

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 1 de 12</b>

### **1.- Objetivo.**

Atender las solicitudes del mantenimiento correctivo que se entreguen en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de las diferentes áreas del TESOEM.

### **2.- Alcance.**

Aplica a las áreas académicas, administrativas, alumnos y personal de mantenimiento en todas aquellas actividades relacionadas al mantenimiento correctivo, desde el momento en que el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales recibe la solicitud de mantenimiento por parte del usuario, se aprueba, realización del mantenimiento y recibo de conformidad por el usuario.

### **3.- Referencias**

- Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México. Capítulo Primero, Artículo 17, Fracción XIV, Gaceta de Gobierno, 29 de agosto de 1997.
- Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Código Financiero del Estado de México, para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Código Administrativo del Estado de México, para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la asignación y uso de bienes y servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo estatal, Fracción I DAP-020 (Expedientes de personal). Gaceta de Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- Acuerdo por el que se modifica el relativo por el que se establece la obligación de integrar los expedientes de los procedimientos de adquisiciones de bienes y contratación de servicios, mediante los índices de expedientes de adquisición de bienes y contratación de servicios, Gaceta de Gobierno, 04 de mayo 2017.
- Reglamento Interior del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México, Gaceta de Gobierno, 5 de abril de 2018.
- Norma Mexicana IMNC, ISO 9001:2015, NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.
- Manual General de Organización del TESOEM, publicado en Gaceta de Gobierno el 22 de junio del 2021.
- Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), versión décima Segunda, junio 2024.

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 2 de 12</b>

#### **4.- Responsabilidades/Autoridades.**

Dirección General

- Autoriza el procedimiento.
- Dirección de Planeación y Administración debe:
  - Autorizar la suficiencia presupuestal (FO-RS-08) para la compra del bien y/o servicio
  - Autorizar el pago del bien y/o servicio.
  - Deberá informar si se cuenta con la liquidez para la compra del bien y/o servicio.
  - Le informa al proveedor la fecha posible de pago.

Subdirección de Administración y Finanzas debe:

- Identifica el tipo de prioridad en atención del bien y/o servicio.
- Supervisar que el presente procedimiento se cumpla.
- Supervisa la suficiencia presupuestal (FO-RS-08)

Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales debe:

- Realizar la compra de los materiales requeridos y autorizados para la ejecución del mantenimiento.
- Supervisar los mantenimientos con el encargado de mantenimiento.
- Revisar el formato FO-RS-10 Seguimiento al mantenimiento correctivo.

El Personal adscrito al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales deberá:

- Recibir el formato de solicitud de mantenimiento (FO-RS-01) para la realización del mismo.
- La solicitud de mantenimiento (FO-RS-01) deberá estar debidamente requisitado.
- En caso de no estar bien requisitados no se recibirá el formato de solicitud de mantenimiento (FO-RS-01) y por lo tanto no se efectuará.
- Entregar el (FO-RS-01) al encargado de mantenimiento para dar seguimiento.

El encargado del Mantenimiento del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales debe:

- Informarle al jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de la solicitud de mantenimiento.
  - Se envía el listado del material a cotización por parte del personal adscrito al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, se manda al Departamento de Presupuesto y Contabilidad con el formato de suficiencia presupuestal (FO-RS-08).
-

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 3 de 12</b>

- Una vez que se tenga la suficiencia presupuestal (FO-RS-08) se realiza la compra del material.
- Se manda el formato (FO-RS-01) a la Subdirección de Administración y finanzas para recabar la firma de Autorización.
- Asignar al personal para la realización del mantenimiento.
- Supervisar el mantenimiento solicitado para verificar si lo realiza el personal del Tecnológico o se requiere de personal especializado externo, así como el material a utilizar.
- Archivar las solicitudes de mantenimiento, realizar el llenado de la bitácora de solicitudes de mantenimiento recibidas (FO-RS-06) y verificarlo con el formato seguimiento de mantenimiento correctivo (FO-RS-10).

El Personal de mantenimiento del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales debe:

- Recibir del encargado de mantenimiento la solicitud de mantenimiento (FO-RS-01).
- Llevar a cabo la revisión y verifica a donde se realizará el mantenimiento correctivo.
- Solicitan el material al encargo del mantenimiento y realizan el mantenimiento e informan al área usuaria.
- Solicitan la firma de conformidad del área usuaria.

Los Proveedores del servicio técnico especializado externo deben:

- Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo para las que fueron contratados de acuerdo con lo estipulado en la cotización y/o contrato de servicio.
-

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 4 de 12</b>

## 5. Definiciones.

### **Mantenimiento Correctivo:**

Es aquel que se realiza con la finalidad de reparar fallos o defectos que se presenten en equipos y maquinaria.

