



**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:

<input checked="" type="checkbox"/>	Calidad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Salud y Seguridad en el Trabajo.
<input type="checkbox"/>	Ambiental.
<input checked="" type="checkbox"/>	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.
11 de octubre de 2022	Gerencia de Producción.	Departamento de Mantenimiento.	 Lic. Ignacio Estrada Pérez Jefe del Departamento de Mantenimiento	 Ing. Lidia Pérez Serafín Gerente de Producción	 Lic. Aidée Rodríguez Ortega Directora General



**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.....	6
8. – Descripción del Procedimiento.....	7
9. – Instructivos de llenado de los formatos.....	9
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	11
11. – Recomendaciones de Instancias de Fiscalización.....	11
12. – Control Interno Institucional.....	11
12.1.- Obligaciones del Responsable de Intervenir en la Administración de Riesgos.....	12
12.2.- Obligación del Responsable de Informar la Baja de Personal.....	12
13. – Vinculación con Otros Sistemas.....	12
14. – Anexos 1 Modelo Entidad – Relación de Mantenimiento Correctivo...	12



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.**

**P-MA-02**

Página 3 de 12

**1.- OBJETIVO.**

Atender oportuna y eficazmente los paros por fallas en la maquinaria, equipo 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 Rev. 2) 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 Rev. 5)
- Solicitud de Requisición (F-AL-01-13 Rev. 0)
- Orden de Servicio (F-AD-01-17 Rev. 0)
- Vale de salida (F-MA-01-04 Rev.0)

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 Integral"  
Portal de obligaciones y transparencia del Gobierno Federal.  
<https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#tarjetaInformativa>

Dependencia=11190

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 STPS vigentes:

Normas de Seguridad:

- NOM-001-STPS-2008 Edificios, locales e instalaciones.
- NOM-002-STPS-2010 Prevención y protección contra incendios.
- NOM-004-STPS-1999 Sistemas y dispositivos de seguridad en maquinaria.
- NOM-006-STPS-2014 Manejo y almacenamiento de materiales.
- NOM-009-STPS-2011 Trabajos en altura.
- NOM-020-STPS-2011 Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas.
- NOM-022-STPS-2015 Electricidad estática, selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- NOM-029-STPS-2011 Mantenimiento de instalaciones eléctricas.

Normas de Salud:

- NOM-010-STPS-2014 Agentes químicos contaminantes del ambiente laboral.
- NOM-011-STPS-2001 Ruido.
- NOM-025-STPS-2008 Iluminación.

Normas de Organización:

- NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal.
- NOM-018-STPS-2018 Comunicación de riesgos químicos.
- NOM-019-STPS-2011 Comisiones de seguridad e higiene.
- NOM-026-STPS-2008 Colores y señales de seguridad.
- NOM-028-STPS-2012 Seguridad en procesos y equipos con sustancias químicas.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.**

**P-MA-02**

Página 4 de 12

NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud.

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 buen funcionamiento de la maquinaria y equipo 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 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.**

Manual de Organización de IMPRESORA Y ENCUADERNADORA, PROGRESO S. A. DE C. V.

M-SC-01 Manual de Gestión de la Calidad.

Ley General de Responsabilidad Administrativa.

"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 03 de Noviembre del 2016" y reformado el 5 de septiembre del 2018.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.**

**P-MA-02**

Página 5 de 12

**6. – LINEAMIENTOS.**

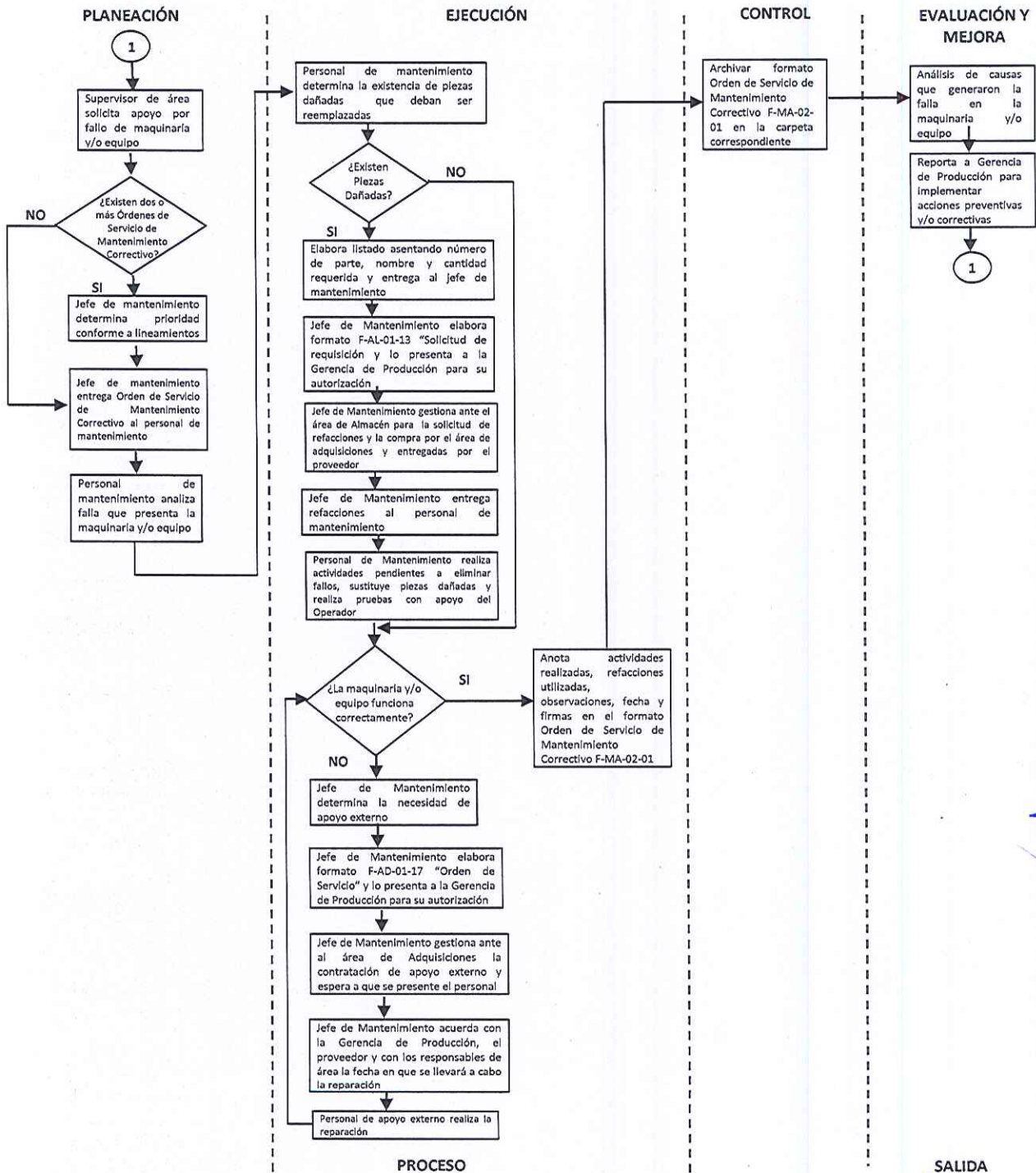
1. Es responsabilidad del Área de Mantenimiento:
  - Atención oportuna a las fallas en máquinas, equipo e instalaciones de la planta productiva reportadas por los responsables de área.
  - Mantener un inventario de refacciones de uso frecuente.
  - Notificar a Gerencia de Producción, cuando se presente el paro total del equipo y/o maquinaria.
  - Retroalimentar a Subgerencia de Adquisiciones de IEPSA, de aquellos proveedores de bienes y/o servicios que no cumplan con los requisitos y características especificadas por el área de mantenimiento.
  
