

	Nombre del Documento: Instructivo de Trabajo para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.		Código: ITTJ-AD-IT-02
	Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015		Revisión: 04
	7.1.3., 7.1.4		Página 1 de 6

1. Propósito

Establecer los lineamientos para la conservación y mantenimiento de la infraestructura, mobiliario y equipo del Instituto Tecnológico de Tlajomulco, con el fin de preservar su funcionamiento, seguridad y disponibilidad, contribuyendo al cumplimiento de los requisitos del servicio educativo.

2. Alcance

El presente instructivo aplica a todos los Departamentos, Centros y Divisiones del Instituto Tecnológico de Tlajomulco, siendo beneficiarios el personal y el estudiantado que utilizan la infraestructura, mobiliario y equipo institucional.

3. Políticas de Operación

3.1. Los Departamentos de Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo y Recursos Materiales y Servicios (**Departamentos de Servicio**) en coordinación con todos los Departamentos, Centros y Divisiones del Instituto Tecnológico, serán los responsables de la operación de este instructivo de trabajo.

3.2. Los Departamentos de Servicio en coordinación con todos los Departamentos, Centros y Divisiones de la Institución, realizarán la revisión de las instalaciones, mobiliario y equipo a fin de elaborar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura y Equipo, mismo que será considerado para la elaboración del Programa de Trabajo Anual (PTA) y el Programa Operativo Anual (POA) de la Institución para la programación de los recursos.

3.3. Dependiendo de la disponibilidad y capacidad de los recursos, así como del mantenimiento programado o solicitado; los Departamentos de Servicio determinarán si es necesario la contratación de servicios externo.

3.4. 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.

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



Nombre del Documento: Instructivo de Trabajo para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.

