



1. OBJETIVO

Garantizar que la infraestructura, instalaciones y equipos del Instituto Tecnológico de Tepic se mantengan en condiciones adecuadas de operación mediante la planeación, ejecución, seguimiento y liberación del mantenimiento preventivo y correctivo, asegurando la continuidad del servicio educativo.

2. ALCANCE

Interacción del proceso: Este procedimiento está relacionado con los procesos de Programación y Presupuestación de Actividades, Generación de Horarios Docentes, Acondicionamiento de Infraestructura y Adquisiciones, recibe como entradas: solicitudes y/o reportes provenientes de las áreas académicas y administrativas mediante el uso de los formatos Lista de Verificación y del formato Solicitud de Mantenimiento Correctivo. Como resultado del proceso se entregan salidas consistentes en infraestructura y equipos en condiciones adecuadas de operación, registros de mantenimiento preventivo y correctivo mediante los formatos Programa de Mantenimiento Preventivo y Orden de Trabajo de Mantenimiento, mismos que proporcionan información a los indicadores para su Revisión por la Dirección.

El presente procedimiento aplica a la gestión del mantenimiento de la infraestructura, instalaciones, equipos y sistemas del Instituto Tecnológico de Tepic, incluyendo edificios, instalaciones eléctricas e hidráulicas, equipos de laboratorio, sistemas de aire acondicionado, equipos de cómputo y telecomunicaciones. Es de observancia obligatoria para los departamentos responsables de brindar servicios de mantenimiento, particularmente el Departamento de Recursos Materiales y Servicios, el Departamento de Mantenimiento de Equipo y el Departamento de Centro de Cómputo, así como para los jefes de área y usuarios responsables de la infraestructura y equipos. El procedimiento abarca desde la identificación de necesidades de mantenimiento, ya sea mediante inspecciones programadas o reportes de fallas, hasta la planeación, ejecución, verificación y liberación de los trabajos de mantenimiento preventivo o correctivo, con el propósito de asegurar que la infraestructura y los equipos mantengan condiciones adecuadas de operación que permitan la continuidad del servicio educativo.

3. REFERENCIAS

- 1- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
- 2- Manual de Organización del TecNM

ELABORÓ Salvador Salas Carlock Jefe del departamento de Mantenimiento de Equipo Firma: Fecha: <u>12-marzo-2026</u>	REVISÓ Daniel Alejandro García Banda Subdirector de Servicios Administrativos Firma: Fecha: <u>12-marzo-2026</u>	AUTORIZÓ Manuel Ángel Uribe Vázquez Director del Instituto Tecnológico de Tepic Firma: Fecha: <u>12-marzo-2026</u>
--	---	---

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



4. RESPONSABILIDADES

4.1 Matriz de responsabilidades

Responsable	Actividad	Evidencia / registro	Competencia / referencia
Subdirección Administrativa	Autorizar y Supervisar los programas de Mantenimientos	Programa anual de mantenimiento	Manual de organización
Jefe de Recursos Materiales y Servicios	Mantenimiento de infraestructura	Lista de verificación, programa anual de mantenimiento, Órdenes de trabajo	Manual de organización
Jefe de Mantenimiento de Equipo	Mantenimiento de Equipos	Lista de verificación, programa anual de mantenimiento, Órdenes de trabajo	Manual de organización
Jefe de Centro de Cómputo	Mantenimiento de equipos informáticos	Lista de verificación, programa anual de mantenimiento, Órdenes de trabajo	Manual de organización
Jefes de Departamento	Identificar necesidades de mantenimiento correctivo y reportar Fallas	Solicitud de Mantenimiento Correctivo	Manual de organización
Personal Técnico	Ejecutar mantenimiento	Órdenes de trabajo atendidas	Manual de organización

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Actividades (secuencia e interacción)