2. Es responsabilidad del personal de Mantenimiento:
  - Atender de forma inmediata la solicitud de Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo (F-MA-02-01 Rev.2) que emitan los representantes de cada área.
  - Informar las causas reales de la falla o paro de la maquinaria y/o equipo y notificar al representante del área solicitante.
  - 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.
  - Notificar al Jefe y/o Supervisor de Mantenimiento inmediatamente si durante el Mantenimiento Correctivo se detecta que es necesaria la sustitución de piezas dañadas (refacciones) o la intervención de personal especializado. Para lo cual se deberán elaborar los formatos Solicitud de Requisición (F-AL-01-13 Rev. 0) y Solicitud de Servicio (F-AD-01-07 Rev. 5) respectivamente según corresponda el caso.
  
3. Es responsabilidad de la Subgerencia de Adquisiciones:
  - Proveer las herramientas, refacciones y equipo necesario para llevar a cabo el Mantenimiento Correctivo a la brevedad posible y cuando se requiera, la contratación de servicios especializados.
  
4. Es responsabilidad de los supervisores de las diferentes áreas de producción:
  - Solicitar al área de Adquisiciones las herramientas, materiales y consumibles inherentes a los procesos de operación y producción.

**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".



**7. - Diagrama de Flujo del Proceso**



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.**

**P-MA-02**

Página 7 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	<b>Si.</b> Pasa a numeral 3 <b>No.</b> 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	<b>Si.</b> Pasa a numeral 8. <b>No.</b> 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	<b>Si.</b> Continúa en numeral 19. <b>No.</b> 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 8 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 9 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

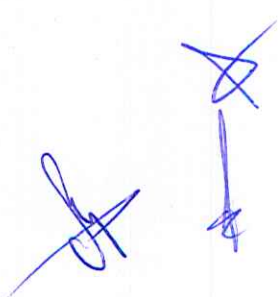
Aceptación del trabajo realizado

Nombre y firma

Nombre y firma

Nombre y firma

Nombre y firma





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Mantenimiento Correctivo.**

**P-MA-02**

Página 10 de 12

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

<b>Objetivo:</b>	Contar con documentos que permitan reportar, solicitar, programar y controlar los servicios de mantenimiento correctivo en la planta.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Cualquier persona que solicite un trabajo de mantenimiento.
<b>Frecuencia:</b>	Cada vez que se requiera mantenimiento correctivo.
<b>Responsable de la revisión:</b>	Jefe(a) de Mantenimiento.
<b>Responsable de la autorización:</b>	Jefe(a) de Mantenimiento.
<b>Forma de llenado:</b>	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.



## 10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR <sup>(1)</sup>

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”.



**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.**

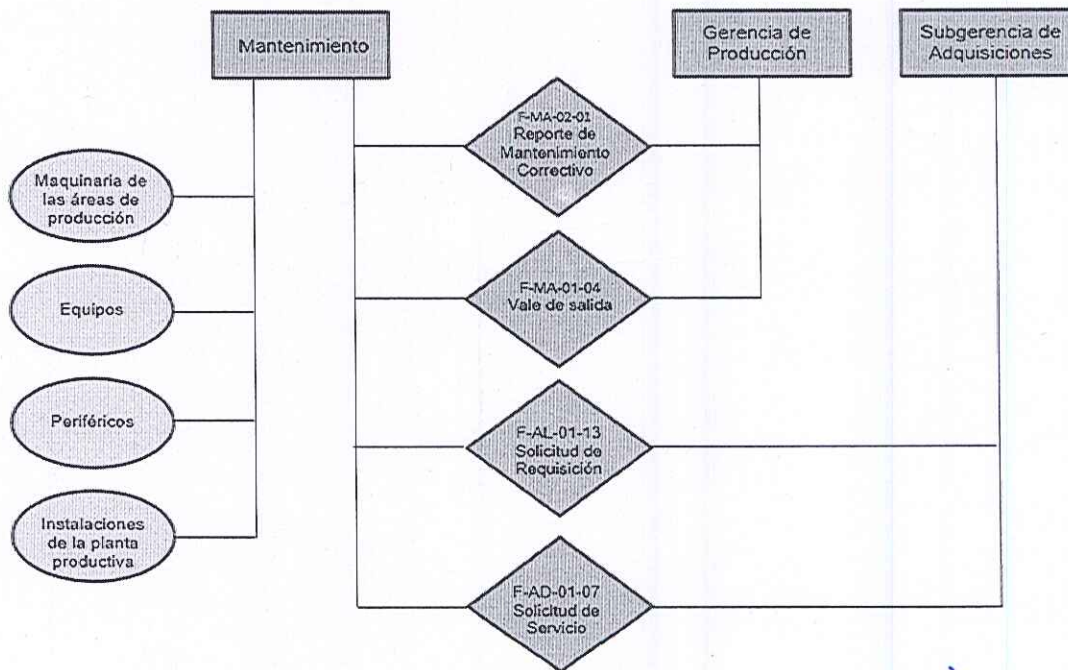
Todos los servidores públicos responsables de cada área tienen la obligación de informar por oficio o por correo electrónico a la Coordinación de Informática y al Departamento de Recursos Humanos, la cancelación de los accesos a los sistemas internos del personal que causa baja de IEPSA.

**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



*(Handwritten signatures and marks in blue ink)*

**HOJA DE MODIFICACIONES**

Fecha de Recepción: 11/Octubre/2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO:	FECHA Y N.º DE REVISIÓN ACTUAL:	25/OCTUBRE/2018 REV. 06	N.º REVISIÓN QUE ENTRARÁ EN VIGENCIA:	11/OCTUBRE/2022 REV. 07	
PÁGINA:	CAUSA DE LA MODIFICACIÓN:				INVOLUCRADOS EN EL CAMBIO:	
	CONTENIDO ACTUAL:	MODIFICACIÓN REALIZADA:				
1	<p><b>1) Contenido</b></p> <p>1.- Objetivo..... 3 pág. 2.- Alcance..... 3 pág. 3.- Referencias..... 3 pág. 4.- Definiciones..... 4 pág. 5.- Marco..... 4 pág. 6.- Lineamientos..... 5 pág. 7.- Diagrama..... 6 pág. 8.- Descripción..... 7 pág. 9.- Instructivo de..... 9 pág. 10.- Enfoque..... 12 pág. 11.- Recomendaciones..... 12 pág. 12.- Control Interno..... 12 pág. 12.1 Obligaciones..... 13 pág. 12.2 Obligación..... 13 pág. 13.- Vinculación..... 13 pág. 14.- Anexos..... 13 pág.</p> <p><b>2) Formatos incluidos en este documento (F-MA-02-01) Orden de Servicio para Mantenimiento Correctivo. Rev.1.</b></p>	<p><b>1) Portada</b></p> <p><b>2) Formatos incluidos en este documento (F-MA-02-01) Orden de Servicio para Mantenimiento Correctivo. Rev. 2.</b></p>	<p>Se modificó el orden de página de 2 al 1</p> <p>Se actualiza formato de F-MA-02-01 Orden de Servicio para Mantenimiento Correctivo. Rev. 2, de acuerdo con las necesidades del área.</p>			<p><input checked="" type="checkbox"/> DIRECCIÓN GENERAL</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> INNOVACIÓN Y CALIDAD</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ALMACÉN</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ADQUISICIONES</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PRODUCCIÓN</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PLANEACIÓN</p>
2	<p><b>3) Portada</b></p>	<p><b>3) Contenido</b></p> <p>1.- Objetivo..... 3 pág. 2.- Alcance..... 3 pág. 3.- Referencias..... 3 pág. 4.- Definiciones..... 4 pág. 5.- Marco..... 4 pág. 6.- Lineamientos..... 5 pág. 7.- Diagrama..... 6 pág. 8.- Descripción..... 7 pág. 9.- Instructivo de..... 9 pág.</p>	<p>Se realizó cambio en la numeración de los temas.</p>			

ELABORÓ

REVISÓ / APROBÓ


AUTORIZÓ EMISIÓN



LIC. IGNACIO ESTRADA PÉREZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL MANTENIMIENTO



ING. LIDIA PÉREZ SERAFÍN  
GERENTE DE PRODUCCIÓN



LIC. AIDEÉ RODRÍGUEZ ORTEGA.  
DIRECTORA GENERAL



2	<p>3) <b>Objetivo</b> Corregir Con eficacia y oportunidad los paros y fallas inesperados de la maquinaria, equipo e instalaciones, y a través de las órdenes y reportes de servicio, estableciendo acciones de mejora que minimicen el tiempo improductivo y los riesgos de reincidencia.</p> <p>4) <b>Alcance</b> Conforme a la orden de servicio de mantenimiento correctivo dar atención, según el criterio de prioridad, a la infraestructura del área de producción, equipos, maquinaria e instalaciones mecánicas y eléctricas de acuerdo a los requerimientos de las partes interesadas que sean competencia del departamento.</p> <p>5) <b>Referencia</b> Norma ISO.... Solicitud de Servicio (F-AD-01-07) Orden de Servicio (F-AD-01-17) Solicitud de Requisición (F-AL-01-13) Reporte de Inconformidad de devoluciones (F-AD-01-14) Anexo .....</p> <p>6) <b>Portal de obligaciones y transparencia del Gobierno Federal.</b> <a href="http://portaltransparencia.gob.mx/pol/dependencia/showDependencia.do?method=begin&amp;">http://portaltransparencia.gob.mx/pol/dependencia/showDependencia.do?method=begin&amp;</a></p> <p>7) <b>Requerimiento de Protección....</b></p>	<p>10.- Enfoque..... 11 pág. 11.- Recomendaciones... 11 pág. 12.- Control Interno..... 11 pág. 12.1 Obligaciones..... 12 pág. 12.2 Obligación..... 12 pág. 13.- Vinculación..... 12 pág. 14.- Anexos..... 12 pág.</p> <p>3) <b>Objetivo</b> Atender oportuna y eficazmente los paros por fallas en la maquinaria, equipo e instalaciones de la planta de producción, estableciendo acciones de mejora que minimicen el tiempo improductivo y los riesgos de reincidencia.</p> <p>4) <b>Alcance</b> 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.</p> <p>5) <b>Referencia</b> Norma ISO.... Solicitud de Servicio (F-AD-01-07) Solicitud de Requisición (F-AL-01-13) Vale de salida (F-MA-01-04) Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo (F-MA-02-01)</p> <p>6) <b>Portal de obligaciones y transparencia del Gobierno Federal.</b> <a href="https://consultapublicamx.inai.org.mx/vul-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#_af:jarfetainformativa">https://consultapublicamx.inai.org.mx/vul-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#_af:jarfetainformativa</a></p>	<p>Se realizó modificación ampliando el objetivo y alcancé. El formato Reporte de Inconformidad de devoluciones (F-AD-01-14) deja de estar en uso por baja del manual de adquisiciones y el Orden de Servicio (F-AD-01-17) prevalece. Se actualiza portal de liga del portal de obligaciones y transparencia del Gobierno Federal.</p>
3	<p>3) <b>Objetivo</b> Corregir Con eficacia y oportunidad los paros y fallas inesperados de la maquinaria, equipo e instalaciones, y a través de las órdenes y reportes de servicio, estableciendo acciones de mejora que minimicen el tiempo improductivo y los riesgos de reincidencia.</p> <p>4) <b>Alcance</b> Conforme a la orden de servicio de mantenimiento correctivo dar atención, según el criterio de prioridad, a la infraestructura del área de producción, equipos, maquinaria e instalaciones mecánicas y eléctricas de acuerdo a los requerimientos de las partes interesadas que sean competencia del departamento.</p> <p>5) <b>Referencia</b> Norma ISO.... Solicitud de Servicio (F-AD-01-07) Orden de Servicio (F-AD-01-17) Solicitud de Requisición (F-AL-01-13) Reporte de Inconformidad de devoluciones (F-AD-01-14) Anexo .....</p> <p>6) <b>Portal de obligaciones y transparencia del Gobierno Federal.</b> <a href="http://portaltransparencia.gob.mx/pol/dependencia/showDependencia.do?method=begin&amp;">http://portaltransparencia.gob.mx/pol/dependencia/showDependencia.do?method=begin&amp;</a></p> <p>7) <b>Requerimiento de Protección....</b></p>	<p>10.- Enfoque..... 11 pág. 11.- Recomendaciones... 11 pág. 12.- Control Interno..... 11 pág. 12.1 Obligaciones..... 12 pág. 12.2 Obligación..... 12 pág. 13.- Vinculación..... 12 pág. 14.- Anexos..... 12 pág.</p> <p>3) <b>Objetivo</b> Atender oportuna y eficazmente los paros por fallas en la maquinaria, equipo e instalaciones de la planta de producción, estableciendo acciones de mejora que minimicen el tiempo improductivo y los riesgos de reincidencia.</p> <p>4) <b>Alcance</b> 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.</p> <p>5) <b>Referencia</b> Norma ISO.... Solicitud de Servicio (F-AD-01-07) Solicitud de Requisición (F-AL-01-13) Vale de salida (F-MA-01-04) Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo (F-MA-02-01)</p> <p>6) <b>Portal de obligaciones y transparencia del Gobierno Federal.</b> <a href="https://consultapublicamx.inai.org.mx/vul-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#_af:jarfetainformativa">https://consultapublicamx.inai.org.mx/vul-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#_af:jarfetainformativa</a></p>	<p>Se realizó modificación ampliando el objetivo y alcancé. El formato Reporte de Inconformidad de devoluciones (F-AD-01-14) deja de estar en uso por baja del manual de adquisiciones y el Orden de Servicio (F-AD-01-17) prevalece. Se actualiza portal de liga del portal de obligaciones y transparencia del Gobierno Federal.</p>

