

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 1 de 12

ÁMBITO AL QUE PERTENECE.

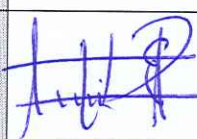
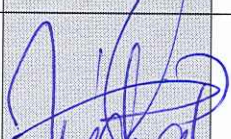
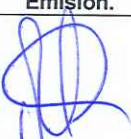
Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

☒	Calidad.
☒	Salud y Seguridad en el Trabajo.
☐	Ambiental.
☒	Soporte Administrativo.

FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO.

(F-MA-02-01) Orden de Servicio para Mantenimiento Correctivo. Rev. 2

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.

Fecha de Revisión.	Gerencia.	Unidad Administrativa.	Elaboró.	Revisó y Aprobó.	Autorizó Emisión.
01/Agosto/2025	Gerencia de Producción.	Departamento de Mantenimiento.	 Lic. Ignacio Estrada Pérez Jefe del Departamento de Mantenimiento	 Ing. Lidia Pérez Serafín Gerente de Producción	 Lic. Aideé Rodríguez Ortega Directora General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 2 de 12

CONTENIDO.

Tema.	Página.
1. – Objetivo.....	3
2. – Alcance.....	3
3. – Referencias.....	3
4. – Definiciones.....	4
5. – Marco Jurídico.....	4
6. – Lineamientos.....	5
7. – Diagrama de Flujo.....	7
8. – Descripción del Procedimiento.....	8
9. – Instructivos de llenado de los formatos.....	10
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	12
11. – Recomendaciones de Instancias de Fiscalización.....	12
12. – Control Interno Institucional.....	12
12.1.- Obligaciones del Responsable de Intervenir en la Administración de Riesgos.....	13
12.2.- Obligación del Responsable de Informar la Baja de Personal.....	13
13. – Vinculación con Otros Sistemas.....	13
14. – Anexos 1 Modelo Entidad – Relación de Mantenimiento Correctivo...	13

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 3 de 12

1.- OBJETIVO.

Atender de manera inmediata, oportuna y eficaz los paros por fallas en la maquinaria, equipo, periféricos e instalaciones de la planta de producción, estableciendo acciones de mejora que minimicen el tiempo improductivo y los riesgos de reincidencia.

2.- ALCANCE.

Conforme a la Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo (F-MA-02-01) dar atención a la problemática que presenta la maquinaria, equipos e instalaciones de la planta de producción de acuerdo a los requerimientos del área solicitante.

3.- REFERENCIAS.

Norma ISO 9001:2015 (4.2, 4.4.1 inciso a, 5.3, 6.1.2, 7.1.3 inciso a y b, 7.4, 8.1 inciso d y e, 8.4. 10.3).

Solicitud de Servicio (F-AD-01-07)

Solicitud de Requisición (F-AL-01-13)

Orden de Servicio (F-AD-01-17)

Vale de salida (F-MA-01-04)

Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo (F-MA-02-01Rev. 2)

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

Consulta Nuestras Obligaciones de Transparencia

[https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-](https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml?idEntidad=MzM=&idOrgano=MzM=&idSujetoObligado=MTYy#inicio)

[web/faces/view/consultaPublica.xhtml?idEntidad=MzM=&idOrgano=MzM=&idSujetoObligado=MTYy#inicio](https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml?idEntidad=MzM=&idOrgano=MzM=&idSujetoObligado=MTYy#inicio)

Las Normas de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social que apliquen al departamento y conforme a los manuales e instructivos de operación vigentes.

Requerimientos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social "STPS" vigentes:

Normas de Seguridad:

NOM-001-STPS-2008 Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo - Condiciones de seguridad.

NOM-002-STPS-2010 Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.

NOM-004-STPS-1999 Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.

NOM-006-STPS-2014 Manejo y almacenamiento de materiales-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

NOM-009-STPS-2011 Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura.

NOM-020-STPS-2011 Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas - Funcionamiento - Condiciones de Seguridad.

NOM-022-STPS-2015 Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.

NOM-029-STPS-2011 Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.

Normas de Salud:

NOM-010-STPS-2014 Agentes químicos contaminantes del ambiente laboral-reconocimiento, evaluación y control.

NOM-011-STPS-2001 Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido.

NOM-025-STPS-2008 Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.

Normas de Organización:

NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal-selección, uso y manejo en los centros de trabajo.

NOM-018-STPS-2015 Sistema armonizado para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 4 de 12

NOM-019-STPS-2011 Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.

NOM-026-STPS-2008 Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.

NOM-028-STPS-2012 Sistema para la administración del trabajo-Seguridad en los procesos y equipos críticos que manejen sustancias químicas peligrosas.

NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-funciones y actividades.

Requerimiento de Protección Civil vigente:

NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para Protección Civil.- Colores, Formas y Símbolos a utilizar.

El cumplimiento para lo anterior, será a través de la misma norma ISO 9001:2015 y/o instructivos de operación del área de mantenimiento.

4.- DEFINICIONES.

Mantenimiento Correctivo: Actividades desarrolladas para corregir las fallas declaradas que impiden el funcionamiento de la maquinaria, equipo, periféricos e instalaciones de la planta de producción.

Fallas Menores: Son aquellas que son atendidas por el personal del área de mantenimiento de IEPSA y que no requieren de una asesoría especializada.

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

Partes interesadas: Gerencia de Producción, Coordinación de Producción, Coordinación de Líneas de Apoyo, Subgerencia de Adquisiciones (Compras y Almacén), Jefatura de Mantenimiento y proveedores externos.

5.- MARCO JURÍDICO.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Reglamento interior de trabajo de Impresora y Encuadernadora Progreso de S.A de C.V.

Código de conducta de las personas servidoras públicas de IEPSA.

"Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el DOF, el 12 de julio del 2010 y reformado el 03 de Noviembre del 2016 y el 5 de septiembre del 2018.

Manual de Organización de Impresora y Encuadernadora Progreso S.A. de C.V.

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 5 de 12

6. – LINEAMIENTOS.

1. Es responsabilidad del Departamento de Mantenimiento:
 - Atención inmediata a las fallas en máquinas, equipo, periféricos e instalaciones de la planta productiva reportadas por los responsables de los procesos productivos a través de la orden de Servicio de Mantenimiento (F-MA-02-01 Rev.2).
 - Solicitar los recursos necesarios en cuanto a herramientas, refacciones y servicio de mantenimiento externo especializado requerido por el Departamento de mantenimiento mediante los formatos: Formato F-AL-01-13 "Solicitud de Requisición" y FO-CON-03 "Solicitud de servicio".
 - Resguardar y controlar el inventario de refacciones, conservando en existencia las piezas de uso frecuente para las reparaciones en los equipos, maquinaria, periféricos e instalaciones de la planta productiva como parte del mantenimiento correctivo.
 - Supervisar y validar el control de las existencias a través del inventario físico anual.
 - Solicitar, coordinar y supervisar la contratación de proveedores de mantenimiento externo especializado correctivo, para garantizar que el servicio brindado cumpla con las condiciones estipuladas y con las especificaciones requeridas en las "Solicitudes de Servicio" (FO-CON-03).
 - Autorizar a través del formato F-MA-01-04 "Vale de Salida" la salida de refacciones que requieran un servicio externo de mantenimiento a efecto de tener el control de las entradas y salidas de refacciones.
 - Validar y liberar los servicios de mantenimiento externo especializados empleado como parte del mantenimiento correctivo a efecto de que se realicen los pagos correspondientes de los mismos.
 - Coordinar y Supervisar que todas y cada una de las actividades realizadas como parte del mantenimiento correctivo, se desarrollen en cumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad e higiene, así como en cumplimiento de las normas nacionales e internacionales (ISO 9001: 2015)
 - Notificar a Gerencia de Producción, cuando se presente el paro total del equipo y/o maquinaria, así como las acciones correctivas inmediatas.
 - Informar las causas de la falla o paro de la maquinaria y/o equipo al responsable de cada proceso productivo.
 - Efectuar el mantenimiento correctivo por orden de prioridad 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.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 6 de 12

- Mantener el equipo y/o maquinaria en condiciones de orden y limpieza durante y al término de la ejecución del servicio de mantenimiento correctivo.
- Comprobar al operador que la maquinaria y/o equipo funciona correctamente. Puesta en Marcha.
- Realizar el registro del trabajo realizado como parte del mantenimiento correctivo en el formato F-MA-02-01, informando las refacciones empleadas y las condiciones en que se entrega la maquinaria y/o equipo.
- Informar a la Gerencia de producción el presupuesto estimado requerido para los mantenimientos correctivos mayores a efecto de ser autorizado por la Dirección General, así como los tiempos requeridos para dicho mantenimiento.

