



CONTENIDO

| Tema | Página |
|---|----------|
| 1. – Objetivo..... | 2 |
| 2. – Alcance..... | 2 |
| 3. – Referencias..... | 2 |
| 4. – Definiciones..... | 2 |
| 5. – Marco Jurídico..... | 2 |
| 6. – Lineamientos..... | 3 |
| 7. – Diagrama de Flujo..... | 4 |
| 8. – Descripción del Procedimiento..... | 5 |
| 89. – Instructivos de llenado de los | 7 |
| 10. – Enfoque Cliente-Proveedor..... | 10 |
| 11. – Control Interno Institucional..... | 10 |
| 12. – Vinculación Con Otros Sistemas..... | 10 |
| 13. – Anexos..... | Ninguno. |

ÁMBITO AL QUE PERTENECE

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

| | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Calidad |
| <input type="checkbox"/> | Salud y Seguridad en el Trabajo |
| <input type="checkbox"/> | Ambiental |
| <input type="checkbox"/> | Soporte Administrativo |

FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO

- (F-MA-02-01) Orden de Servicio para Mantenimiento Correctivo Rev. 1
- (F-MA-02-02) Bitácora de mantenimiento correctivo Rev. 0

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

| Fecha de Revisión | Gerencia | Unidad Administrativa | Elaboró | Revisó y Aprobó | Autorizó Emisión |
|-------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 17/07/14 | Gerencia de Producción | Departamento de Mantenimiento | Ing. Julio Cesar Mujica Castillo | Ing. Edgar Carrillo Arias | Ing. L. Gilberto Cortés Bastida |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

P-MA-02

Mantenimiento Correctivo

PÁGINA 2 DE 12

1.- OBJETIVO

Atender y corregir con eficiencia y oportunidad los paros y fallas inesperados de la maquinaria y equipo para minimizar el tiempo improductivo.

2.- ALCANCE

Aplicable a todo el equipo, maquinaria e instalaciones de la organización.

3.- REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

Solicitud de servicio (F-AD-01-02)

Requisición de compra (F-AL-01-02)

Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el Ámbito de la Administración Pública Federal

Anexo "Qué debemos saber en cuanto al control de los documentos del Sistema de Gestión Integral"

4.- DEFINICIONES

Mantenimiento Correctivo: Son las actividades desarrolladas para corregir las fallas declaradas que impiden el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo para el adecuado de su función.

Fallas Menores: Son aquellas que son atendidas por el personal de mantenimiento de planta y que no requieren de una asesoría especializada

Fallas Mayores: Son aquellas que por su complejidad deben ser atendidas por el fabricante o servicios externos especializados.

5.- MARCO JURÍDICO

Manual de Organización de IMPRESORA Y ENCUADERNADORA, PROGRESO S. A. DE C. V.



6. - LINEAMIENTOS

1. Es responsabilidad del Jefe de Mantenimiento
 - Reportar cualquier falla o indicación de fallas al Supervisor y / o Coordinador de Producción para su atención.
 - Es responsabilidad del Subgerente de Adquisiciones y del Jefe de Mantenimiento, mantener un inventario de refacciones de uso frecuente.
 - Notificar a la Gerencia de Producción, cuando se presente una falla de causa mayor, es decir, paro total del equipo y/o maquinaria.
 - Retroalimentar a la Subgerencia de Adquisiciones de IEPSA, de aquellos proveedores de bienes y/o servicios que no cumplan con los requisitos y características especificadas para su compra y/o contratación; mediante los formatos F-AD-01-14 y F-AD-01-17.

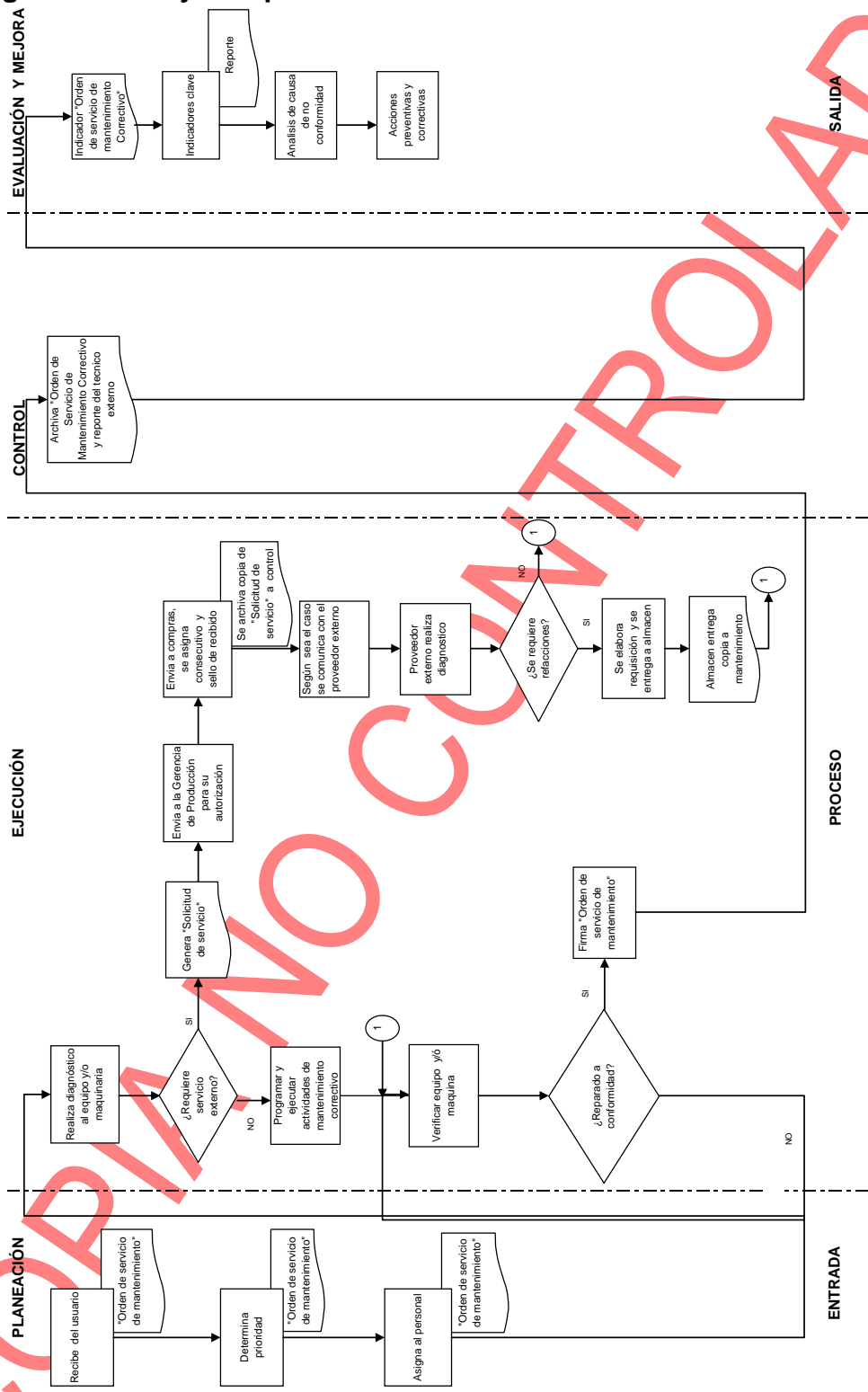
2. Es responsabilidad del personal de Mantenimiento
 - Atender de forma inmediata las Órdenes de Servicio para Mantenimiento Correctivo que sean requeridas.
 - Informarse de las causas reales de la falla o paro de la maquinaria y/o equipo y notificar al Supervisor y/ o Coordinador de Producción.
 - Efectuar el mantenimiento correctivo por orden de prioridad las fallas para el Mantenimiento Correctivo de acuerdo a los siguientes criterios:
 - Fallas que pongan en riesgo la integridad física del personal.
 - Fallas que representen el paro total o parcial del equipo y/o maquinaria.
 - Fallas que pongan en riesgo la calidad del producto.
 - Notificar al Jefe y/o Supervisor de Mantenimiento inmediatamente si durante el Mantenimiento Correctivo menor se detecta la necesidad de la intervención de personal especializado y/o cambiar refacciones.

3. Es responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas.
 - Proveer de las herramientas, refacciones y equipo necesario para realizar el Mantenimiento Correctivo a la brevedad posible y en su defecto, autorizar la contratación de servicios especializados.

LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión Integral de la entidad, **se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control de los Documentos del Sistema de Gestión Integral"**, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del SGC.

