuevamente el trabajo realizado (Actividad 4).	Área Solicitante

Procedimiento para los Mantenimientos y/o Servicios No Programados de la Infraestructura y Equipo	ITV-AD-PO-002	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia Norma ISO 9001:2015 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1 Referencia a la Norma ISO 14001: 2015 4.1, 6.1, 8.1, 8.2	Revisión: 1	

6. Aplicar Instructivo de Trabajo para Compras Directas de los Sistemas de Gestión.	6.1 Los(as) jefes(as) de los deptos. responsables de realizar los Mantenimientos y/o Servicios aplican el “Instructivo de Trabajo para la realización de compras directas del Sistema de Gestión de Calidad”	Jefaturas Responsables del Procedimiento.
---	--	---

6. Documentos de Referencia

DOCUMENTOS
Programa Institucional Anual Vigente del Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Veracruz.
Programa de Mediano Plazo Vigente del Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Veracruz.

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de su conservación	Código de registro
Solicitud-Orden de Mantenimiento y/o Servicios	1 año	Áreas-Responsables del Procedimiento	ITV-AD-PO-002-01

8. Glosario

Equipo. Conjunto de recursos tecnológicos o enseres que utiliza el personal del instituto en una operación o actividad para la prestación del Servicio Educativo. Ejemplo de ello: Maquinaria, mobiliario, herramientas, vehículos, equipo de cómputo, aire acondicionado, etc.

Mantenimiento. Es una actividad o conjunto de actividades para conservar la Infraestructura y Equipo en condiciones óptimas o pertinentes de operación.

Mantenimiento Programado. Actividad que se realizan sobre la Infraestructura y Equipo en base un Programa elaborado previo a la elaboración del Programa Institucional Anual y Programa de Mediano Plazo del siguiente año.

Servicio. Es un conjunto de actividades orientadas a satisfacer las necesidades de la sociedad.

Procedimiento para los Mantenimientos y/o Servicios No Programados de la Infraestructura y Equipo	ITV-AD-PO-002	 Instituto Tecnológico de Veracruz
Referencia Norma ISO 9001:2015 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1 Referencia a la Norma ISO 14001: 2015 4.1, 6.1, 8.1, 8.2	Revisión: 1	

9. Cambios de esta Versión

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio	Realizó
1	Octubre 2022	Se cambió el Sistema Integral de Información por el Sistema de Administración (SISAD)	Juan Carlos Carmona Fuentes Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios