 <p>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</p>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>Responsable del formato:</b> Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b>	
	<b>CÓDIGO: PR 01/05/06</b>	<b>REVISIÓN: R5 23/04/18</b>	

## I. OBJETIVO

Conservar en buen estado el funcionamiento de las instalaciones del edificio del H. Congreso del Estado de Chihuahua, reduciendo al mínimo el deterioro de las mismas, contribuyendo a la economía de los recursos invertidos en la conservación de las instalaciones, para que todo el personal que labore en este edificio y del personal que lo visite puedan desarrollar sus actividades sin contratiempos y en un clima de confort.

## II. ALCANCE

Aplica para las distintas áreas propiedad o bajo administración del H. Congreso del Estado de Chihuahua.

## III. POLÍTICAS

1. Únicamente se proporcionará el servicio de mantenimiento a los bienes propiedad del H. Congreso del Estado de Chihuahua y aquellos que estén bajo su administración.
2. Todo trabajo de mantenimiento correctivo a infraestructura deberá solicitarse por medio del Formato Mantenimiento Correctivo a Infraestructura **FR 01/05/06/02**, debidamente firmado por la o el Responsable del área y dirigido al Encargado o Encargada de Mantenimiento de Edificio y Equipo.
3. Todo servicio de mantenimiento correctivo a infraestructura será atendido con la prioridad que demande el mismo, tomando en cuenta requisiciones previas, disponibilidad de personal y recursos materiales. En todos los casos se atenderá en un plazo no mayor de 12 horas.
4. El mantenimiento se clasificará en Mantenimiento Mayor (reparaciones o actividades que requieren la adquisición de bienes o insumos y/o la intervención de un proveedor de servicios externo) y Mantenimiento Menor (actividades generalmente realizables en menos de 12 hrs. y para las cuales se cuenta con el material, insumos y equipo necesarios para llevarlas a cabo).
5. Para la atención de emergencias ocasionadas por fenómenos naturales (lluvias, vientos, temblores, etc.) o algún incidente surgido en las instalaciones, las y los Auxiliares de Servicio de Mantenimiento trabajarán coordinadamente bajo las órdenes de la o el Encargado de Mantenimiento de Edificio y Equipo, y en ausencia de éste, quedarán a cargo del Jefe o Jefa del Departamento de Adquisiciones y Servicios, disponiéndose a dar seguimiento al plan de trabajo que se haya trazado para la atención de esa eventualidad.
6. Al finalizar el mantenimiento, el solicitante evaluará el trabajo mediante el Formato Aprobación de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura **FR 01/05/06/01** que le será proporcionado por la o el Auxiliar de Servicio de Mantenimiento que le haya atendido.
7. El personal de esta área deberá portar invariablemente su equipo de trabajo, (uniforme, herramienta, zapatos especiales y gafete –podrá dispensarse de manera verbal el uso de alguno de estos elementos de manera ocasional o temporal por el jefe o jefa inmediato-).
8. Cuando se catalogue una actividad a realizar como Mantenimiento Correctivo Mayor y se cuente con los recursos humanos necesarios, la disponibilidad del tiempo, herramientas, equipo y demás recursos para llevar a cabo el servicio solicitado, podrá realizarse de manera interna.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA  
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA

Responsable del formato:  
Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios

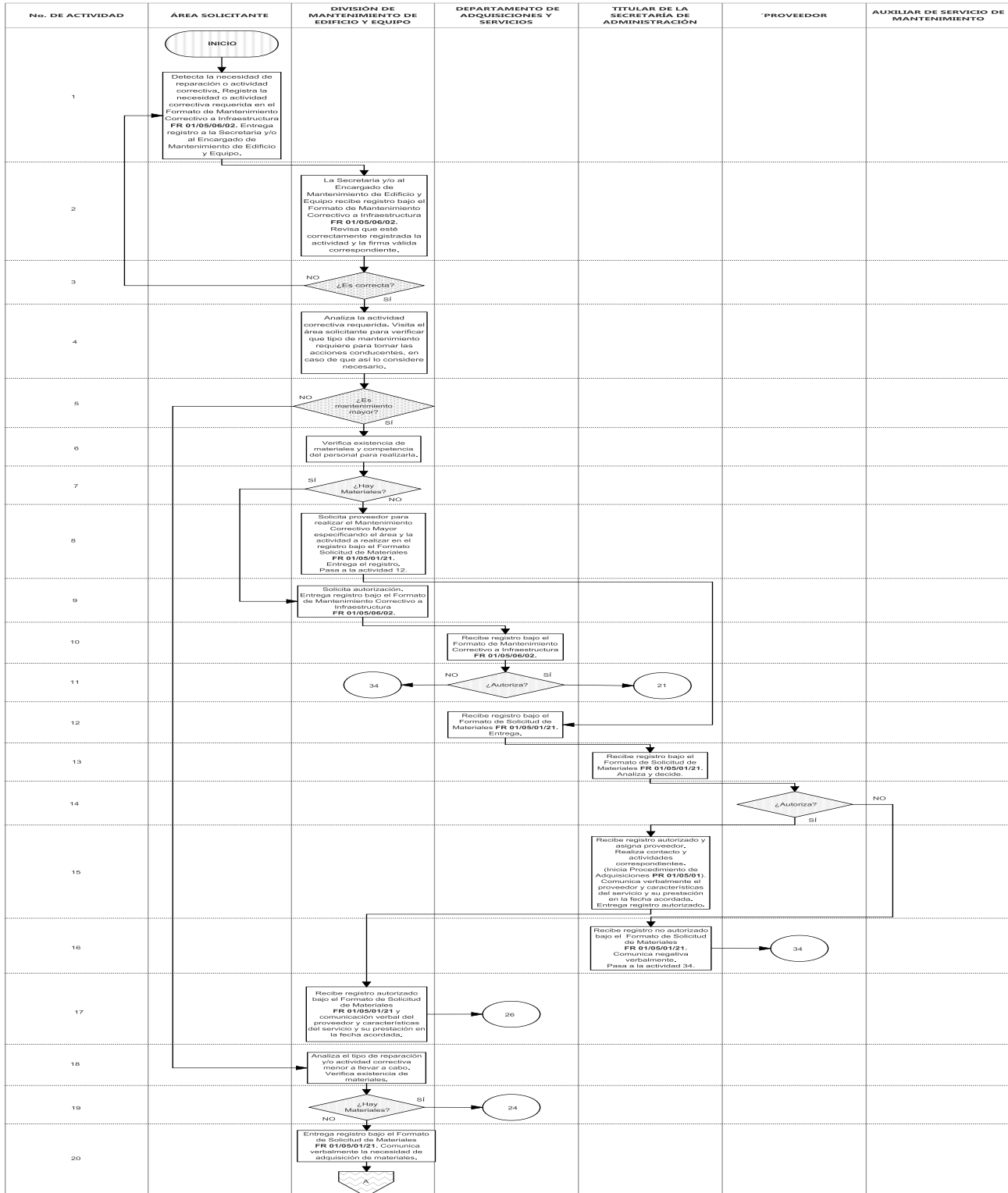
REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/05/06

REVISIÓN: R5  
23/04/18

Página 2 de 9

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA  
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA

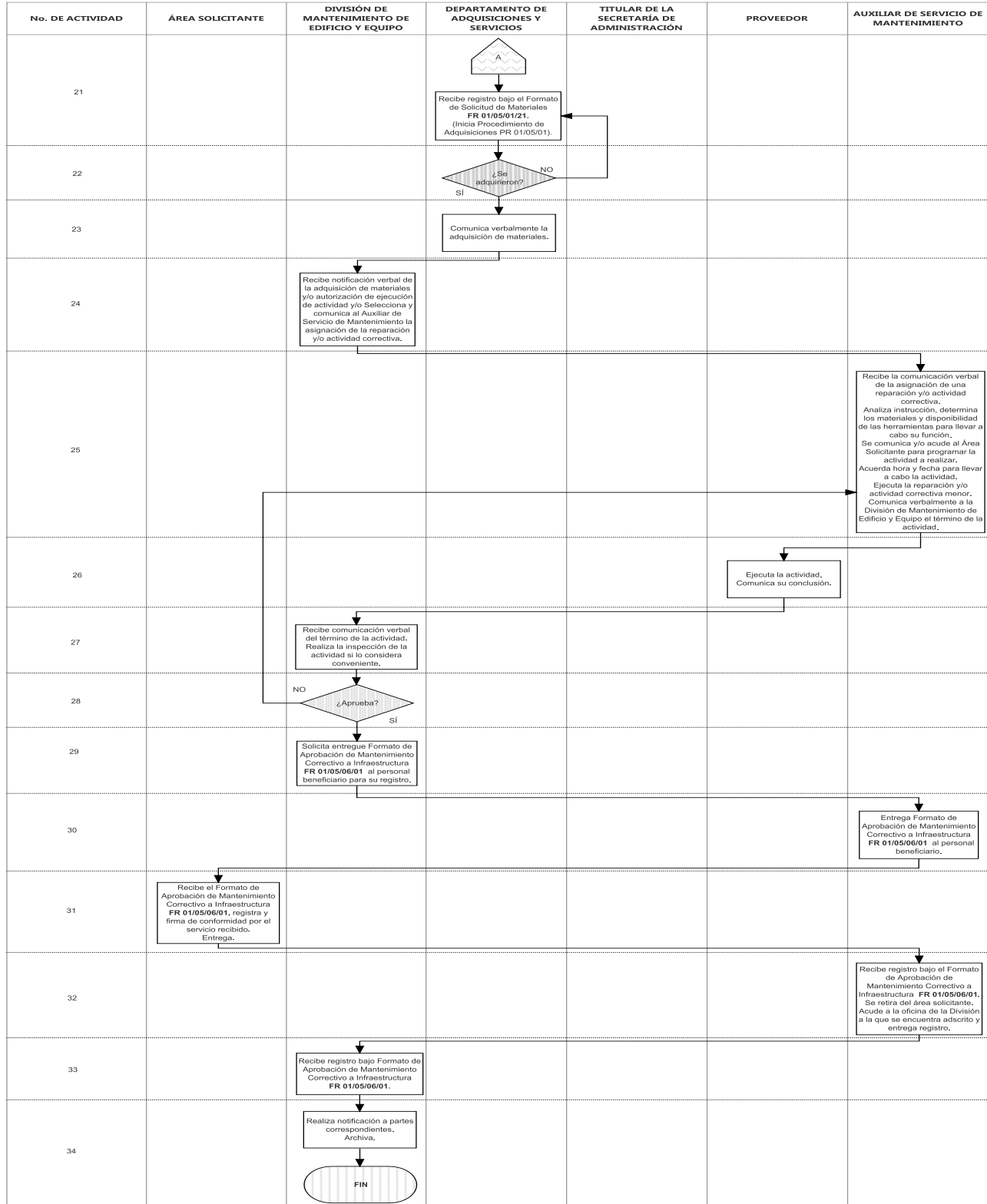
Responsable del formato:  
Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios


REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/05/06

REVISIÓN: R5  
23/04/18


Página 3 de 9




 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b> <b>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>Responsable del formato:</b> Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b>	
	<b>CÓDIGO: PR 01/05/06</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 23/04/18	

## V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Área Solicitante	1	Detecta la necesidad de reparación o actividad correctiva. Registra la necesidad o actividad correctiva requerida en el Formato de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/02</b> . Entrega registro a la Secretaria y/o a la o el Encargado de Mantenimiento de Edificio y Equipo.
División de Mantenimiento de Edificio y Equipo	2	La Secretaria y/o la o el Encargado de Mantenimiento de Edificio y Equipo recibe registro bajo el Formato de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/02</b> . Revisa que esté correctamente registrada la actividad y la firma válida correspondiente.
	3	¿Es correcta? No es correcta, regresa a la actividad 1. Si es correcta, pasa a la siguiente actividad.
	4	Analiza la actividad correctiva requerida. Visita el área solicitante para verificar que tipo de mantenimiento requiere para tomar las acciones conducentes, en caso de que así lo considere necesario. Determina los materiales para realizar las actividades correctivas necesarias.
	5	¿Es un mantenimiento mayor? No es un mantenimiento mayor, pasa a la actividad 18. Si es un mantenimiento mayor, pasa a la actividad siguiente.
	6	Verifica existencia de materiales y competencia del personal para realizarla.
	7	¿Hay Materiales? Si hay Materiales pasa a la actividad 9. No hay Materiales pasa a la siguiente actividad.
	8	Solicita proveedor para realizar el Mantenimiento Correctivo Mayor especificando el área y la actividad a realizar en el registro bajo el Formato Solicitud de Materiales <b>FR 01/05/01/21</b> . Entrega el registro. Pasa a la actividad 12.
	9	Solicita autorización. Entrega registro bajo el Formato de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/02</b> .
	Departamento de Adquisiciones y Servicios	10
11		¿Autoriza? No autoriza, pasa a la actividad 34. Si Autoriza, pasa a la actividad 21.
12		Recibe registro bajo el Formato de Solicitud de Materiales <b>FR 01/05/01/21</b> . Entrega.