ELABORÓ

LIC. IGNACIO ESTRADA PÉREZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL MANTENIMIENTO

REVISÓ / APROBÓ

ING. LIDIA PÉREZ SERRAFÍN  
GERENTE DE PRODUCCIÓN

AUTORIZÓ EMISIÓN

LIC. AIDEE RODRÍGUEZ ORTEGA.  
DIRECTORA GENERAL



4	<p><b>8) Definiciones</b>  <b>Mantenimiento Correctivo:</b> Son actividades desarrolladas para corregir las fallas declaradas que impiden el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo.  <b>Fallas Menores:</b> Son aquellas que son atendidas por el personal de mantenimiento de planta y que no requieren de una asesoría especializada.  <b>Fallas Mayores:</b> Son aquellas que por su complejidad deben ser atendidas por el fabricante o servicios externos especializados.  <b>Partes interesadas:</b> Gerencia de producción (área de encuadernación e impresión), Subgerencia de Adquisiciones (compras y almacén) y proveedores externo.</p>	<p><b>7) Requerimiento de Protección...</b>  <b>8) Definiciones</b>  <b>Mantenimiento Correctivo:</b> Actividades desarrolladas para corregir las fallas declaradas que impiden el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo e instalaciones de la planta de producción.  <b>Fallas Menores:</b> Son aquellas que son atendidas por el personal del área de mantenimiento de IEPESA y que no requieren de una asesoría especializada.  <b>Fallas Mayores:</b>...  <b>Partes interesadas:</b> Gerencia de Producción, Coordinación de Producción, Coordinación de Líneas de Apoyo, Subgerencia de Adquisiciones (Compras y Almacén), Jefatura de Mantenimiento y proveedores externos.</p>	<p>Se modificó a la página de 3 a la 4 el requerimiento de protección.   Se amplió las definiciones en base a las necesidades del área.</p>
5	<p><b>9) Lineamientos</b>  <b>1.- Es responsabilidad del Jefe (a) de Mantenimiento:</b>  • Informar y dar la debida atención a las fallas en máquinas reportadas por el Supervisor (a) y/o Coordinador de Producción.  • Es responsabilidad del Subgerente de Adquisiciones y del Jefe (a) de Mantenimiento, mantener un inventario de refacciones de uso frecuente.  • Notificar a Gerencia de Producción, cuando se presente una falla de causa mayor, es decir, para total del equipo y/o maquinaria.  • Retroalimentar a Subgerencia de Adquisiciones de IEPESA, de aquellos proveedores de bienes y/o servicios que no cumplen con los requisitos y características específicas para su compra y/o contratación mediante los formatos F-AD-01-14 "Reporte de conformidad de devoluciones" con base en el formato F-AD-01-17 "Orden de Servicio".  <b>2.- Es responsabilidad del personal de Mantenimiento.</b>  • Atender de forma inmediata las Órdenes de Servicio para Mantenimiento Correctivo que sean requeridas.  • Informar las causas reales de la falla o paro de la maquinaria y/o equipo y notificar al Supervisor y/o Coordinador de Producción.  • Efectuar...  • Notificar al Jefe (a) y/o Supervisor de Mantenimiento inmediatamente si durante el Mantenimiento Correctivo menor se detecta la necesidad de la intervención de personal especializado y/o cambiar refacciones. Si se cumplen las dos condiciones anteriores, se llenara formato Orden de Servicio F-AD-01-17 y la Solicitud de Requisición F-AL-01-13, respectivamente.</p>	<p><b>9) Lineamientos</b>  <b>1.- Es responsabilidad del Jefe (a) de Mantenimiento:</b>  • Atención oportuna a las fallas en máquinas, equipo e instalaciones de la planta productiva reportadas por los responsables de área Mantener un inventario de refacciones de uso frecuente.  • Mantener un inventario de refacciones de uso frecuente.  • Notificar a Gerencia de Producción, cuando se presente el paro total del equipo y/o maquinaria.  • Retroalimentar a Subgerencia de Adquisiciones de IEPESA, de aquellos proveedores de bienes y/o servicios que no cumplan con los requisitos y características especificadas por el área de mantenimiento.  <b>2.- Es responsabilidad del personal de Mantenimiento:</b>  • Atender de forma inmediata la solicitud de Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo (F-MA-02-01) que emitan los representantes de cada área.  • Informar las causas reales de la falla o paro de la maquinaria y/o equipo y notificar al representante del área solicitante  • Efectuar...  • Notificar al Jefe y/o Supervisor de Mantenimiento inmediatamente si durante el Mantenimiento Correctivo se detecta que es necesaria la sustitución de piezas dañadas (refacciones) o la intervención de personal especializado. Para lo cual se deberán elaborar los formatos F-AL-01-13 "Solicitud de Requisición" y Solicitud de Servicio (F-AD-01-07) respectivamente según corresponda el caso.  <b>3.- Es responsabilidad de la Subgerencia de Adquisiciones:</b>  1. Proveer las herramientas, refacciones y equipo necesario para llevar a cabo el Mantenimiento Correctivo a la brevedad posible y cuando se requiera, la contratación de</p>	<p>Se realizó la actualización y se amplió las responsabilidades de las partes interesadas.   Se dejó de implementar los formatos Orden de Servicio (F-AD-01-17) y Reporte de Inconformidad de devoluciones (F-AD-01-14) dejan de estar en uso por baja del manual de adquisiciones.   Se sustituye Sistema de Gestión Integral de la entidad por Sistema de Gestión de la Calidad integral y se desglosa la nomenclatura de "SGC".</p>

