NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO E INFRAESTRUCTURA			
RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES			
REVISIÓN : 2 22/09/2010	CÓDIGO : PRO 6.3 USG 02	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2008	Página 1 de 4

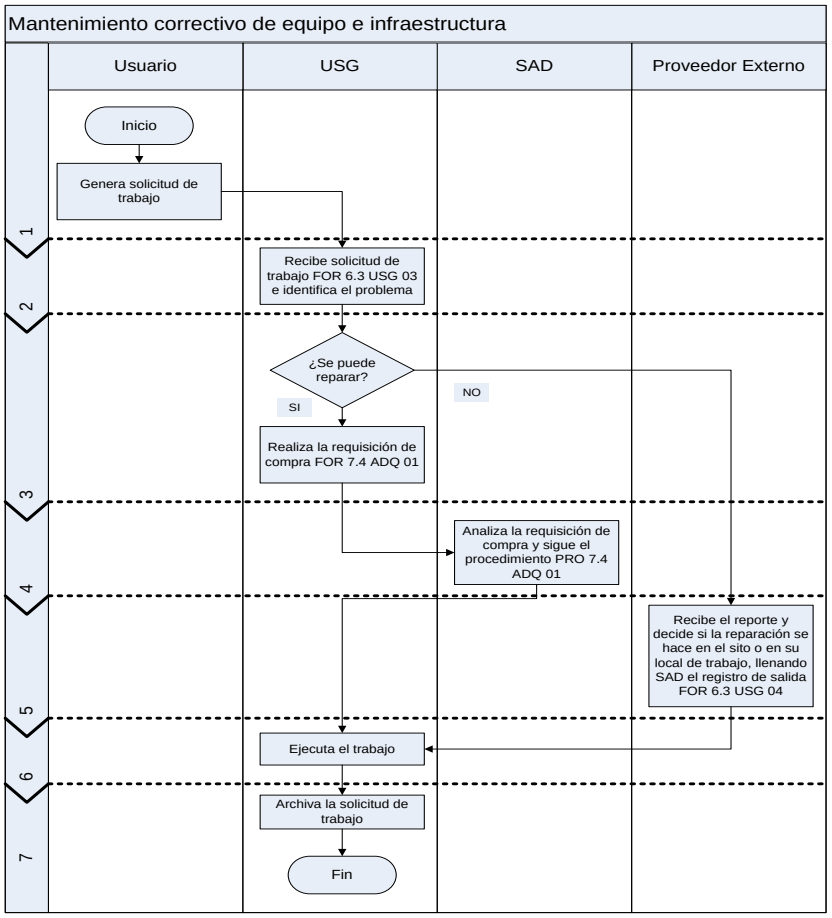
I. OBJETIVO

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			
Nombre y Firma	Ing. Saúl Martínez/Ing. Juan Molina	Ing. Karim Tena	M.E. Ma. Teresa Pérez Piñón

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO E INFRAESTRUCTURA			
RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES			
REVISIÓN : 2 22/09/2010	CÓDIGO : PRO 6.3 USG 02	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2008	Página 2 de 4

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 (Mtto).
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.

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA

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: - Descripción del trabajo realizado - Fecha de culminación del trabajo y - Vo. Bo. De Mantenimiento, 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 9001:2008 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

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPO E INFRAESTRUCTURA			
RESPONSABLE : UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES			
REVISIÓN : 2 22/09/2010	CÓDIGO : PRO 6.3 USG 02	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2008	Página 4 de 4

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
22/09/2010	2	Se corrigió el recuadro de Referencia a la Norma ISO 9001:2008 según Auditoría Interna de junio 2010	PRO 6.3 USG 02

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados se considerará COPIA NO CONTROLADA