### **Bienes Inmuebles:**

Son aquellos elementos de la naturaleza, que no pueden trasladarse de forma inmediata de un lugar a otro sin su destrucción o deterioro por lo que responde al concepto de fijeza, tales como los edificios, explanadas, áreas verdes, etc.

### **Bienes Muebles:**

Son aquellos elementos de la naturaleza, materiales o inmateriales, que pueden desplazarse de forma inmediata y trasladarse fácilmente de un lugar a otro, manteniendo su integridad tal como mobiliario de aulas y oficinas, etc.

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 5 de 12</b>

**Servicio  
Especializado  
Externo**

Servicio que se lleva a cabo por personal especializado para la realización de actividades específicas.

**6.- Políticas.**

- Las solicitudes de mantenimiento (FO-RS 01) deberán contener rubrica de la dirección o subdirección correspondiente de lo contrario no se recibe dicha solicitud.
  - Las solicitudes de mantenimiento correctivo (FO-RS-01) se atenderán tomando en cuenta el presupuesto de egresos para el ejercicio fiscal correspondiente, los recortes presupuestales, la suficiencia presupuestal y liquidez con la que se cuente en ese momento; así como las medidas de austeridad del gasto vigente.
  - Cuando se requiera un servicio externo para mantenimiento correctivo, la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, lo desarrollará conforme al procedimiento de compras (PC-RS-02).
-

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 6 de 12</b>

**7.- Desarrollo**

<b>No</b>	<b>Unidad Administrativa</b>	<b>Actividad</b>
1	Área usuaria	Requisita el formato de mantenimiento (FO-RS-01), y lo entrega al personal adscrito al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
2	Personal Adscrito al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	<p>Recibe el formato de solicitud de mantenimiento (FO- RS-01), verifica que esté debidamente requisitado y lo entrega al encargado de mantenimiento.</p> <p>¿Está debidamente requisitado?</p> <p>Sí: personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales lo recibe y la jefa (e) lo turna a la Subdirección de Administración y Finanzas para su aprobación.</p> <p>No: Está debidamente requisitada el personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales lo regresa al área usuaria para su corrección.</p>
3	Subdirector (a) de Administración y Finanzas	<p>Recibe el formato de solicitud de mantenimiento (FO- RS-01), valora la procedencia del mantenimiento solicitado,</p> <p>¿Si firma de aprobación?</p> <p>Sí: Lo rubrica y devuelve a la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, para la realización del mantenimiento.</p> <p>No: Lo anula con la leyenda "CANCELADO" describiendo los motivos y se justifica por qué y se regresa al Departamento de Recursos Materiales para avisar al área y archivar el documento.</p>

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 7 de 12</b>

4	<p>Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</p>	<p>Recibe el formato de solicitud de mantenimiento y verifica si fue autorizado</p> <p>¿Está autorizado?</p> <p>Si: Se registra en la bitácora de solicitudes de mantenimiento recibidas (FO-RS-06) al igual que en el formato de seguimiento de mantenimiento correctivo (FO-RS-10) y se le asigna al personal de mantenimiento.</p> <p>No: Recibe la solicitud de mantenimiento cancelada (FO-RS-01) y le informa al área usuaria de su improcedencia vía telefónica y concluye el proceso. (FIN).</p>
5	<p>Encargado de Mantenimiento</p>	<p>Recibe la solicitud de mantenimiento (FO-RS- 01) debidamente autorizado.</p> <p>Supervisa el mantenimiento solicitado para verificar si lo realiza el personal del tecnológico o si requiere de personal especializado externo.</p> <p>¿Determina si requiere servicio especializado?</p> <p>Sí: es necesario se refiere al procedimiento para la realización de las compras PC-RS-02 y termina el proceso. (FIN).</p> <p>No: asigna al personal para realización del mantenimiento.</p> <p>¿Se requiere material?</p> <p>Si: lo solicita a la Jefatura del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales,</p> <p>No: asigna al personal para realización del mantenimiento.</p>

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 8 de 12</b>

6	Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	Recibe la lista del material que se requiere para dar el mantenimiento y compra el material de acuerdo con el procedimiento para realización de las compras PC-RS-02, recibe el material y lo proporciona al personal de mantenimiento.
7	Personal de Mantenimiento	Recibe la solicitud de mantenimiento (FO-RS-01), solicita al encargado de mantenimiento el material y realizan el mantenimiento, una vez realizado solicitan la firma de conformidad al área usuaria.
8	Área usuaria	<p>Revisa el mantenimiento realizado.</p> <p>¿Está conforme?</p> <p>Sí: firma de conformidad el formato de solicitud de mantenimiento (FO-RS-01) y lo entrega al personal de mantenimiento, este paso lo puede realizar cualquier persona adscrita a la unidad administrativa en donde se esté realizando el mantenimiento.</p> <p>No: Anota las observaciones.</p>