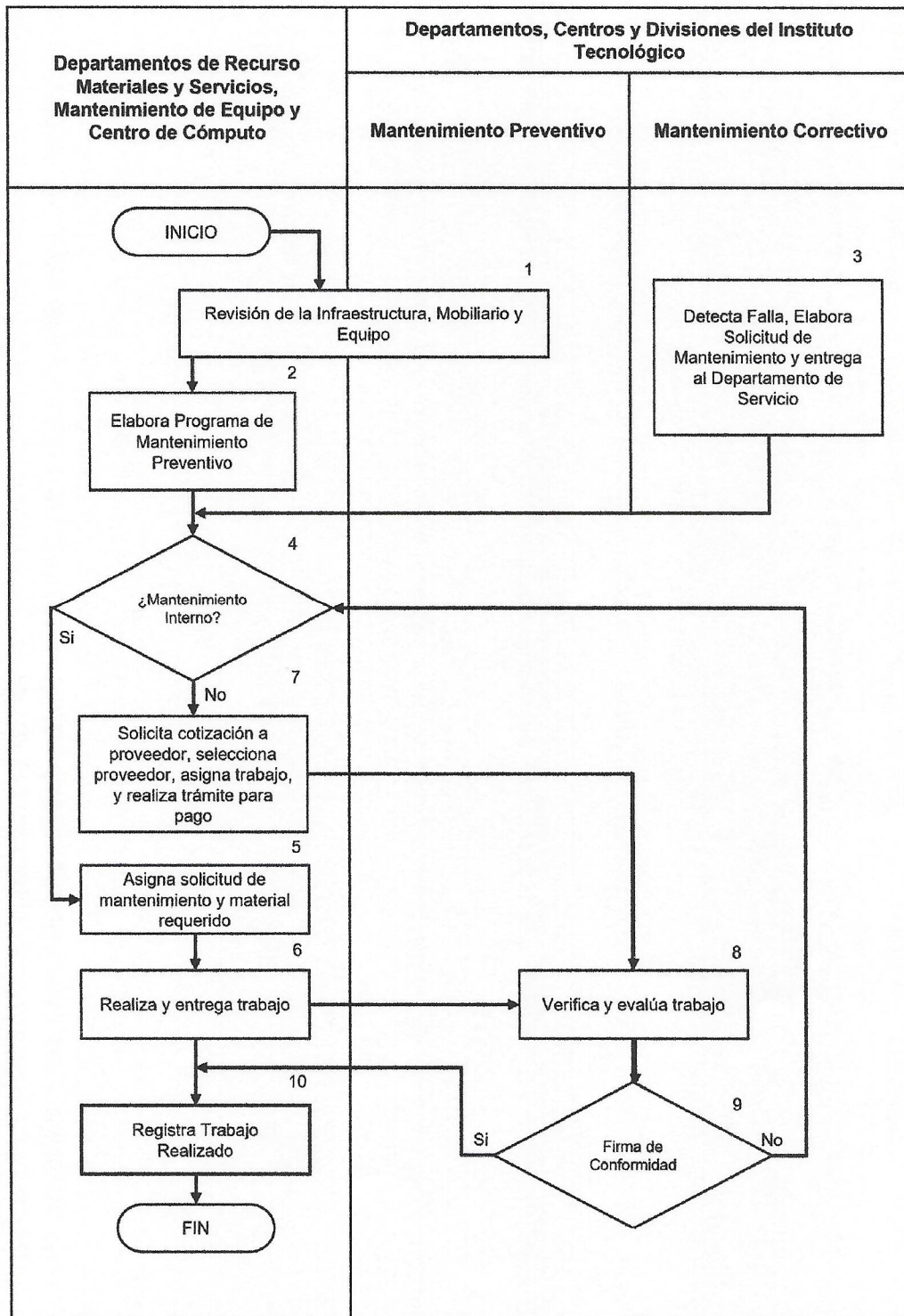
Código: ITTJ-AD-IT-02

Revisión: 04

**Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015
7.1.3., 7.1.4**

Página 2 de 6

Diagrama del procedimiento



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

	Nombre del Documento: Instructivo de Trabajo para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.	Código: ITTJ-AD-IT-02
	Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015	Revisión: 04
	7.1.3., 7.1.4	Página 3 de 6

5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas.	Actividad	Responsable
1. Revisión de la Infraestructura, Mobiliario y Equipo	1.1. Realizan recorrido para evaluar el estado en el que se encuentran las instalaciones, mobiliario y/o equipo. 1.2. Cada departamento de Servicio elabora su Lista de Verificación de Infraestructura y/o Equipo (ITTJ-AD-IT-02-01).	Departamentos de Servicio
2. Elabora Programa de Mantenimiento Preventivo	2.1. Los Departamentos de Servicio considerando la Lista de Verificación de Infraestructura y/o Equipo (ITTJ-AD-IT-02-01), elaboran su Programa de Mantenimiento Preventivo (ITTJ-AD-IT-02-02).	Departamentos de Servicio
3. Detecta Falla, Elabora Solicitud de Mantenimiento y entrega al Departamento de Servicios Correspondiente	3.1. El personal docente, no docente y alumnos identifican fallas. 3.2. Reportan fallas al jefe inmediato o jefe de academia. 3.3. Elaboran Solicitud de Mantenimiento (ITTJ-AD-IT-02-03) 3.4. Entregan Solicitud de Mantenimiento (ITTJ-AD-IT-02-03) al Departamento de Servicios correspondiente.	Departamentos, Centros y Divisiones
4. ¿Mantenimiento Interno?	4.1. De acuerdo al Programa Anual de Mantenimiento Preventivo o a la Solicitud de Mantenimiento, los Departamentos de Servicio identifican si el trabajo a realizar es Interno: Si – asigna solicitud de mantenimiento para elaboración de trabajo (ITTJ-AD-IT-02-03) y pasa al punto 5. No – pasa al punto 7.	Departamentos de Servicio
5. Asigna Solicitud de Mantenimiento y Material Requerido	5.1. Asigna solicitud de mantenimiento (ITTJ-AD-IT-02-03) al personal correspondiente. 5.2. El personal asignado realiza diagnóstico para determinar el material requerido para la reparación. 5.3. Solicita el material requerido al almacén. 5.4. En caso de ser necesario elabora requisición de material.	Departamentos de Servicio
6. Realiza y Entrega Trabajo	6.1. Realiza trabajo. 6.2. Entrega trabajo terminado al Departamento, Centro o División solicitante.	Departamentos de Servicio

