



# Universidad Autónoma de Chihuahua

## FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRIOLOGÍA



|  |                         |                                  |               |
|--|-------------------------|----------------------------------|---------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO E INFRAESTRUCTURA |                         |                                  |               |
| RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES  |                         |                                  |               |
| REVISIÓN : 1<br>16/12/08   | CÓDIGO : PRO 6.3 USG 02 | REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000 | Página 1 de 3 |

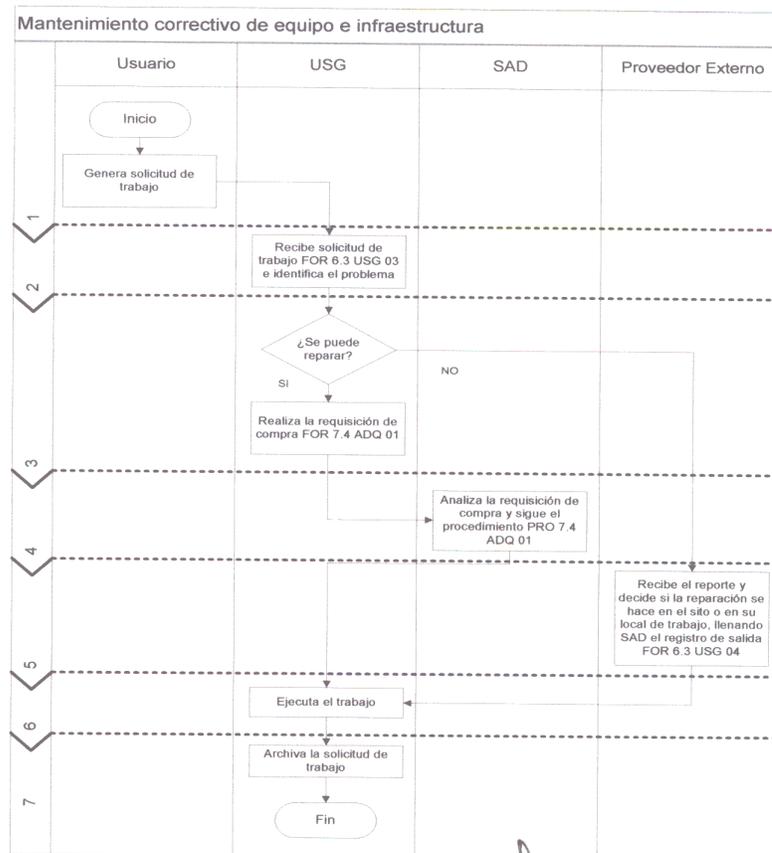
### I. OBJETIVO

Documentar las actividades necesarias para realizar el mantenimiento correctivo tanto de equipo como infraestructura, dentro de la FEN.

### II. ALCANCE

Aplica a todos los equipos e infraestructura que se encuentran dentro de la FEN.

### III. DIAGRAMA DEL PROCESO



|                | Elaboró                             | Revisó                        | Autorizó                    |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Puesto         | Unidad de Servicios Generales       | Representante de la Dirección | Dirección                   |
| Fecha          | 16 DE 08                            | 16 DIC 08                     | 16 DIC 08                   |
| Nombre y Firma | Ing. Saúl Martínez/Ing. Juan Molina | Ing. Ramón Hernández          | M.E. Ma. Teresa Pérez Piñón |



|  |                         |                                  |
|--|-------------------------|----------------------------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO E INFRAESTRUCTURA |                         |                                  |
| RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES  |                         |                                  |
| REVISIÓN : 1<br>16/12/08   | CÓDIGO : PRO 6.3 USG 02 | REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000 |

#### IV. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Todas las solicitudes de trabajo deben ir foliadas y con una copia.
2. Al indicar la fecha tentativa de realización en la Solicitud de Trabajo FOR 6.3 USG 03 la USG tendrá 10 días hábiles después de la misma para la culminación de dicha orden, en caso de se requiera tiempo adicional, deberá realizarse una acción correctiva, indicando el porque del retraso en la culminación de dicha solicitud.
3. En caso de no poder ejecutar el trabajo aún teniendo todos los recursos, puede hacer uso de un proveedor externo, bajo autorización de la Secretaria Administrativa.
4. En el caso donde el mantenimiento realizado no sea satisfactorio para el usuario, éste no firmara de conformidad la orden de trabajo FOR 6.3 USG 03. Hasta quedar éste satisfecho.
5. En caso de que se presente la misma falla en un periodo corto de tiempo, se realizará otra orden de trabajo y se anotará en la parte de descripción del problema " falla que anteriormente se había presentado y volvió a ocurrir"
6. Cuando se hizo uso de un proveedor para alguna reparación y el usuario no quedó satisfecho se regresa el objeto reparado hasta que la reparación sea correcta y el usuario quede satisfecho, en caso de que no se haya pagado se le retendrá el cheque.
7. Si el pago ya se realizó por la reparación y se presenta alguna falla se hace valer la garantía.

#### V. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

| Responsabilidades | Secuencia | Actividades   |
|-------------------|-----------|---|
| Usuario           | 1         | Genera solicitud de trabajo de acuerdo a necesidad de mantenimiento correctivo FOR 6.3 USG 03 llenando claramente los siguientes campos (Siguiendo la instrucción de trabajo ITR 6.3 USG 01): Solicitante, descripción del problema, departamento solicitante, fecha de solicitud, fecha tentativa y firma (Mto).           |
| USG               | 2         | Recibe la solicitud de trabajo e identifica el problema y decide si puede repararlo.  |
| USG               | 3         | Si puede repararlo, repara el equipo de lo contrario si es necesaria alguna refacción, material o herramienta, realiza la requisición de compra FOR 7.4 ADQ 01 y se pasa a secuencia 4 del procedimiento. Si es necesario la ayuda de un proveedor externo se pasa a secuencia 5.   |
| SAD               | 4         | Analiza la requisición de compra y continúa el procedimiento PRO 7.4 ADQ. 01. Se sigue secuencia 6.   |
| Proveedor Externo | 5         | Recibe reporte por parte de la USG y decide si la reparación la realiza en el sitio donde se encuentra el equipo o bien tiene que trasladarlo al domicilio de su negocio en este caso se registra en el formato de Registro de Salida a Taller Externo Equipo FOR 6.3 USG 04 y se continua con el paso 6 del procedimiento. |



|  |                         |                                  |               |
|--|-------------------------|----------------------------------|---------------|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO E INFRAESTRUCTURA |                         |                                  |               |
| RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES  |                         |                                  |               |
| REVISIÓN : 1<br>16/12/08   | CÓDIGO : PRO 6.3 USG 02 | REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000 | Página 3 de 3 |

|     |   |  |
|-----|---|--|
| USG | 6 | Una vez que recibe el material que se requiere ejecuta el trabajo, o en su defecto recibe el equipo que mandó al proveedor externo para reparación y llena la solicitud de trabajo por parte de la Unidad de Servicios Generales FOR 6.3 USG 03 los siguientes campos:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción del trabajo realizado</li> <li>- Fecha de culminación del trabajo y</li> <li>- Vo. Bo. De Mantenimiento,</li> </ul> Firma de conformidad del Usuario. |
| USG | 7 | Una vez que se han completado los campos y firmado de conformidad por el usuario, la USG se encarga de archivar las solicitudes de trabajo.  |

### VI GLOSARIO

USG.- Unidad de Servicios Generales.

Solicitud de trabajo.- Formato donde se requieren y registran las necesidades para que el equipo trabaje en condiciones óptimas.

Conformidad.- Que el cliente esté satisfecho con el trabajo realizado.

### VII DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| DOCUMENTO   | CÓDIGO          |
|---|-----------------|
| Procedimiento para elaborar procedimientos                  | PRO 4.2 CTRL 03 |
| Procedimiento para la Adquisición de bienes y servicios     | PRO 7.4 ADQ 01  |
| Norma ISO 9001:2000 Requisitos                              | N/A             |
| Instrucción de trabajo para llenado de solicitud de trabajo | ITR 6.3 USG 01  |

### VIII REGISTROS

| NOMBRE                                       | TIEMPO MINIMO DE CONSERVACIÓN | RESPONSABLE DE CONSERVARLO | CÓDIGO         |
|--|-------------------------------|----------------------------|----------------|
| Solicitud de trabajo                         | 1 año                         | USG                        | FOR 6.3 USG 03 |
| Registro de salida a taller externo equipo   | 1 año                         | USG                        | FOR 6.3 USG 04 |
| Requisición de bienes materiales y servicios | 1 año                         | UCPT                       | FOR 7.4 ADQ 01 |

### IX CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA    | REVISIÓN | DESCRIPCIÓN  | CÓDIGO         |
|----------|----------|--|----------------|
| 16/12/08 | 1        | Se agregó el punto 2 en las Políticas de Operación | PRO 6.3 USG 02 |