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 de la Calidad 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 de la Calidad"***, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad "SGC".

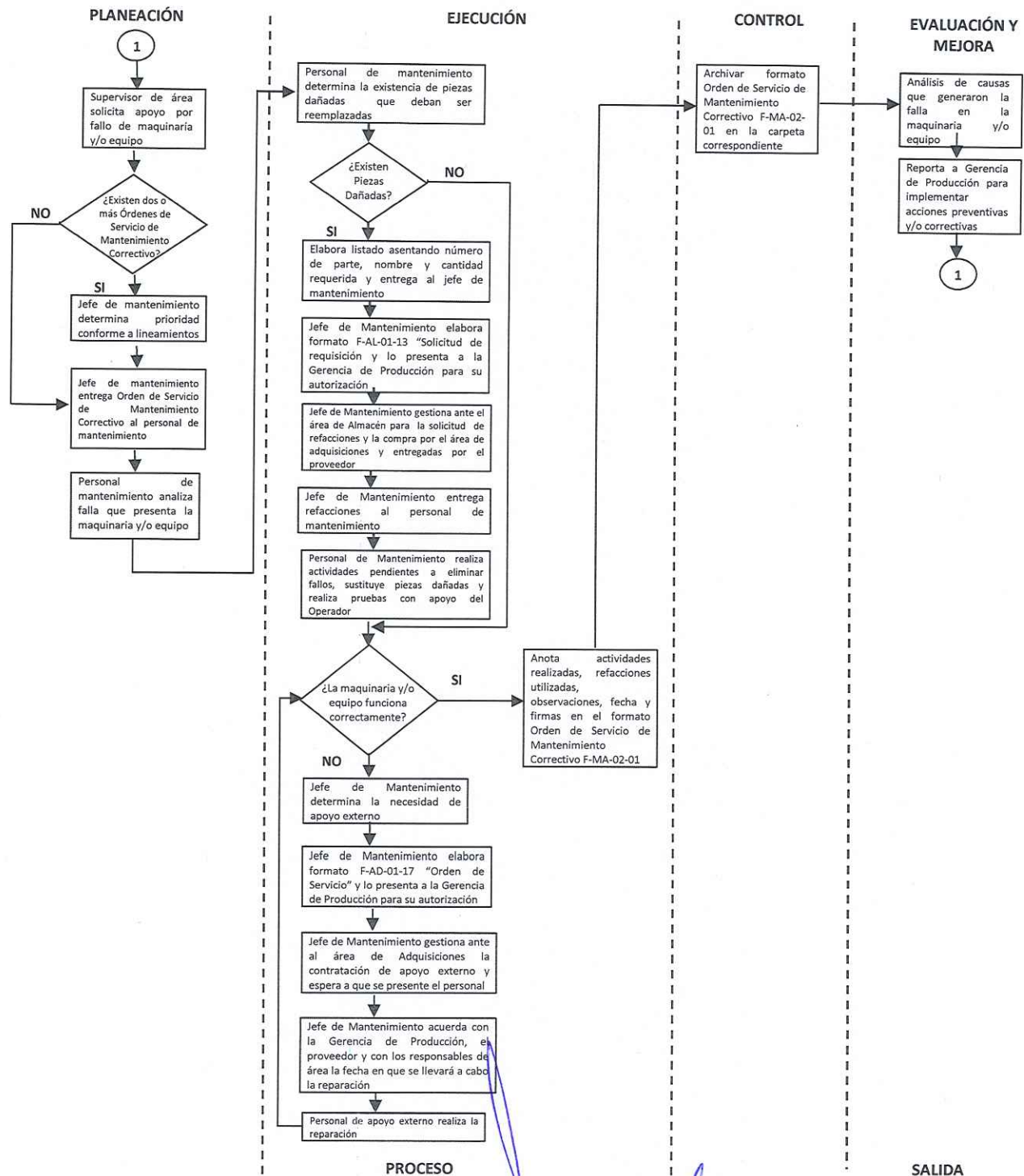


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 7 de 12

7. - Diagrama de Flujo del Proceso





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 8 de 12

8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable.	No.	Descripción de Actividad.
--------------	-----	---------------------------

PLANEACIÓN.