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

	Nombre del Documento: Instructivo de Trabajo para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.		Código: ITTJ-AD-IT-02
	Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015 7.1.3., 7.1.4		Revisión: 04
			Página 4 de 6

Secuencia de etapas.	Actividad	Responsable
7. Solicita Cotización a Proveedor, Selecciona Proveedor, Asigna Trabajo y Realiza Trámite para Pago	7.1. Solicita cotización a proveedores sobre el trabajo a realizar. 7.2. Selecciona proveedor. 7.3. Asigna trabajo al proveedor seleccionado. 7.4. Elabora requisición de acuerdo al Instructivo de Trabajo para la realización de Compras Directas, para cubrir el pago del proveedor. 7.5. Supervisa el trabajo. 7.6. El proveedor seleccionado realiza trabajo y entrega en físico el trabajo concluido, así como el reporte detallado del trabajo realizado especificando las garantías del mismo.	Departamentos de Servicio
8. Verifica y Evalúa Trabajo	8.1. Los Departamentos de Servicio entregan el trabajo concluido. 8.2. El Departamento, Centro o División recibe trabajo lo verifica y evalúa.	Departamentos, Centros y Divisiones
9. Firma de Conformidad	9.1. El Departamento, Centro o División firma de conformidad: Si – está de acuerdo y conforme con el trabajo realizado, pasa al punto 10. No – pasa al punto 4.	Departamentos, Centros y Divisiones
10. Registra Trabajo Realizado	10.1. Registra el trabajo concluido. 10.2. Archiva evidencia del trabajo concluido.	Departamentos de Servicio

6. Documentos de referencia

ACUERDO por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales

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

	Nombre del Documento: Instructivo de Trabajo para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.		Código: ITTJ-AD-IT-02
	Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015 7.1.3., 7.1.4		Revisión: 04
			Página 5 de 6

7. Conservación de la Información Documentada

Información Documentada	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
Lista de Verificación de Infraestructura y/o Equipo	1 año	Departamentos de Servicio	ITTJ-AD-IT-02-01
Programa de Mantenimiento Preventivo	1 año	Departamentos de Servicio	ITTJ-AD-IT-02-02
Solicitud de Mantenimiento	1 año	Departamentos de Servicio	ITTJ-AD-IT-02-03

8. Glosario

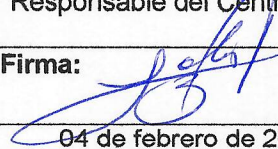
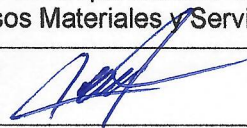
- **Verificación de Instalaciones.** Actividad de inspección de la infraestructura de los espacios educativos.
- **Infraestructura.** Conjunto de servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas y académicas del Instituto Tecnológico.
- **Equipo.** Recursos físicos o tangibles como maquinaria, mobiliario, herramientas, vehículos, enseres, material y equipo didáctico en los laboratorios y demás objetos similares para la prestación del servicio educativo.
- **Departamentos de Servicio.** Son los Departamentos de Mantenimiento de Equipo, Centro de Cómputo y Recursos Materiales y Servicios.
- **Mantenimiento Preventivo.** Actividades de mantenimiento programadas durante el año, que se derivan de una revisión visual o técnica para evaluar el estado de la infraestructura y/o equipo, y que tiene como objetivo prolongar la vida útil de estos, garantizando la seguridad operativa de la infraestructura y/o equipo.
- **Mantenimiento Correctivo.** Acciones inmediatas que consisten en reparar, sustituir o restaurar daños en la infraestructura y/o avería inesperada de equipos; su objetivo es restablecer la operatividad y funcionalidad de la infraestructura y/o equipos en el menor tiempo posible.