**ELABORÓ**

**LIC. IGNACIO ESTRADA PÉREZ**  
**JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL MANTENIMIENTO**

**REVISÓ / APROBÓ**

**ING. LIDIA PÉREZ SERAFÍN**  
**GERENTE DE PRODUCCIÓN**

**AUTORIZÓ EMISIÓN**

**LIC. AIDEE RODRÍGUEZ ORTEGA.**  
**DIRECTORA GENERAL**



	<p><b>3.- Es responsabilidad de la Subgerencia de Adquisiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer las herramientas, refacciones y equipo necesario para realizar el Mantenimiento Correctivo a la brevedad posible y en su defecto, autorizar la contratación de servicios especializados conforme al punto 2.</li> </ul> <p><b>4.- Es responsabilidad del Supervisor de Producción...</b></p> <p>10) 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 Integral 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 Integral", que está situado al principio de cada carpeta de procedimiento e instructivo del SGC.</p>			
6	<p>11) Diagrama de Flujo del Proceso</p>	<p>11) Diagrama de Flujo del Proceso</p>	<p>Se actualizo diagrama de flujo del proceso.</p>	
7	<p>12) Descripción del Procedimiento</p> <p>1.- Planeación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita al área de Mantenimiento la atención de las fallas que se presentan indicando el área requirente y firmara de conformidad el formato F-MA-02-01 "Orden de Servicios de Mantenimiento Correctivo" cuando la solicitud se haya atendido.</li> <li>Se presenta con el operador del área requirente haciendo entrega del formato "Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo" en el cual se especifica la falla reportada.</li> <li>En caso de tener simultáneamente varias órdenes de servicio de Mantenimiento conforme al numeral 2 del apartado "Lineamientos" de este procedimiento.</li> <li>Atenderá las solicitudes del personal de Mantenimiento conforme al numeral 3 del apartado "Lineamientos" de este procedimiento.</li> </ol> <p>13) Ejecución</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Acude al área requirente conforme al unto 1 y 2 de este apartado.</li> <li>Revisar las condiciones mecánicas, eléctricas o electrónicas según la naturaleza de la falla y diagnostica el estado del equipo y/o maquinaria reportada</li> <li>¿Se requiere servicio externo especializado?</li> <li>No. Repara y llena el formato F-MA-01 "Orden de Servicio de Mantenimiento correctivo" y continúa con el punto 15.</li> <li>Si. Llena el formato "Solicitud de Servicio" F-AD-01-07 y</li> </ol>	<p>12) Descripción del Procedimiento</p> <p>1.- Planeación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita al área Mantenimiento mediante formato Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo la atención de las fallas que se presentan indicando el área requirente y firmara de conformidad cuando la solicitud haya sido atendida.</li> <li>Si. Pasa a numeral 3</li> <li>No. Continúa en numeral 4</li> <li>Determina prioridad conforme a lineamientos</li> <li>Entrega Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo F-MA-02-01 Rev. 2 al personal de mantenimiento.</li> <li>Analiza falla que presenta la máquina y/o equipo</li> </ol> <p>13) Ejecución</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determina la existencia de piezas dañadas que deban ser reemplazadas</li> <li>Si. Pasa a numeral 8.</li> <li>No. Continúa en numeral 19</li> <li>Elabora listado asentando número de parte, nombre y cantidad requerida y entrega al Jefe de mantenimiento</li> <li>Elabora formato Solicitud de requisición F-AL-01-13 Rev. 0 y lo presenta a la Gerencia de Producción para su autorización.</li> <li>Gestiona ante el área de Almacén para la solicitud de refacciones y la compra por el área de Adquisiciones y entregadas por el proveedor.</li> <li>Entrega refacciones al personal de mantenimiento.</li> <li>Realiza actividades tendientes a eliminar fallos,</li> </ol>	<p>Se implementó reajuste de los procesos correspondientes a las requisiciones actuales de la planta de producción.</p>	

**ELABORÓ**



LIC. IGNACIO ESTRADA PÉREZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL MANTENIMIENTO

**REVISÓ / APROBÓ**



ING. LIDIA PÉREZ-SERAFÍN  
GERENTE DE PRODUCCIÓN

**AUTORIZÓ EMISIÓN**



LIC. AIDEL RODRÍGUEZ ORTEGA.  
DIRECTORA GENERAL



<p>entregar 3 copias a Gerencia de Producción para su autorización. Continúa con el punto 9.  <b>9.</b> Recibe el formato F-AD-01-07 "Solicitud de servicio" para generar la "Orden de Servicio" F-AD-01-17  <b>10.</b> Programar con el proveedor la fecha de ejecución del servicio.  <b>11.</b> Se presenta y se hace el diagnóstico de la falla reportada.                  ¿Se requiere refacción?                  Si. Coiza las refacciones. Continúa con el punto 12.                  No. Hace la reparación y entrega "Reporte de Servicio" al personal de Mantenimiento. Continúa con punto 15.  <b>12.</b> Llena formato F-AL-01-13 "Solicitud de Requisición" y entrega a Gerencia de Producción, para su autorización, copia anexando la cotización del proveedor.  <b>13.</b> Entrega al área Almacén el documento autorizado del punto 12.  <b>14.</b> Recibe las refacciones y programa la fecha de ejecución del servicio técnico del proveedor, para la instalación de refacciones y reparación de la máquina.</p>	<p>sustituye piezas dañadas y realiza pruebas con apoyo del operador.                  Si. Continúa en numeral 19.                  No. Continúa en numeral 14.  <b>13.</b> Determina la necesidad de apoyo externo.  <b>14.</b> Elabora formato Orden de Servicio F-AD-01-17 Rev. 0 y lo presenta a la Gerencia de Producción para su autorización. Solicita de Servicio F-AD-01-07 Rev.5.  <b>15.</b> 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.  <b>16.</b> Acuerda con la Gerencia de Producción, Proveedor y con los Responsables de área la fecha en que se llevará a cabo la reparación.</p>	<p>7</p>
<p><b>15.</b> ¿El usuario recibe de conformidad el equipo y/o maquinaria?  <b>16.</b> No. Regresa al punto 10.                  Si. Cuando el proveedor haga la reparación, se firma de conformidad el Reporte de Servicio del proveedor y se archiva en la carpeta correspondiente.                  Si. Cuando el personal de mantenimiento haga la reparación, obtiene firma de conformidad del usuario en el formato F-MA-02-01 "Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo" y se archiva en la carpeta correspondiente.  <b>14) Control</b>  <b>17.</b> Archivar las "Órdenes de Servicio de Mantenimiento Correctivo" y el "Reporte de Servicio" del proveedor en la carpeta correspondiente.  <b>18.</b> Una vez concluido el punto 12, archivar el documento firmado en la carpeta correspondiente.  <b>15) Evaluación / Mejora</b>  <b>20.</b> Analiza las incidencias de las "Órdenes de Servicio de Mantenimiento Correctivo y/o "Reporte de Servicio" e identificar los puntos críticos y presentar las acciones de mejora correspondiente.</p>	<p>Realiza la reparación de la máquina y/o equipo.                  Continúa en numeral 13.  <b>18.</b> Anota actividades realizadas, refacciones utilizadas, observaciones, fecha y firmas en el formato Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo F-MA-02-01 Rev.2.  <b>14) Control</b>  <b>20.</b> Archiva formato Orden de Servicio de Mantenimiento Correctivo y en su caso el Reporte de Servicio del proveedor en la carpeta correspondiente.  <b>15) Evaluación / Mejora</b>  <b>21.</b> Analiza las causas que generaron la falla en la máquina y/o equipo.  <b>22.</b> Reporta a Gerencia de Producción para implementar acciones preventivas y/o correctivas.</p>	<p>8</p>