7. - Diagrama de Flujo del proceso





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

P-MA-02

Mantenimiento Correctivo

PÁGINA 5 DE 12

8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Actor | No. | Descripción de Actividad |
|-------|-----|--------------------------|
|-------|-----|--------------------------|

PLANEACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| Personal de Mantenimiento. | 1 | Recibe del usuario, solicitud verbal de servicio de mantenimiento. Nota: <ul style="list-style-type: none">Para el caso de oficinas, solicitar el servicio o al jefe y/o supervisor de mantenimiento quien llevará el desarrollo y control del formato "orden de servicio para mantenimiento". |
| Personal de Mantenimiento. | 2 | Se presenta con el usuario, le entrega un formato de orden de servicio de mantenimiento el cual deberá requisitar y ejecuta el trabajo solicitado. |
| Jefe de Mantenimiento y/o Supervisor de Mantenimiento | 3 | En caso de atender varias ordenes de servicio simultáneamente, determina la prioridad en el numeral 2 del punto 6 de este procedimiento. |

EJECUCIÓN

| | | |
|---|----|--|
| Personal de mantenimiento | 4 | Realiza diagnóstico de falla en el equipo y/o maquinaria ¿Se requiere se servicio externo especializado? |
| Personal de mantenimiento | 5 | No se requiere servicio externo especializado. Se programan y se ejecutan las actividades de mantenimiento correctivo. |
| Personal de mantenimiento | 6 | Verificar las condiciones mecánicas eléctricas o electrónicas según la naturaleza de la falla reportada. |
| Personal de mantenimiento | 7 | ¿El usuario recibe de conformidad el equipo y/o maquinaria? |
| Personal de mantenimiento | 8 | No. Continuar con actividad 6 |
| Personal de Mantenimiento | 9 | Sí. Se obtiene firma de conformidad del usuario en "Orden de Servicio de mantenimiento" |
| Jefe de Mantenimiento y/o Supervisor de Mantenimiento | 10 | Si se requiere servicio externo especializado. Genera una Solicitud de Servicio |
| Jefe de Mantenimiento y Gerente de Producción | 11 | Se envía la "Solicitud de Servicio" en original y 3 Copias a la Gerencia de Producción para obtener firmas de autorización. |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

P-MA-02

Mantenimiento Correctivo

PÁGINA 6 DE 12

| | | |
|---|----|---|
| Jefe de Mantenimiento y Compras | 12 | Se lleva a Solicitud de Servicio donde se le asigna folio y sello de recibido. Mantenimiento se queda con una copia para su control. |
| Jefe de Mantenimiento y/o Supervisor de Mantenimiento | 13 | Se comunica con el Servicio Externo Especializado para solicitar el apoyo técnico requerido. |
| Personal Externo | 14 | Personal externo realiza diagnostico ¿Se requieren refacciones? |
| Personal Externo | 15 | No. Continuar con actividad 6 |
| Jefe de Mantenimiento y/o Supervisor de Mantenimiento | 16 | Si. Se elabora requisición y se lleva almacén para asignarle folio del sistema. Mantenimiento se queda copia para su control. |
| Personal Externo | 17 | Se continua con actividad 6. |

CONTROL

| | | |
|---|----|---|
| Jefe de mantenimiento y/o Supervisor de Mantenimiento | 18 | Archivar las ordenes de servicio de mantenimiento correctivo y el reporte del técnico externo en el expediente de cada máquina. |
|---|----|---|

EVALUACIÓN / MEJORA

| | | |
|---------------------------|----|--|
| Personal de mantenimiento | 19 | Revisa los pendientes y mejoras a realizar en el mantenimiento correctivo. |
|---------------------------|----|--|



F-MA-02-01 REV. 1

ORDEN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

FECHA: (1)
HORA: (2)

NOMBRE DEL SOLICITANTE: (3)

DEPARTAMENTO: (4) AREA: (5)

Table with 3 columns: I DATOS (6), TIPO DE SERVICIO/FALLA (7), and CARÁCTER DEL SERVICIO (8). Rows include MAQUINA, EQUIPO, INSTALACIONES, OFICINAS, MECANICO, ELECTRICO, ESPECIALIZADO, OTROS (EXPLIQUE), EXTRA URGENTE, URGENTE, and ORDINARIO.