Supervisor de área.	1	Solicita al área Mantenimiento mediante formato Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo F-MA-02-01 Rev. 2 la atención de las fallas que se presentan indicando el área requirente y firmara de conformidad cuando la solicitud haya sido atendida.
¿Existen dos o más Órdenes de Servicio?	2	Si. Pasa a numeral 3 No. Continúa en numeral 4
Jefe de Mantenimiento.	3	Determina prioridad conforme a lineamientos
Jefe de Mantenimiento.	4	Entrega Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo F-MA-02-01 Rev. 2 al personal de mantenimiento.
Personal de mantenimiento.	5	Analiza falla que presenta la máquina y/o equipo.

EJECUCIÓN.

Personal de Mantenimiento.	6	Determina la existencia de piezas dañadas que deban ser reemplazadas.
¿Existen piezas dañadas?	7	Si. Pasa a numeral 8. No. Continúa en numeral 19.
Personal de Mantenimiento.	8	Elabora listado asentando número de parte, nombre y cantidad requerida y entrega al Jefe de mantenimiento.
Jefe de Mantenimiento.	9	Elabora formato Solicitud de requisición F-AL-01-13 Rev. 0 y lo presenta a la Gerencia de Producción para su autorización.
Jefe de Mantenimiento.	10	Gestiona ante el área de Almacén para la solicitud de refacciones y la compra por el área de Adquisiciones y entregadas por el proveedor.
Jefe de Mantenimiento.	11	Entrega refacciones al personal de mantenimiento.
Personal de Mantenimiento.	12	Realiza actividades tendientes a eliminar fallos, sustituye piezas dañadas y realiza pruebas con apoyo del operador.
¿La máquina y/o equipo funciona correctamente?	13	Si. Continúa en numeral 19. No. Continúa en numeral 14.
Jefe de Mantenimiento.	14	Determina la necesidad de apoyo externo
Jefe de Mantenimiento.	15	Elabora formato Orden de Servicio F-AD-01-17 Rev. 0 y lo presenta a la Gerencia de Producción para su autorización. Solicitud de Servicio F-AD-01-07 Rev.5.
Jefe de Mantenimiento.	16	Gestiona ante el área de Adquisiciones la contratación de apoyo externo y espera a que se presente el personal de la empresa que prestará el servicio.
Jefe de Mantenimiento.	17	Acuerda con la Gerencia de Producción, Proveedor y con los Responsables de área la fecha en que se llevará a cabo la reparación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 9 de 12

Personal de apoyo externo	18	Realiza la reparación de la máquina y/o equipo. Continúa en numeral 13.
Personal de Mantenimiento.	19	Anota actividades realizadas, refacciones utilizadas, observaciones, fecha y firmas en el formato Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo F-MA-02-01 Rev.2.

CONTROL.

Supervisor de Mantenimiento.	20	Archiva formato Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo y en su caso el Reporte de Servicio del proveedor en la carpeta correspondiente.
------------------------------	----	--

EVALUACIÓN / MEJORA.

Jefe de Mantenimiento.	21	Analiza las causas que generaron la falla en la máquina y/o equipo.
Jefe de Mantenimiento.	22	Reporta a Gerencia de Producción para implementar acciones preventivas y/o correctivas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 10 de 12

9.- INSTRUCTIVOS DE LLENADO DE LOS FORMATOS.