AUTORIZÓ EMISIÓN

  
LIC. AIDEE RODRIGUEZ ORTEGA.  
DIRECTORA GENERAL

REVISÓ / APROBÓ

  
ING. LIDIA PEREZ SERAFIN  
GERENTE DE PRODUCCIÓN

ELABORÓ

  
LIC. IGNACIO ESTRADA PÉREZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL MANTENIMIENTO

9	<p>16) Instructivos de llenado de los formatos.</p> <p>17) Instructivos de llenado de los formatos. Orden Servicio de Mantenimiento Correctivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo:...</li> <li>Responsable de la elaboración:....</li> <li>Frecuencia:...</li> <li>Responsable de la revisión:....</li> <li>Responsable de la autorización:.....</li> <li>Forma de llenado:....</li> <li>Hora. Anotar la hora en la que se solicita el servicio de Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Fecha. Anotar la fecha de requerimiento de las actividades del Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Nombre. Anotar el nombre del solicitante que requiere el servicio.</li> <li>Departamento. Anotar el nombre del departamento en donde se solicita el servicio.</li> <li>Área. Anotar el nombre del área en donde requieren el servicio.</li> <li>Datos. Marca con "X", que tipo de mantenimiento se requiere, si es una máquina, un equipo, una instalación o en oficina.</li> <li>Tipo de Falla. Marcar con una "X", el tipo de mantenimiento que se requiere, si es mecánico, eléctrico, especializado u otro, explicando en que consiste.</li> <li>Carácter del Servicio. Marcar con una "X", el grado de urgencia que se requiere el mantenimiento: extra-urgente, urgente u ordinario.</li> <li>Descripción de Falla. Describir la falla o defectos observados en las máquinas equipos, instalaciones u oficinas, que requieren de mantenimiento correctivo.</li> <li>Fecha de recepción. Anotar la fecha en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento.</li> <li>Hora de recepción. Anotar la hora en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento.</li> <li>Diagnóstico. Marcar con una "X", la solución del problema de acuerdo al diagnóstico de falla.</li> <li>Fecha programada de reparación. Anotar fecha y hora programada para la reparación de la falla, así como el día en que término el servicio.</li> </ul>	<p>16) Instructivos de llenado de los formatos.</p> <p>17) Instructivos de llenado de los formatos. Orden Servicio de Mantenimiento Correctivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo:...</li> <li>Responsable de la elaboración:....</li> <li>Frecuencia:...</li> <li>Responsable de la revisión:....</li> <li>Responsable de la autorización:.....</li> <li>Forma de llenado:....</li> <li>Hora. Anotar la hora en la que se solicita el servicio de Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Fecha. Anotar la fecha de requerimiento de Servicio de Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Área. Anotar el nombre del área en donde se encuentra la máquina y/o equipo que requiere servicio.</li> <li>Máquina. Anotar el nombre de la máquina y/o equipo que presenta falla.</li> <li>Instalaciones. Anotar el nombre de las instalaciones que requieren servicio Correctivo.</li> <li>Tipo de Trabajo. Marcar con una "X" el tipo de mantenimiento requerido (Correctivo, preventivo, externo, servicios generales) y su clasificación (Urgente o normal).</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Refacciones requeridas. Indicar número de parte, nombre y cantidad de piezas requeridas para llevar a cabo la reparación de la maquinaria y/o equipo.</li> <li>Observaciones. Indicar si durante el servicio se presentaron situaciones excepcionales que sea relevante dar a conocer.</li> <li>Vo. Bo. Mantenimiento. Anotar nombre y firma del Jefe de Mantenimiento.</li> <li>Solicitó. Anotar nombre y firma del responsable de área que solicitó el servicio de mantenimiento Correctivo.</li> <li>Personal que ejecutó el trabajo. Anotar nombre y firma del personal de mantenimiento que intervino en el Servicio correctivo.</li> </ul>	<p>Se actualizo formato Orden de Servicio de Mantenimiento F-MA-02-01 Rev. 2</p>
10	<p>16) Instructivos de llenado de los formatos.</p> <p>17) Instructivos de llenado de los formatos. Orden Servicio de Mantenimiento Correctivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo:...</li> <li>Responsable de la elaboración:....</li> <li>Frecuencia:...</li> <li>Responsable de la revisión:....</li> <li>Responsable de la autorización:.....</li> <li>Forma de llenado:....</li> <li>Hora. Anotar la hora en la que se solicita el servicio de Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Fecha. Anotar la fecha de requerimiento de las actividades del Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Nombre. Anotar el nombre del solicitante que requiere el servicio.</li> <li>Departamento. Anotar el nombre del departamento en donde se solicita el servicio.</li> <li>Área. Anotar el nombre del área en donde requieren el servicio.</li> <li>Datos. Marca con "X", que tipo de mantenimiento se requiere, si es una máquina, un equipo, una instalación o en oficina.</li> <li>Tipo de Falla. Marcar con una "X", el tipo de mantenimiento que se requiere, si es mecánico, eléctrico, especializado u otro, explicando en que consiste.</li> <li>Carácter del Servicio. Marcar con una "X", el grado de urgencia que se requiere el mantenimiento: extra-urgente, urgente u ordinario.</li> <li>Descripción de Falla. Describir la falla o defectos observados en las máquinas equipos, instalaciones u oficinas, que requieren de mantenimiento correctivo.</li> <li>Fecha de recepción. Anotar la fecha en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento.</li> <li>Hora de recepción. Anotar la hora en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento.</li> <li>Diagnóstico. Marcar con una "X", la solución del problema de acuerdo al diagnóstico de falla.</li> <li>Fecha programada de reparación. Anotar fecha y hora programada para la reparación de la falla, así como el día en que término el servicio.</li> </ul>	<p>Se realiza ajuste al instructivo de llenado de acuerdo a las necesidades actuales.</p> <p>La compaginación cambia de página 11 a 10.</p>	<p>Se actualizo formato Orden de Servicio de Mantenimiento F-MA-02-01 Rev. 2</p>
10	<p>16) Instructivos de llenado de los formatos.</p> <p>17) Instructivos de llenado de los formatos. Orden Servicio de Mantenimiento Correctivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivo:...</li> <li>Responsable de la elaboración:....</li> <li>Frecuencia:...</li> <li>Responsable de la revisión:....</li> <li>Responsable de la autorización:.....</li> <li>Forma de llenado:....</li> <li>Hora. Anotar la hora en la que se solicita el servicio de Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Fecha. Anotar la fecha de requerimiento de las actividades del Mantenimiento Correctivo.</li> <li>Nombre. Anotar el nombre del solicitante que requiere el servicio.</li> <li>Departamento. Anotar el nombre del departamento en donde se solicita el servicio.</li> <li>Área. Anotar el nombre del área en donde requieren el servicio.</li> <li>Datos. Marca con "X", que tipo de mantenimiento se requiere, si es una máquina, un equipo, una instalación o en oficina.</li> <li>Tipo de Falla. Marcar con una "X", el tipo de mantenimiento que se requiere, si es mecánico, eléctrico, especializado u otro, explicando en que consiste.</li> <li>Carácter del Servicio. Marcar con una "X", el grado de urgencia que se requiere el mantenimiento: extra-urgente, urgente u ordinario.</li> <li>Descripción de Falla. Describir la falla o defectos observados en las máquinas equipos, instalaciones u oficinas, que requieren de mantenimiento correctivo.</li> <li>Fecha de recepción. Anotar la fecha en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento.</li> <li>Hora de recepción. Anotar la hora en que la orden de trabajo de mantenimiento es entregada al área de mantenimiento.</li> <li>Diagnóstico. Marcar con una "X", la solución del problema de acuerdo al diagnóstico de falla.</li> <li>Fecha programada de reparación. Anotar fecha y hora programada para la reparación de la falla, así como el día en que término el servicio.</li> </ul>	<p>Se realiza ajuste al instructivo de llenado de acuerdo a las necesidades actuales.</p> <p>La compaginación cambia de página 11 a 10.</p>	<p>Se actualizo formato Orden de Servicio de Mantenimiento F-MA-02-01 Rev. 2</p>