DESCRIPCION DE LA FALLA: (9)

II. USO EXCLUSIVO DE MANTENIMIENTO

FECHA DE RECEPCION: (10) HORA: (11) FECHA DE PROGRAMA DE REPARACION: (13)
DIAGNOSTICO
REPARACION INMEDIATA (12)
SE PROGRAMA SU REPARACION
SE SOLICITA SERVICIO ESPECIALIZADO

ACTIVIDADES REALIZADAS: (14)

OBSERVACIONES: (15)

ENTREGO EL SERVICIO (16) PERSONAL MANTTO REV. 5

RECIBI DE CONFORMIDAD (17) SOLICITANTE

APROBO (18) JEFE/ SUPERVISOR DE PRODUCCION F-MA-02-01



Instructivo de llenado
Orden de servicio de Mantenimiento Correctivo

| | |
|--|---|
| Objetivo: | Contar con documentos que permitan reportar, solicitar, programar y controlar los servicios de mantenimiento correctivo en la planta. |
| Responsable de la elaboración: | Cualquier persona que solicite un trabajo de mantenimiento. |
| Frecuencia: | Cada vez que se requiera mantenimiento correctivo |
| Responsable de la revisión: | Jefe de Mantenimiento |
| Responsable de la autorización: | Jefe de Mantenimiento |
| Forma de llenado: | Manual |

| No. | Elemento | Descripción |
|------------|--------------------------------|---|
| 1. | Fecha | Anotar la fecha de requerimiento de las actividades del mantenimiento correctivo. |
| 2. | Hora | Anotar la hora de requerimiento de las actividades del mantenimiento correctivo |
| 3. | Nombre | Anotar el nombre del solicitante que requiere el servicio. |
| 4. | Departamento | Anotar el nombre del departamento en donde se solicita el servicio |
| 5. | Área | Anotar el nombre del área en donde se solicita el servicio. |
| 6. | Datos | Marcar con una X (cruz) en el rectángulo que especifique si el mantenimiento se requiere en una máquina, un equipo, una instalación o en oficinas. |
| 7. | Tipo de Falla | Marcar con una X (cruz) en el rectángulo que especifique si el mantenimiento es mecánico, eléctrico, especializado u otro, explicando en que consiste. |
| 8. | Carácter del Servicio | Marca con una X (cruz) en el rectángulo que especifique si el mantenimiento requiere de su atención extra-urgente, urgente u ordinario. |
| 9. | Descripción de Falla | Describir la falla o defectos observados en las máquinas equipos, instalaciones u oficinas, que requieren de mantenimiento correctivo. |
| 10. | Fecha de recepción | Anotar la fecha en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento. |
| 11. | Hora de recepción | Anotar la hora en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento. |
| 12. | Diagnostico | Marca con una X (cruz) en el rectángulo que especifique la acción que se realizará para la solución del problema de acuerdo al diagnóstico de la falla. |
| 13. | Fecha programada de reparación | Anotar fecha y hora programada para la reparación de la falla, así como la fecha y hora de término del servicio. |



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

P-MA-02

Mantenimiento Correctivo

PÁGINA 9 DE 12

| | | |
|-----|------------------------|---|
| 14. | Actividades Realizadas | Describir claramente todas las actividades de mantenimiento correctivo que fueron ejecutadas por el personal de mantenimiento |
| 15. | Observaciones | Anotar cualquier comentario adicional con respecto al servicio realizado. |
| 16. | Entrego el servicio | Anotar el nombre y firma del técnico que ejecutó el servicio de mantenimiento. |
| 17. | Recibí de conformidad | Anotar nombre y firma del solicitante como Vo. Bo. del servicio de mantenimiento ejecutado. |
| 18. | Aprobó | Anotar el nombre y firma del Supervisor y / o Coordinador de Producción como Vo. Bo. del servicio de mantenimiento ejecutado. |



IDA

F-MA-02-02

 Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C. V.
BITACORA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

| REPORTE FECHA / HORA | PROVEEDOR | ATENCION FECHA / HORA | UBICACION | DESCRIPCION | MARCA MODELO | SERIE | PROBLEMA | CONCLUSION FECHA / HORA | OBSERVACIONES O COMENTARIOS |
|-------------------------|-----------|--------------------------|-----------|-------------|-----------------|-------|----------|----------------------------|--------------------------------|
| 1 | | | | | | | | | |
| | 2 | | | | | | | | |
| | | 3 | | | | | | | |
| | | | 4 | | | | | | |
| | | | | 5 | | | | | |
| | | | | | 6 | | | | |
| | | | | | | 7 | | | |
| | | | | | | | 8 | | |
| | | | | | | | | 9 | |
| | | | | | | | | | 10 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

