

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo.	Código: ITT-AD-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3, 6.4	Revisión: 8
		Página 1 de 7

1. Propósito

Mantener el equipo del Instituto Tecnológico de Tijuana en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para cubrir el servicio de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo, del Instituto Tecnológico de Tijuana.

3. Políticas de Operación

3.1 El jefe del Centro de Cómputo, en el Instituto Tecnológico de Tijuana, junto con el Jefe del Área, realizan la verificación de la Infraestructura y equipo semestralmente.

3.2 El jefe del Centro de Cómputo, en el Instituto Tecnológico de Tijuana, reciben de los Departamentos correspondientes, la solicitud de mantenimiento que éstos requieran.


3.3 El jefe del Centro de Cómputo, en el Instituto Tecnológico de Tijuana, elaborará un Programa de Mantenimiento Preventivo del Equipo, que será considerado en el respectivo POA y PIA Departamental para la administración de los recursos correspondientes.

3.4 El jefe del Centro de Cómputo en el Instituto Tecnológico de Tijuana, 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 ITT-AD-PO-004-02.

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.

3.6 Conforme a la estructura orgánica del Instituto Tecnológico de Tijuana facultad de la Dirección del Instituto Tecnológico reasignar este procedimiento al Departamento que considere preste el

CONTROL DE EMISION		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Lic. Sergio Contreras Hernández Jefe del Depto. Centro de Cómputo. Firma: _____ 03 de mayo de 2016	Ing. Cipriano Ponce Oliva Subdirector de Servicios Administrativos Firma: _____ 03 de mayo de 2016	M.C. José Guerrero Guerrero Director Firma: _____ 03 de mayo de 2016
Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original		

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo.	Código: ITT-AD-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3, 6.4	Revisión: 8
		Página 2 de 7

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.

CONTROL DE EMISION		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Lic. Sergio Contreras Hernández Jefe del Depto. Centro de Cómputo. Firma: _____ 03 de mayo de 2016	Ing. Cipriano Ponce Oliva Subdirector de Servicios Administrativos Firma: _____ 03 de mayo de 2016	M.C. José Guerrero Guerrero Director Firma: _____ 03 de mayo de 2016

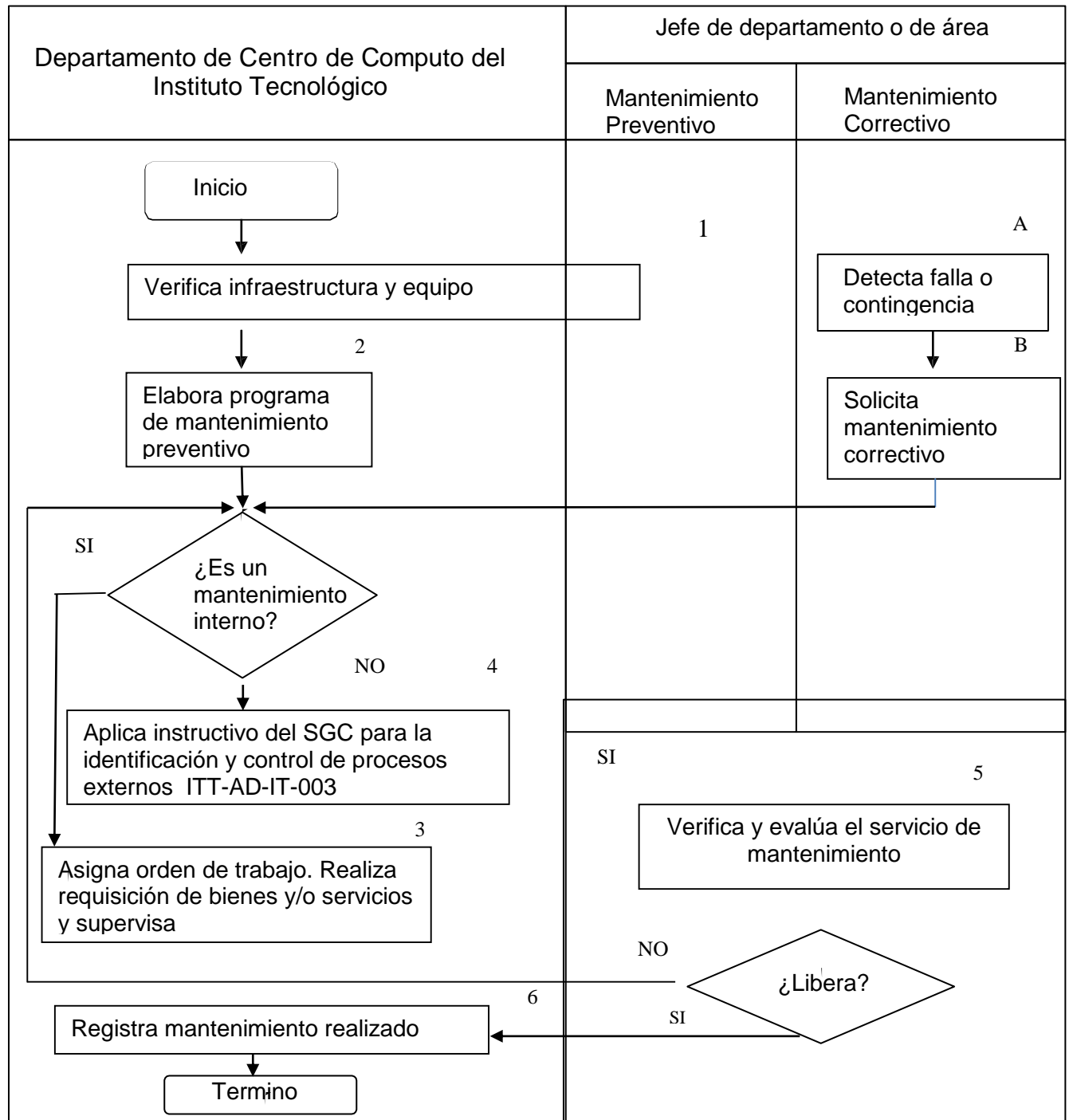
Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original



Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo.
 Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3, 6.4


Código: ITT-AD-PO-004
 Revisión: 8
 Página 3 de 7

4. Diagrama del procedimiento



CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Lic. Sergio Contreras Hernández Jefe del Depto. Centro de Cómputo. Firma: _____ 03 de mayo de 2016	Ing. Cipriano Ponce Oliva Subdirector de Servicios Administrativos Firma: _____ 03 de mayo de 2016	M.C. José Guerrero Guerrero Director Firma: _____ 03 de mayo de 2016

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo.	Código: ITT-AD-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3, 6.4	Revisión: 8
		Página 4 de 7

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas.	Actividad	Responsable
1. Verifica Instalaciones.	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-AD-PO-004-01 los hallazgos encontrados.	Depto. de Centro de Computo en el Instituto Tecnológico de Tijuana
2. Elabora Programa de Mantenimiento.	2.1 Con base en la lista de verificación de Infraestructura y equipo, y las solicitudes recibidas elabora su Programa de Mantenimiento ITT-AD- PO-004-03 y 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	Departamento de Centro de Computo 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 al equipo derivadas del deterioro o factores no considerados.	Jefe de Departamento o Área
B. Solicita Mantenimiento.	B1 Elabora solicitud de mantenimiento ITT-AD-PO-002-02. B2 Entrega la solicitud de mantenimiento al Departamento de Recursos Materiales y Servicios para que se programe el servicio de mantenimiento B3 pasa al punto 2.	Jefe de Departamento de Centro de Cómputo.
3. Asigna Orden de Trabajo, realiza requisición de Bienes y/o servicios y Supervisa Trabajos	3.1 Considerando el recurso humano disponible asigna Orden de Trabajo ITT-AD-PO-004-04. En base al Programa de mantenimiento Preventivo ITT-AD-PO-004-03, en el caso del mantenimiento preventivo.	El Departamento de Centro de Computo en el Instituto Tecnológico.

CONTROL DE EMISION		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Lic. Sergio Contreras Hernández Jefe del Depto. Centro de Cómputo. Firma: _____ 03 de mayo de 2016	Ing. Cipriano Ponce Oliva Subdirector de Servicios Administrativos Firma: _____ 03 de mayo de 2016	M.C. José Guerrero Guerrero Director Firma: _____ 03 de mayo de 2016

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo.	Código: ITT-AD-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3, 6.4	Revisión: 8
		Página 5 de 7

	<p>3.2 En el caso del mantenimiento correctivo la Orden de trabajo se elaborará en base a la solicitud de mantenimiento ITT-AD-PO-004-02</p> <p>3.4 Elabora Requisición de Bienes y/o Servicios ITT-AD-FO-03 y aplica el Instructivo de Compras Directas ITT-AD-IT-001 para abastecer los insumos requeridos en el mantenimiento.</p> <p>3.2 Supervisa la realización del Mantenimiento con formato ITT-AD-PO-004-05</p>	
4. Solicita servicio externo	4.1 Aplica Instructivo para la realización de compras directas ITT-AD-IT-01	Departamento de Centro de Computo en el Instituto Tecnológico.
5. Verifica y Evalúa el Servicio de Mantenimiento.	<p>5.1 El encargado de realizar el servicio reporta el servicio realizado al jefe del área solicitante.</p> <p>5.2 El jefe del área solicitante verifica el servicio de mantenimiento</p> <p>SI es Satisfactorio firma de Vo.Bo. el formato ITT-AD-PO-004-04 y libera el trabajo, pasa a la etapa 6</p> <p>NO es satisfactorio informa al área prestadora del servicio quien verifica si es un mantenimiento interno o externo y regresa a la etapa 3.</p>	Jefe de Departamento o Área.
6. Registra Mantenimiento Realizado.	6.1 Cierra Orden de Trabajo de Mantenimiento, con fecha y firma en el registro correspondiente ITT-AD-PO-004-04.	Departamento de Centro de Computo en el Instituto Tecnológico.