F-MA-02-01 REV. 2



**ORDEN DE SERVICIO DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Folio:

Tipo de Trabajo

Mantenimiento Correctivo ☐	Mantenimiento Preventivo ☐	Mantenimiento Externo ☐
Urgente ☐	Normal ☐	Servicios Generales ☐

Hora: _____

Fecha: _____

Área: _____

Máquina: _____

Instalaciones: _____

Descripción de la falla	Descripción del Trabajo Realizado
Refacciones requeridas: Observaciones:	

Vo. Bo. Mantenimiento

Solicitó

Personal que ejecutó
el trabajo

Aceptación del
trabajo realizado

Nombre y firma

Nombre y firma

Nombre y firma

Nombre y firma



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 11 de 12

Instructivo de llenado.
Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo.
F-MA-02-01 REV. 2

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(a) de Mantenimiento.
Responsable de la autorización:	Jefe(a) de Mantenimiento.
Forma de llenado:	Manual.

No.	Elemento.	Descripción.
1	Hora.	Anotar la hora en la que se solicita el servicio de Mantenimiento Correctivo.
2	Fecha.	Anotar la fecha de requerimiento de Servicio de Mantenimiento Correctivo.
3	Área.	Anotar el nombre del área en donde se encuentra la máquina y/o equipo que requiere servicio.
4	Máquina.	Anotar el nombre de la máquina y/o equipo que presenta falla.
5	Instalaciones.	Anotar el nombre de las instalaciones que requieran servicio Correctivo.
6	Tipo de Trabajo	Marcar con una "X" el tipo de mantenimiento requerido (Correctivo, preventivo, externo, servicios generales) y su clasificación (Urgente o normal).
7	Descripción de la Falla.	Hacer una pequeña descripción de la falla, deficiencias o desperfectos observados en la maquinaria y/o equipos e instalaciones, por las cuales se requiere el mantenimiento correctivo.
8	Descripción del Trabajo Realizado.	Anotar en forma clara y precisa en que consistió la reparación de la maquinaria y/o equipo, indicando si funciona correctamente la máquina.
9	Refacciones requeridas.	Indicar número de parte, nombre y cantidad de piezas requeridas para llevar a cabo la reparación de la maquinaria y/o equipo.
10	Observaciones.	Indicar si durante el servicio se presentaron situaciones excepcionales que sea relevante dar a conocer.
11	Vo. Bo. Mantenimiento.	Anotar nombre y firma del Jefe de Mantenimiento.
12	Solicitó.	Anotar nombre y firma del responsable de área que solicita el servicio de mantenimiento Correctivo.
13	Personal que ejecutó el trabajo.	Anotar nombre y firma del personal de mantenimiento que intervino en el Servicio correctivo.
14	Aceptación del trabajo realizado.	Anotar el nombre y firma del operador de la maquinaria y/o equipo que presentaba fallo, además se debe recabar la firma de enterado del responsable del área que solicita el servicio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 12 de 12

10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR ⁽¹⁾

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 brindamos a nuestros clientes internos es tan importante como el que 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. – RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN.

Se deberá incorporar las recomendaciones preventivas definitivas, emitidas por instancias de fiscalización con el fin de evitar recurrencia en las observaciones determinadas.

12. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.

De conformidad con el “ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de Noviembre del 2016” y reformado el 5 de septiembre del 2018.

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.

(1) ISO 9001:2015 – numeral 0.2 “Principios de la gestión de la calidad”; numeral 5.1.2 “Enfoque al cliente”; numeral 5.3 “Roles, responsabilidades y autoridades en la organización”, inciso “d”.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.

P-MA-02

Página 13 de 12

12.1. – OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

Llevar acabo la administración de riesgos de cada una de las actividades que se realizan de acuerdo a la función para determinar lo siguiente:

1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto y frecuencia de ocurrencia.
2. Llevar acabo las actividades de control para la administración adecuada de los riesgos.

12.2.- OBLIGACIÓN DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DEL PERSONAL.

Todos los servidores públicos responsables de cada área tienen la obligación de informar por oficio o por correo electrónico a la Coordinación de Informática y al Departamento de Recursos Humanos, la cancelación de los accesos a los sistemas internos del personal que causa baja de IEPSA.

13. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS.

Manual de Procedimientos Mantenimiento Preventivo (P-MA-01).

14.- ANEXOS MODELO ENTIDAD – RELACIÓN DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO.

Modelo Entidad – Relación del Mantenimiento Preventivo