5.1.1 Actividad: Verificación de infraestructura

Responsable	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios / Jefe de Mantenimiento de Equipo / Jefe del Centro de Cómputo.
Entrada	Inspección programada intersemestral.
Acción	Realizar inspecciones anuales de la infraestructura, instalaciones y equipos institucionales con el fin de verificar su estado de operación, identificar condiciones de riesgo o detectar necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo.
Comunicación (a quién/medio)	Subdirección Administrativa y departamentos responsables mediante el formato Lista de Verificación.
Salida: Registro / evidencia	Lista de Verificación

5.1.2 Actividad: Elaboración del Programa de Mantenimiento

Responsable	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios / Jefe de Mantenimiento de Equipo / Jefe del Centro de Cómputo
Entrada	Lista de Verificación, Programa de Mantenimiento Preventivo del periodo anterior.



Acción	Elaborar el programa anual de mantenimiento preventivo de infraestructura, equipos de laboratorio y equipos de cómputo, estableciendo actividades calendarizadas.
Comunicación (a quién/medio)	Subdirección Administrativa para su revisión y autorización del formato Programa de Mantenimiento, y para conocimiento de los departamentos responsables de las áreas y/o equipos por medios digitales oficiales.
Salida: Registro / evidencia	Programa de Mantenimiento Preventivo

5.1.3 Actividad: Detección de falla o necesidad de mantenimiento

Responsable	Jefes de departamento responsables de las áreas y/o equipos / Jefes de Laboratorio y usuarios de infraestructura o equipos.
Entrada	Uso de instalaciones, operación de equipos, observación de anomalías o fallas.
Acción	Al Identificar una falla, deterioro o mal funcionamiento en infraestructura o equipo, ésta se deberá reportar mediante la solicitud de mantenimiento correctivo.
Comunicación (a quién/medio)	Departamento de Recursos Materiales, Departamento de Mantenimiento de Equipo o Centro de Cómputo mediante formato de solicitud de mantenimiento correctivo.
Salida: Registro / evidencia	ITT-POE-06-02 Solicitud de Mantenimiento Correctivo

5.1.4 Actividad: Planeación del servicio correctivo

Responsable	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios / Jefe de Mantenimiento de Equipo / Jefe del Centro de Cómputo
Entrada	Solicitud de Mantenimiento Correctivo
Acción	Evaluar la naturaleza de la falla reportada, determinar el tipo de intervención requerida, asignar personal técnico, estimar materiales o refacciones necesarias y programar la atención del servicio.
Comunicación (a quién/medio)	Personal técnico y área solicitante mediante comunicación institucional.
Salida: Registro / evidencia	Designación del personal que realiza el mantenimiento y los recursos a utilizar.

5.1.5 Actividad: Ejecución del mantenimiento

Responsable	Personal técnico
Entrada	Programa de Mantenimiento Preventivo / Solicitud de Mantenimiento Correctivo
Acción	Realizar las actividades de mantenimiento preventivo o correctivo
Comunicación (a quién/medio)	Jefe de mantenimiento correspondiente / Jefe del área o usuario por comunicación institucional
Salida: Registro / evidencia	Trabajo realizado o equipo en funcionamiento.

5.1.6 Actividad: Verificación y liberación del servicio

Responsable	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios / Jefe de Mantenimiento de Equipo / Jefe del Centro de Cómputo / Jefe del departamento responsable del área y/o equipo
Entrada	Reporte de mantenimiento realizado
Acción	Verificar que el mantenimiento ejecutado haya solucionado la falla o cumplido con las actividades programadas, evaluando la funcionalidad del equipo o infraestructura intervenida.
Comunicación (a quién/medio)	Área solicitante mediante el cierre de la Orden de Trabajo de Mantenimiento
Salida: Registro / evidencia	Orden de Trabajo de Mantenimiento



6. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ID Matriz de riesgos	Actividad	Riesgo u oportunidad	Acción / tratamiento	Impacto
R-01	5.1.1 Verificación de infraestructura	No realizar inspecciones programadas, lo que puede provocar fallas no detectadas en infraestructura o equipos	Establecer calendario de inspecciones y lista de verificación institucional	Bajo
R-02	5.1.2 Elaboración del programa de mantenimiento	Programa de mantenimiento incompleto o no actualizado	Revisar y actualizar el programa de mantenimiento bimestral	Medio
R-03	5.1.3 Detección de falla o necesidad de mantenimiento	Falta de reporte oportuno de fallas por parte de usuarios o departamentos y desuso del formato	Sensibilizar a los usuarios sobre su uso	Bajo
R-04	5.1.4 Planeación del servicio correctivo	Falta de materiales, refacciones o personal para atender el mantenimiento	Verificar disponibilidad de recursos antes de programar el servicio	Alto
R-05	5.1.5 Ejecución del mantenimiento	Ejecución incorrecta del mantenimiento por falta de capacitación técnica o procedimientos claros	Capacitar al personal técnico y utilizar manuales e instructivos técnicos de los equipos	Bajo
R-06	5.1.6 Verificación y liberación del servicio	No verificar la correcta solución de la falla antes de liberar el servicio	Establecer verificación final del servicio y validación por el área solicitante	Bajo
O-01	5.1.2 Elaboración del programa de mantenimiento	Mejorar la planeación mediante el uso de historiales de mantenimiento	Mantener base de datos de mantenimiento para analizar fallas recurrentes	Medio
O-02	5.1.5 Ejecución del mantenimiento	Mejorar la eficiencia del mantenimiento mediante rutinas preventivas	Fortalecer el mantenimiento preventivo para reducir incidencias correctivas	Medio



7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Fuente de datos / registro
Mantenimiento Preventivo	$\frac{\text{Número de MP programados} \times 100}{\text{Número de MP realizados}}$	85%	Anual	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios / Jefe de Mantenimiento de Equipo / Jefe del Centro de Cómputo	Programa de Mantenimiento Preventivo
Mantenimiento Correctivo	$\frac{\text{Número de MC solicitados} \times 100}{\text{Número de MC realizados}}$	80%	Semestral	Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios / Jefe de Mantenimiento de Equipo / Jefe del Centro de Cómputo	Solicitud de Mantenimiento Correctivo Orden de Trabajo de Mantenimiento

8. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Criterio de aceptación (qué debe cumplir)	Punto de verificación (actividad o etapa del proceso)	Acción a realizar y disposición si no cumple	Registro o evidencia generada
Cumplimiento del 85% en Mantenimiento Preventivo	Al final del periodo anual	Análisis de las causas del incumplimiento y reprogramación o suspensión de los servicios no realizados.	Generar un reporte de las acciones realizadas
Cumplimiento del 80% en Mantenimiento Correctivo	Al final del periodo semestral	Análisis de las causas del incumplimiento y reprogramación o suspensión de los servicios no realizados.	Notificar al usuario sobre la resolución del incumplimiento de cada actividad mediante el formato



9. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Documento/Registro	Código (si aplica)	Responsable de resguardo	Medio (físico/digital)	Tiempo de retención	Disposición final
Formato para Lista de Verificación de Infraestructura y Equipo	ITT-POE-06-01	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Impreso y/o Electrónico	1 año.	Archivo Muerto/Repositorio Institucional
Formato para Solicitud de Mantenimiento Correctivo.	ITT-POE-06-02	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Impreso y/o Electrónico	1 año.	Archivo Muerto/Repositorio Institucional
Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo.	ITT-POE-06-03	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Impreso y/o Electrónico	1 año.	Archivo Muerto/Repositorio Institucional
Formato para Orden de Trabajo de Mantenimiento.	ITT-POE-06-04	Departamento responsable de realizar mantenimiento	Impreso y/o Electrónico	1 año.	Archivo Muerto/Repositorio Institucional

10. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción del cambio	Autoriza
1	12-marzo-2026	Actualización del procedimiento de Mantenimiento bajo formato estándar del año en curso y se registra el control de salidas no conformes	M.A. Manuel Ángel Uribe Vázquez
0	01-febrero-2024	Actualización del procedimiento de Mantenimiento bajo formato estándar del año en curso	M.A. Manuel Ángel Uribe Vázquez