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Programa de Trabajo Anual Vigente del Plantel
Programa Operativo Anual Vigente del Plantel
Anexo 8 Servicios Externos del Manual de Calidad

CONTROL DE EMISION		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Lic. Sergio Contreras Hernández Jefe del Depto. Centro de Cómputo. Firma: _____ 03 de mayo de 2016	Ing. Cipriano Ponce Oliva Subdirector de Servicios Administrativos Firma: _____ 03 de mayo de 2016	M.C. José Guerrero Guerrero Director Firma: _____ 03 de mayo de 2016

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo.	Código: ITT-AD-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3, 6.4	Revisión: 8
		Página 6 de 7

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.	ITT-AD-PO-004-01
Solicitud de Mantenimiento Correctivo.	1 año	Departamento Responsable de realizar mantenimiento	ITT-AD-PO-004-02
Programa de Mantenimiento Preventivo	1 año	Departamento Responsable de realizar mantenimiento	ITT-AD-PO-004-03
Orden de Trabajo de Mantenimiento	1 año	Departamento Responsable de realizar mantenimiento	ITT-AD-PO-004-04

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. Equipo de cómputo (computadoras, impresoras, y demás hardware y software)

9. Anexos

9.1	Formato para la lista de verificación de infraestructura y equipo	ITT-AD-PO-004-01
9.2	Formato para solicitud de mantenimiento correctivo	ITT-AD-PO-004-02
9.3	Formato para programa de mantenimiento preventivo	ITT-AD-PO-004-03
9.4	Formato para orden de trabajo de mantenimiento	ITT-AD-PO-004-04
9.5	Bitácora, seguimiento de órdenes de trabajo	ITT-AD-PO-004-.05

CONTROL DE EMISION		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Lic. Sergio Contreras Hernández Jefe del Depto. Centro de Cómputo. Firma: _____ 03 de mayo de 2016	Ing. Cipriano Ponce Oliva Subdirector de Servicios Administrativos Firma: _____ 03 de mayo de 2016	M.C. José Guerrero Guerrero Director Firma: _____ 03 de mayo de 2016

	Nombre del Documento: Procedimiento para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Centro de Cómputo.	Código: ITT-AD-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.3, 6.4	Revisión: 8
		Página 7 de 7

10 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
8	03 de mayo de 2016	<p>Se eliminaron las siglas PTA Y APOA ya que desaparecieron y en su lugar se agregó la sigla PIA (Programa Institucional Anual).</p> <p>En el punto 1.3 mantenimiento se modifica el número de código de formato a ITT-AD-PO-004-01.</p> <p>En el punto 3.1 Orden de trabajo se modifica el número de código de formato a ITT-AD-PO-004-04, así como mantenimiento preventivo ITT-AD-PO-004-03.</p> <p>En el punto 3.2 mantenimiento correctivo orden trabajo se modifica el número de código a ITT-AD-PO-004-02.</p> <p>En el punto 3.4 Requisición de bienes y/o servicios se modifica el número de código a AD-FO-03.</p> <p>En el punto 3.2 Supervisión de mantenimiento se modifica número de código a ITT-AD-PO-04-05.</p> <p>En el punto 5.2 Si es satisfactorio se modifica número de código a ITT-PO-004-04. No es satisfactorio regresa etapa 3.</p> <p>En el punto 6.1 cierra orden de trabajo se modifica número de condigo ITT-AD-PO-04-04.</p> <p>En los puntos 1.2. 3.1, 3.2 3.4 5.2 y 6.1 se Elimina como responsable compartido el Depto. De Recursos Materiales y Servicios, quedando únicamente el Centro de Cómputo de. I.T. de Tijuana.</p> <p>Se elimina el punto 6.2</p> <p>Se agrega Formato de Bitácora, seguimiento de órdenes de trabajo con el código numero ITT-AD-PO-04-05</p> <p>Al glosario se agrega al concepto PIA (Programa Institucional Anual)</p>

7	31 de agosto de 2009	<p>Se desincorpora de multisitios a individual</p> <p>En el punto 3.1 dentro de la política de calidad se agrega y/o para que las actividades se realicen ya sea por el departamento de recursos materiales o de mantenimiento.</p> <p>En el punto 3.9 se elimina</p> <p>Se personifica el 3.10</p>

6	22 de marzo de 2007	<p>Se cambia el procedimiento de mantenimiento de la infraestructura a mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo.</p> <p>Se anexan las políticas de la 3.5 a la 3.10</p> <p>Se hace presente la participación de los CRODES en las políticas 3.9 y 3.10</p> <p>Se modifica el mapa del procedimiento haciendo un apartado entre mantenimiento preventivo y correctivo, consecuentemente se modifica la descripción de actividades.</p> <p>Se elimina en el apartado 7 la conservación de los registros requisición de bienes y/o servicios y el orden de compra ya que esos registros tienen un control en el instructivo de compras directas.</p> <p>Al glosario se agrega el concepto de equipo.</p>
---	---------------------	---

CONTROL DE EMISION		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Lic. Sergio Contreras Hernández Jefe del Depto. Centro de Cómputo.	Ing. Cipriano Ponce Oliva Subdirector de Servicios Administrativos	M.C. José Guerrero Guerrero Director
03 de mayo 2016	03 de mayo 2016	03 de mayo 2016