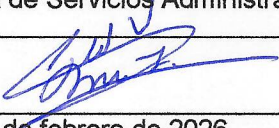
Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Instructivo de Trabajo para el Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de la Infraestructura y Equipo.		Código: ITTJ-AD-IT-02
	Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015 7.1.3., 7.1.4		Revisión: 04
			Página 6 de 6

9. Cambios de esta versión

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	19 de Enero de 2018	Transición a la norma 9001:2015
02	15 de Noviembre 2019	Corrección de incidencias en auditorías internas y externas
03	15 de Septiembre 2021	• Cambia el nombre de Procedimiento a Instructivo de Trabajo debido a que se cuenta con el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios. • Cambia el área responsable del Instructivo del Departamento de Recursos Materiales y Servicios al Departamento de Mantenimiento de Equipo. • Se actualiza el Instructivo. • Los formatos de "Solicitud de Mantenimiento" y "Orden de Trabajo" se unifican.
04	04 de Febrero 2026	Actualización del Instructivo y sus Documentos

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ		
MVZ. Jesús Gumercindo Vázquez Magdaleno Jefe del Depto. de Mantenimiento y Equipo	ING. Fabiola Bejarano Rebolledo Responsable del Centro de Cómputo	ING. Juan José Rivas González Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios
Firma: 	Firma: 	Firma: 
04 de febrero de 2026		

REVISÓ	AUTORIZÓ
MAP. Claudia Virginia Franco Lara Subdirectora de Servicios Administrativos	MC. María Isabel Becerra Rodríguez Directora
Firma: 	Firma: 
05 de febrero de 2026	06 de febrero de 2026

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



Nombre del Documento: Formato de Lista de Verificación de Infraestructura y/o equipo

Código: ITTJ-AD-IT-02-01

Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015
6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1

Revisión: 04

Página: 1 de 2

Fecha: _____ (1)

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS QUE VERIFICA (2)

Mantenimiento de Equipo ()

Centro de Computo ()

Recursos Materiales y Servicios ()

ÁREA VERIFICADA: (3)

ESPACIO REVISADO	HALLAZGO
(4)	(5)

REALIZÓ

(6)	(7)
NOMBRE Y FIRMA JEFE DEL DEPARTAMENTO QUE VERIFICÓ	NOMBRE Y FIRMA JEFE DEL AREA VERIFICADA

	Nombre del Documento: Formato de Lista de Verificación de Infraestructura y/o equipo	Código: ITTJ-AD-IT-02-01
	Referencia a punto de la norma ISO 9001:2015 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1	Revisión: 04
		Página: 2 de 2

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar la fecha en que se realiza la verificación de la infraestructura y/o equipo.
2	Marcar con una "X" el Departamento de Servicio que realizar la verificación de la infraestructura y/o equipo.
3	Anotar el nombre del Área a verificar.
4	Relacionar los espacios de las instalaciones que se verifican.
5	Anotar el hallazgo encontrado.
6	Anotar el nombre y firma del Jefe del Departamento de Servicio que hizo la verificación.
7	Escribir el nombre y firma del Jefe del Área Verificada.



Nombre del Documento: Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo

Código: ITTJ-AD-IT-02-02

**Referencia a punto de la norma ISO 9001: 2015
6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1**

Revisión: 04

Página 1 de 2

Programa de Mantenimiento Preventivo

Año: _____ (1)

Departamento de(2)

Mantenimiento de Equipo ()

Centro de Computo ()

Recursos Materiales y Servicios ()

NO.	SERVICIO	TIPO		(5)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
		I	E													
1	(3)	(4)		P												
				R												
2				P												
				R												
3				P												
				R												
4				P												
				R												
5				P												
				R												
6				P												
				R												
7				P												
				R												
8				P												
				R												

FECHA DE ELABORACIÓN: _____ (6)