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 9 de 12</b>

9	Encargado de Mantenimiento	Recibe el formato de solicitud de mantenimiento (FO-RS-01) firmada de conformidad, hace el llenado del formato (FO- RS-06) Bitácora de mantenimiento y verifica este formato con el (FO-RS-10) Seguimientoal mantenimiento correctivo y los archiva. (FIN)
---	-------------------------------	--

<b>PROCEDIMIENTO</b> Realización de mantenimiento correctivo	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 10 de 12</b>

HOJA DE CONTROL

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>SUPERVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Ing. Oriana Avendaño Olivares  <b>Jefa (e) Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</b>	Lic. Jaime Gerardo González Arrellano  <b>Subdirección de Administración y Finanzas</b>	Lic. Israel Rivera Flores  <b>Dirección de Planeación Y Administración</b>	Mtro. José Israel Campero Domínguez  <b>Dirección General</b>

<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>Realización de mantenimiento correctivo</b>	<b>Edición: DECIMA QUINTA</b>
	<b>Fecha: AGOSTO 2024</b>
	<b>Código: PC-RS-01</b>
	<b>Página: 11 de 12</b>

Cambios de esta versión
<p>No existe cambios por ser versión "Cero"</p> <p>Pasa de la versión "Cero" a "Primera" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-SGC-01 de julio de 2018.</p> <p>Pasa de la versión "Primera" a "Segunda" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-SGC-agosto 2018.</p> <p>Pasa de la versión "Segunda" a "Tercera" por el cambio de actualización de fechas en el punto de Referencias, así también se le cambio el número de formato en los puntos de Políticas y Desarrollo y cambio de nombres en la jefatura, subdirección y dirección general en hoja de control.</p> <p>Pasa de la versión "Tercera a "Cuarta" por la actualización del Manual de Gestión de la Calidad, agosto 2019.</p> <p>Pasa de la versión "Cuarta" a la "Quinta" por la actualización del Manual de Gestión de la Calidad, febrero 2020 y el Manual General de Organización del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México, Gaceta de Gobierno, 18 de febrero de 2020.</p> <p>Pasa de la versión "Quinta" a la "Sexta" por cambios en el procedimiento, septiembre 2020.</p> <p>Pasas de la versión "Sexta" a la "Séptima" por la actualización del Manual de Gestión de la Calidad MC-SGC-01 octubre 2020 y por cambio de autoridades, se agregaron dos puntos a las políticas del procedimiento y en el desarrollo se modificó en la parte de personal de mantenimiento, se agregó el formato (FO-RS-10) seguimiento al mantenimiento correctivo.</p> <p>Pasa de la versión "Séptima a la Octava", por la actualización en la versión del Manual General de Organización del TESOEM, publicado en Gaceta de Gobierno el día 22 de junio del 2021, se modificó el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), versión séptima, junio 2021.</p> <p>Pasa de la versión "Octava a la Novena", se modificó el Manual del Sistema de Gestión de la calidad (MC-SGC-01), versión octava, octubre 2021, se modifica las políticas, el desarrollo del Procedimiento.</p> <p>Pasa de la versión "Novena a Decima", se agrega en la parte de responsabilidades la Dirección de Planeación y Administración se modifica el desarrollo, se modificó el manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), versión novena, julio, 2022.</p> <p>Pasa de la versión "Decima" a la "Décima Primera", se modificó la versión y mes, así como el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), versión décima, septiembre 2023 y en desarrollo en los siguientes puntos: 2,3, 5.</p> <p>Pasa de la versión "Decima Primera" a la "Décima Segunda", se modificó en el apartado de Autoridades y/ Responsabilidades, se agregó a la Dirección General y firma de autorización.</p>

**PROCEDIMIENTO**  
**Realización de mantenimiento correctivo**

**Edición: DECIMA QUINTA**

**Fecha: AGOSTO 2024**

**Código: PC-RS-01**

**Página: 12 de 12**

**Cambio de versión**

Pasa de la versión "Decima Segunda" a la "Décima Tercera", se modificó la versión y mes, Así como el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), versión decima Primera, con fecha febrero 2024; así como el nombre del Director General.

Pasa de la versión "Decima Tercera" a la "Décima Cuarta", se modificó la versión y mes, Así como el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01), versión decima Segunda, con fecha junio 2024.

Pasa de la versión "Decima Cuarta" a la "Décima Quinta", se modificó el apartado de elaboro por cambio de jefe del departamento.

Se modifica en procedimiento por el cambio del titular del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.