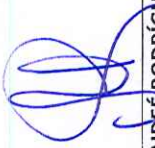
**ELABORÓ**  


LIC. IGNACIO ESTRADA PÉREZ  
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL MANTENIMIENTO

**REVISÓ / APROBÓ**  


ING. LIDIA PÉREZ SERAFÍN  
 GERENTE DE PRODUCCIÓN

**AUTORIZÓ EMISIÓN**



LIC. AIDEE RODRÍGUEZ ORTEGA.  
 DIRECTORA GENERAL



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aceptación del trabajo realizado.</b> 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.</li> </ul>	
11		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recibir de conformidad.</b> Anotar nombre y firma del solicitante como Vo. Bo. del servicio de mantenimiento ejecutado.</li> <li>• <b>Aprobó.</b> Anotar el nombre y firma del Supervisor y/o Coordinador de Producción como Vo. Bo. del servicio de mantenimiento ejecutado.</li> </ul>	
12	<p>Se complementa al Control Interno Institucional el apartado de " y reformado el 5 de septiembre del 2018"</p> <p>Se agregó pie de página 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".</p> <p>La compaginación cambia de página 12 a 11.</p>	<p>18) <b>Control Interno Institucional</b> 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.</p> <p>19) (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".</p>	<p>18) <b>Control Interno Institucional</b> 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"</p>
13	<p>Se modifica la vinculación con el Manual de Procedimientos Mantenimiento Preventivo (P-MA-01).</p> <p>Se incorpora diagrama del modelo de la Entidad relacionada con el mantenimiento correctivo.</p> <p>La compaginación cambia de un total de página de 13 a 12.</p>	<p>21) <b>Vinculación con otros Sistemas.</b> Manual de Procedimientos Mantenimiento Preventivo (P-MA-01).</p> <p>22) <b>Anexos Modelo Entidad – Relación Del Mantenimiento Correctivo.</b></p>	<p>19) <b>Vinculación con otros Sistemas.</b> P-AD-01 "Adquisiciones y Arrendamientos de Bienes Muebles y de Servicios de cualquier Naturaleza".</p> <p>20) <b>Anexos</b> Ninguno</p>

ELABORÓ

LIC. IGNACIO ESTRADA PÉREZ  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL MANTENIMIENTO

REVISÓ / APROBÓ

ING. LIDIA PÉREZ SERAFÍN  
GERENTE DE PRODUCCIÓN

AUTORIZÓ EMISIÓN

LIC. AIDEE RODRÍGUEZ ORTEGA.  
DIRECTORA GENERAL