 <p>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</p>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>Responsable del formato:</b> Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b> <b>CÓDIGO: PR 01/05/06</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 23/04/18


ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Titular de la Secretaría de Administración	13	Recibe registro bajo el Formato de Solicitud de Materiales <b>FR 01/05/01/21</b> . Analiza y decide.
	14	¿Autoriza? Si Autoriza, firma y entrega registro; pasa a la siguiente actividad. No Autoriza, comunica verbalmente, entrega registro y pasa a la Actividad 16
Departamento de Adquisiciones y Servicios	15	Recibe registro autorizado y asigna proveedor. Realiza contacto y actividades correspondientes. <i>(Inicia Procedimiento de Adquisiciones PR 01/05/01)</i> . Comunica verbalmente el proveedor y características del servicio y su prestación en la fecha acordada. Entrega registro autorizado. Pasa a la Actividad 17.
	16	Recibe registro no autorizado bajo el Formato de Solicitud de Materiales <b>FR 01/05/01/21</b> . Comunica negativa verbalmente. Pasa a la actividad 34.
División de Mantenimiento de Edificio y Equipo	17	Recibe registro autorizado bajo el Formato de Solicitud de Materiales <b>FR 01/05/01/21</b> y comunicación verbal del proveedor y características del servicio y su prestación en la fecha acordada. Pasa a la actividad 26.
	18	Analiza el tipo de reparación y/o actividad correctiva menor a llevar a cabo. Verifica existencia de materiales.
	19	¿Hay Materiales? Si hay Materiales pasa a la actividad 24. No hay Materiales pasa a la siguiente actividad.
	20	Entrega registro bajo el Formato de Solicitud de Materiales <b>FR 01/05/01/21</b> . Comunica verbalmente la necesidad de adquisición de materiales.
Departamento de Adquisiciones y Servicios	21	Recibe registro bajo el Formato de Solicitud de Materiales <b>FR 01/05/01/21</b> . <i>(Inicia Procedimiento de Adquisiciones PR 01/05/01)</i> .
	22	¿Se adquirieron? No se adquirieron los materiales, regresa a la actividad 21. Si se adquirieron los materiales pasa a la siguiente actividad.
	23	Comunica verbalmente la adquisición de materiales.
División de Mantenimiento de Edificio y Equipo	24	Recibe notificación verbal de la adquisición de materiales y/o autorización de ejecución de actividad y/o Selecciona y comunica a la o el Auxiliar de Servicio de Mantenimiento la asignación de la reparación y/o actividad correctiva.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA  COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN  UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>Responsable del formato:</b> Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b> <b>CÓDIGO: PR 01/05/06</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 23/04/18