F-MA-02-02

Rev. 0

COPI

**Instructivo de llenado
Bitácora de mantenimiento correctivo**

| | |
|--|---|
| Objetivo: | Contar con un documento de control que nos permita registrar los eventos de mantenimiento correctivo al equipo de cómputo, equipo de videovigilancia y de telefonía(Conmutador y aparatos telefónicos), así como contar con la información de los equipos que se reparan ya sea, dentro o fuera de las instalaciones de la entidad. |
| Responsable de la elaboración: | Jefe del Departamento de Soporte Técnico |
| Frecuencia: | Por evento |
| Responsable de la revisión: | Coordinador de Informática |
| Responsable de la autorización: | Coordinador de Informática |
| Forma de llenado: | Por computadora por medio de un sistema informático o con pluma en formato preimpreso para su posterior captura electrónica. El llenado de todos los campos es obligatorio a menos que se especifique lo contrario en alguno de ellos. |

| No. | Elemento | Descripción |
|------------|--------------------------------|---|
| 1 | REPORTE FECHA/HORA | Se anota la fecha y hora en que se hace el reporte al proveedor de un equipo específico. |
| 2 | PROVEEDOR | Se anota el nombre del proveedor contratado para dar el servicio de mantenimiento preventivo. |
| 3 | ATENCIÓN FECHA/HORA | Se anota la fecha y hora en que se presente el proveedor en nuestras instalaciones. |
| 4 | UBICACIÓN | Se refiera al lugar físico o nombre de área donde localiza el equipo que requiere de mantenimiento correctivo. |
| 5 | DESCRIPCIÓN | Anotar la Descripción del equipo de cómputo, videovigilancia o telefonía |
| 6 | MARCA MODELO | Anotar la marca (obligatorio) y/o modelo (opcional) del equipo de cómputo, videovigilancia o telefonía. |
| 7 | SERIE | Anotar el número de serie del equipo o anotar las siglas SN si el equipo no cuenta con este número o no es visible. |
| 8 | PROBLEMA | Se anota una breve descripción o idea de la falla del equipo. |
| 9 | CONCLUSIÓN FECHA/HORA | Anotar la fecha y hora de terminación del mantenimiento correctivo para ese equipo. |
| 10 | OBSERVACIONES O COMENTARIOS | Anotar si el equipo se repara en IEPSA o en las instalaciones del proveedor y opcionalmente comentarios u observaciones, ya sean por parte de la persona que entrega el equipo y/o de la persona que lo recibe. |



10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR

Todos somos clientes y a la vez proveedores de otros procesos, ya que tal como necesitamos de otras áreas para llevar a cabo correctamente nuestro trabajo, el resultado de nuestra labor, a su vez, es la materia prima para otros procesos.

Por ello, el servicio que les brindamos a nuestros clientes internos es tan importante como el que le proporcionamos a nuestros clientes externos, ya que **para que el cliente externo esté satisfecho, debe estar satisfecho el cliente interno.**

De esta forma, **todas las áreas requerimos trabajar con el Enfoque Cliente-Proveedor**, es decir, con el objetivo de satisfacer a nuestro cliente, sea interno o externo, ya que nuestro trabajo *siempre* impactará en el resultado final de otras áreas.

Particularmente, cada área podrá consultar y/o actualizar quiénes son sus clientes internos y externos para cada uno de sus procesos, en el **Manual de Gestión de la Calidad de IEPSA.**

11. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

De conformidad con lo establecido en el “Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el Ámbito de la Administración Pública Federal”, publicado el 27 de Septiembre de 2006; **todos los servidores públicos tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del Control Interno Institucional.**

El Control Interno Institucional es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos del cual **todos somos responsables**, que tienen el propósito de:

1. Conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales
2. Obtener información confiable y oportuna,
3. Cumplir con el marco jurídico, y
4. Evitar pérdidas o daños al erario federal.

Para continuar lográndolo, es responsabilidad de todos los que laboramos en IEPSA:

1. **Conocer** el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la entidad, el Manual de Bienvenida y los **manuales, procedimientos e instructivos** que rijan nuestro trabajo.
2. **Llevar a cabo nuestras actividades tal como se describe en ellos**, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos, dentro del Marco Jurídico aplicable;
3. **Asegurarse de que la información que generemos sea confiable y oportuna**, para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como entidad paraestatal; y
4. **Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área**, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos o causar daños al erario federal.

A fin de llevar a cabo correctamente estas actividades, puede consultar para mayor referencia el procedimiento **P-CI-01 Administración del Riesgo Institucional.**

12. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS

Ninguna.