ELABORÓ: _____ (7)

FECHA DE APROBACIÓN: _____ (8)

APROBÓ: _____ (9)

	Nombre del Documento: Formato para Programa de Mantenimiento Preventivo	Código: ITTJ-AD-IT-02-02
	Referencia a punto de la norma ISO 9001: 2015	Revisión: 04
	6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1	Página 2 de 2

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar el año correspondiente.
2	Marcar con una "X" el Departamento de Servicio al que corresponde el Programa de Mantenimiento Preventivo.
3	Anotar la descripción de los servicios de mantenimiento a realizar.
4	Marcar con una "X" el tipo de servicio a realizar en la columna con la letra "I" cuando se realice con personal interno y en la columna con la letra "E" cuando se realice con personal externo.
5	En la fila con la letra "P" registrar en la columna correspondiente al mes, el día en que se programa el mantenimiento. En la fila con la letra "R" registrar en la columna correspondiente al mes, el día en que se realizó el mantenimiento.
6	Anotar la fecha de elaboración del programa de mantenimiento.
7	Anotar el nombre y firma del Jefe del Departamento de Servicio según corresponda.
8	Anotar la fecha de Aprobación del Programa.
9	Anotar el nombre y firma del Subdirector de Servicios Administrativos.

NOTA: cuando en la verificación de infraestructura se detecta algún equipo o instalación con evidente daño, no se enlistará en este programa de mantenimiento, se atenderá con la solicitud de mantenimiento (ITTJ-AD-PO-001-02)



Nombre del Documento: Formato de Solicitud de Mantenimiento

Código: ITTJ-AD-IT-02-03

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2015
6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1

Revisión: 04
Página 1 de 2

SOLICITUD DE MANTENIMIENTO

FECHA 1

FOLIO 2

Área Solicitante 3

Responsable del Área 4

TIPO DE SERVICIO 5

Recursos Materiales y Servicios

Transporte ☐
Mobiliario ☐
Evento ☐
Otro ☐

Mantenimiento de Equipo

Eléctrico ☐
Plomería ☐
Limpieza ☐
Cerrajería ☐
Eventos ☐
Otro ☐

Centro de Cómputo

Hardware ☐
Software ☐
Telefónica ☐
Internet ☐
Otro ☐

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO QUE SOLICITA O FALLA A REPARAR

6

PARA USO EXCLUSIVO DE LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO

Tipo de Mantenimiento 7

Preventivo ☐ Correctivo ☐ Interno ☐ Externo ☐

TRABAJO o SERVICIO REALIZADO

8

MATERIAL UTILIZADO

9

SOLICITA	ATENDIÓ	FIRMA DE CONFORMIDAD
10	11	12
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

	Nombre del Documento: Formato de Solicitud de Mantenimiento	Código: ITTJ-AD-IT-02-03
	Referencia al punto de la norma ISO 9001:2015	Revisión: 04
	6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1	Página 2 de 2

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1 Indicar la fecha de elaboración de la solicitud.
- 2 El Departamento de Servicio asignara número de folio a la solicitud.
- 3 Nombre del Departamento, Centro o División que solicita el mantenimiento.
- 4 Nombre del Jefe del Departamento, Centro o División que solicita el mantenimiento.
- 5 Indicar con una "X" el tipo de servicio que solicita.
- 6 Descripción detallada del servicio que solicita o falla a reparar. En caso de evento especificar los requerimientos así como indicar el día, la hora y lugar.
- 7 El responsable de atender la solicitud indicará con una "X" el tipo de mantenimiento que se realizará.
- 8 El responsable de atender la solicitud describirá a detalle el trabajo que se realizó.
- 9 El responsable de atender la solicitud anotara el material utilizado para realizar el trabajo.
- 10 Nombre y firma de la persona que solicita el trabajo.
- 11 Nombre y firma de la persona que realizó el trabajo.
- 12 Nombre y firma de conformidad de la persona del Departamento, Centro o División que recibe el trabajo.