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Auxiliar de Servicio de Mantenimiento	25	Recibe la comunicación verbal de la asignación de una reparación y/o actividad correctiva. Analiza instrucción, determina los materiales y disponibilidad de las herramientas para llevar a cabo su función. Se comunica y/o acude al Área Solicitante para programar la actividad a realizar. Acuerda hora y fecha para llevar a cabo la actividad. Ejecuta la reparación y/o actividad correctiva menor. Comunica verbalmente a la División de Mantenimiento de Edificio y Equipo el término de la actividad.
Proveedor o Provedora	26	Ejecuta la actividad. Comunica su conclusión.
División de Mantenimiento de Edificio y Equipo	27	Recibe comunicación verbal del término de la actividad. Realiza la inspección de la actividad si lo considera conveniente.
	28	¿Aprueba? No aprueba la conclusión o calidad del trabajo realizado, regresa a la actividad 25 o 26 según su origen. Si aprueba pasa a la siguiente actividad.
	29	Solicita entregue Formato de Aprobación de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/01</b> al personal beneficiario para su registro.
Auxiliar de Servicio de Mantenimiento	30	Entrega Formato de Aprobación de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/01</b> al personal beneficiario.
Área Solicitante	31	Recibe el Formato de Aprobación de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/01</b> , registra y firma de conformidad por el servicio recibido. Entrega.
Auxiliar de Servicio de Mantenimiento	32	Recibe registro bajo el Formato de Aprobación de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/01</b> . Se retira del área solicitante. Acude a la oficina de la División a la que se encuentra adscrito y entrega registro.
División de Mantenimiento de Edificio y Equipo	33	Recibe registro bajo Formato de Aprobación de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura <b>FR 01/05/06/01</b> .
	34	Realiza notificación a partes correspondientes. Archiva. Fin del Procedimiento.

## VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Prontitud de atención.
2. Calidad.
3. Limpieza.

 <p>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</p>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>Responsable del formato:</b> Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b>	
	<b>CÓDIGO: PR 01/05/06</b>	<b>REVISIÓN: R5 23/04/18</b>	

## VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Prontitud de atención.
2. Calidad.
3. Limpieza.
4. Servicio documentado.

## VIII. GLOSARIO

**Mantenimiento Correctivo a Infraestructura Menor.-** Se define como la ejecución de los trabajos para conservación o reparación de los bienes muebles e inmuebles propiedad del H. Congreso del Estado de Chihuahua, cuya finalidad es reducir el deterioro, la depreciación acelerada o corregir fallas o descomposturas y se ejecuta para restablecer las condiciones de utilidad y operación adecuada del mobiliario o instalaciones y que éstos funcionen normalmente.

Será mantenimiento menor cuando estos trabajos sean de escasa complejidad técnica y bajo monto.

Este tipo de mantenimiento representa un instrumento de reducción de costos en la conservación del mobiliario y la infraestructura del H. Congreso del Estado de Chihuahua al solucionar problemas que, de no atenderse a la brevedad, podrían causar interrupciones inesperadas en las actividades desempeñadas por las diferentes áreas. En este sentido pueden desarrollarse 3 diferentes tipos que en forma genérica enunciativa, más no limitativamente son:

### Trabajos Diversos:


- a) Aplicación de pintura interior en áreas comunes del edificio, pasillos y baños.
- b) Limpieza y pintura de tráfico en las áreas de estacionamiento.
- c) Limpieza y pintura en barandales y pasamanos interiores del edificio.
- d) Limpieza del alcantarillado pluvial del edificio.
- e) Limpieza de azoteas y revisión de ventanales de edificios.
- f) Trabajos de cerrajería: ajuste y mantenimiento de chapas de puertas y muebles, hacer copias de llaves, cambio de chapas de puerta.
- g) Revisión, compostura y cambio de persianas.
- h) Instalación de pizarrones de acrílico y corcho.

### Trabajos de electricidad:

- a) Mantenimiento de centros de carga del edificio.
- b) Revisión y reparación de tomacorrientes.
- c) Revisión y reparación de lámparas de todo el edificio.
- d) Revisión y reparación de lámparas de emergencia en todas áreas y en el estacionamiento.
- e) Cambio de tubos fluorescentes y balastos de lámparas, reposición de tomacorrientes y apagadores.
- f) Revisión de motores y bombas para recomendar el mantenimiento preventivo externo.
- g) Revisar las instalaciones de alta tensión del H. Congreso del Estado de Chihuahua.
- h) Monitoreo de la medición de consumos eléctricos.

### Trabajos de Plomería:

- a) Mantenimiento preventivo y correctivo a infraestructura de baños (lavamanos, mingitorios, fluxómetros y válvulas de W.C.)
- b) Cambiar muebles sanitarios y accesorios de baños.
- c) Revisión y cambio de llaves de jardín.
- d) Revisión y reparación de líneas de alimentación de agua potable al edificio.
- e) Revisión y reposición de flotadores e interruptores de cisternas.
- f) Control y medición de consumos de agua potable.
- g) Reparación de fugas de agua potable.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA  COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN  UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>Responsable del formato:</b> Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b>	
	<b>CÓDIGO: PR 01/05/06</b>	<b>REVISIÓN: R5  23/04/18</b>	

**Mantenimiento Correctivo a Infraestructura Mayor:** Se define como la ejecución planificada de trabajos realizados con la finalidad de acondicionar, adecuar, conservar, rehabilitar o corregir fallas en los bienes muebles e inmuebles propiedad del H. Congreso del Estado de Chihuahua. Las acciones de mantenimiento mayor conllevan la asignación de los trabajos a proveedores externos a través de una orden de compra y/o servicio. Su ejecución se realiza por cuenta de terceros debido principalmente a que por su grado de complejidad requieren de mayor capacidad técnica y equipo. Los trabajos serán considerados de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura Mayor, siempre y cuando al ejecutarse no incrementen la capacidad instalada del mueble, edificio o instalación. La principal finalidad es atender a los usuarios del H. Congreso del Estado de Chihuahua, en las necesidades de acondicionar la infraestructura y edificios existentes, para el mejor desarrollo de las actividades diarias.

Algunos de los trabajos que se clasifican como mantenimiento mayor son:

- a) Trabajos de remodelación y acabado de instalaciones.
- b) Impermeabilización de cubiertas en los edificios.
- c) Instalaciones hidro-sanitarias, gas, aire acondicionado, etc.
- d) Instalaciones eléctricas de mayor grado de complejidad.
- e) Herrería.
- f) Carpintería cuando se trate de acondicionamiento de muebles existentes.
- g) Recubrimiento de pisos.
- h) Pintura exterior del edificio.
- i) Escaleras.
- j) Vidriería y cancelería.
- k) Limpieza de ventanales exteriores.
- l) Otros.


#### IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Ley de Adquisiciones, Arrendamiento Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua	S/C
Manual de Organización	MO 01/00/01
Manual de Calidad	MC 01/01/01

#### X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Aprobación de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura	1 año	Encargado de Mantenimiento de Edificio y Equipo	FR 01/05/06/01
Formato de Mantenimiento Correctivo a Infraestructura	1 año	Encargado de Mantenimiento de Edificio y Equipo	FR 01/05/06/02
Formato Solicitud de Materiales	1 año	Adquisiciones	FR 01/05/01/21



 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA  COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN  UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO A INFRAESTRUCTURA</b>		
	<b>Responsable del formato:</b> Jefe o Jefa de Departamento de Adquisiciones y Servicios	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b> <b>CÓDIGO: PR 01/05/06</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 23/04/18

## XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
O	23/Noviembre/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad.
R1	05/Abril/10	Se completa la frase de Mantenimiento preventivo a infraestructura a lo largo del procedimiento.
R2	30/Octubre/13	Cambios en la redacción de mayúsculas a minúsculas y se corrige ortografía. En el diagrama del proceso se dan espacios en las actividades 4, 5, 7 y 10. Se agrega en la descripción del procedimiento la actividad 12 la palabra "da". Se agrega en el glosario la palabra "H. Congreso del Estado de Chihuahua".
R3	07/Diciembre/15	Se cambia la redacción del alcance del documento. Se adiciona el siguiente texto a la política 1 "y aquellos que estén bajo su administración". Se adiciona texto y cambia la presentación del mismo en la política 4 y 7. Se aplica el cambio de nombre para el FR 01/05/01/04. Se modifica de manera integral el Diagrama y Descripción del Procedimiento. Se cambia el título Diagrama del Proceso por Diagrama del Procedimiento. Se cambia la numeración a partir del punto V por la adición de dos nuevos apartado siendo estos: Requisitos del Cliente y Requisitos del Producto / Servicio. Se adiciona política 8.
R4	05/Julio/16	Se modifica la política No. 4 donde establece que el mantenimiento Menor se realiza en 48 horas. Se modifica a 12 hrs.
R5	23/Abril/2018	Actualización en lenguaje incluyente.

## XII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Judith Estrada Cervantes Jefe de Departamento de Adquisiciones y Servicios	C. Elias Humberto Pérez Mendoza Representante de la Dirección	Dr. Jorge Luis Issa González Secretario de Administración