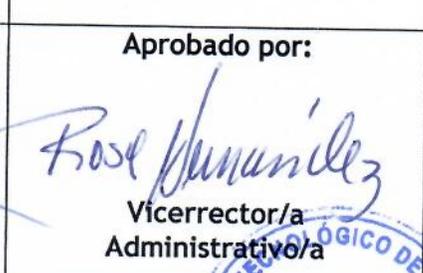


 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <i>Las Americas Institute of Technology</i>	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Departamento de Servicios Generales		
	Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura		
Código documental: PR-OP-01	Versión: 4	Fecha de actualización: 26-10-2023	Tipo de proceso: Soporte o Apoyo
Preparado por:  Encargado/a de Servicios Generales	Revisado por:  Encargado/a de Calidad en la Gestión	Aprobado por:  Vicerrector/a Administrativo/a	

1. Objetivo del procedimiento:

Establecer y describir los procesos para la planificación, ejecución y seguimiento de los servicios de mantenimiento solicitados y/o programados y así mantener las instalaciones del ITLA en condiciones para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio Educativo.

2. Alcance:

Aplica para el mantenimiento de la infraestructura de la Institución, excepto los servicios informáticos, audiovisuales y equipos de seguridad Físicos. El procedimiento inicia desde la planificación de las tareas, hasta la evaluación del bien y/o producto y/o servicio.

3. Documentos de Referencia:

1. Formulario de Chequeo de Edificios (FO-OP-60)
2. Informe Técnico
3. Lista de Chequeo de Tareas Diarias (FO-OP-12)

4. Definiciones:

1. **Mantenimiento Preventivo:** es aquel que se realiza para prevenir una situación o incidente que afecta el buen funcionamiento de equipos, sistemas e infraestructura en general.
2. **Mantenimiento Correctivo:** es aquel que se realiza para corregir situaciones o incidentes que afectan el buen funcionamiento de equipos, sistemas e infraestructura en general.
3. **Servicios Internos:** son aquellos servicios que se ejecutan con el personal y recursos de la Institución.
4. **Servicios Subcontratados:** son aquellos servicios que se ejecutan a través de contratistas previamente acordados.

	Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura	CÓDIGO: PR-OP-01
		VERSIÓN: 4

5. Políticas del procedimiento:

1. El/la Coordinador/a de Mantenimiento debe elaborar un programa de Mantenimiento tomando en cuenta la frecuencia sugerida por el fabricante de los equipos.
2. Las solicitudes de servicios deben ser canalizadas a través del sistema de tickets, exceptuando aquellas situaciones como desastres naturales, tales como: huracanes, terremotos y todo aquel otro que por su magnitud o fuerza destructiva requiera acciones inmediatas de limpieza y reparación.
3. Se deben realizar chequeos mensuales a los edificios registrándolos en el FO-OP-60, al término de estos, el /la Coordinador/a de Mantenimiento debe firmar el formulario indicando la inspección realizada, para luego realizar el mantenimiento de estas si lo requieren.
4. Los chequeos mensuales en los edificios se deben hacer cuando no se encuentren impartiendo clases, de acuerdo con los espacios libres del calendario de las aulas.
5. Los servicios se deben realizar de acuerdo con el orden de solicitud y a su vez por el orden de prioridad.
6. El/la Coordinador/a de Mantenimiento a través del sistema de Tickets debe asignar las tareas a realizar por el personal interno en los diferentes turnos.
7. Al realizar las tareas el personal eléctrico debe llenar el formulario FO-OP-12 indicando las tareas rutinarias realizadas a los equipos señalados.
8. El o los técnico/s deben entregar dicho formulario quincenalmente al/a la Coordinador/a y al/a la Gerente de Mantenimiento.

6. Descripción del procedimiento:

No.	Actividad	Responsable	Registro/Documento
1	PLANIFICACIÓN DE TAREAS Recibe la solicitud de servicios a través del sistema de ticket de GLPI y llena el formulario de chequeo de tareas diarias FO-OP-12.	Coordinador/a de Mantenimiento	Formulario de Chequeo de Tareas Diarias
2	DETERMINACIÓN DE RECURSOS Evalúa el requerimiento para determinar si cuenta con los recursos necesarios y procede de la siguiente	Coordinador/a de Mantenimiento / Representante de Compras	Correo Electrónico

Cont...	<p>forma:</p> <p>a) Establece prioridades y asigna personal.</p> <p>b) Si no cuenta con los recursos solicita los mismos al Departamento de Compras, conjuntamente con la gerencia de servicios generales.</p> <p>c) Si el recurso es externo, contacta al proveedor y verifica los términos y condiciones.</p> <p>NOTA: Si dentro de los términos y condiciones no están incluidos los materiales ir al paso 2 b).</p>	<p>Coordinador/a de Mantenimiento / Representante de Compras</p>	<p>Correo Electrónico</p>
3	<p>EJECUCIÓN DE LA TAREA</p> <p>Realiza la tarea de la manera indicada.</p>	<p>Técnico/s</p>	<p>n/a</p>
4	<p>CIERRE DE TICKET</p> <p>Al finalizar la actividad, se procede a cerrar el ticket de servicio.</p>		<p>GLPI</p>
5	<p>EVALUACIÓN DEL BIEN y/o PRODUCTO</p> <p>Evalúa el desempeño y procede de la siguiente forma:</p> <p>a) Si la tarea no es satisfactoria y fue realizada por el personal interno, investiga las causas y el equipo retorna a la actividad hasta dejar al cliente satisfecho.</p> <p>b) Se realiza un informe técnico detallando si el proveedor cumple o no con las especificaciones solicitadas.</p>	<p>Coordinador/a de Mantenimiento</p>	<p>Informe Técnico</p>

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS Las Americas Institute of Technology	Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura	CÓDIGO: PR-OP-01
		VERSIÓN: 4

7. Descripción de registros:

Código	Nombre	Almacenado	Archivado	Tiempo Retención	Disposición
FO-OP-60	Formulario de chequeo de edificios	Archivo de Documentos del Departamento de Mantenimiento	Por orden de fecha	6 meses	Triturado
FO-OP-12	Lista de tareas diarias	Archivo de Documentos del Departamento de Mantenimiento	Por orden de fecha	6 meses	Triturado

8. Anexos:

n/a

9. Historial de cambios:

Versión	Fecha	Cambio realizado	Motivo del cambio
0	20-04-2006	Procedimiento nuevo de mantenimiento	-
1	23-02-2011	<p>Encabezado: Se sustituyó Sub-Director de Operaciones por Gerente de Operaciones, y se agregó Vicerrector(a) Administrativo(a) revisado por.</p> <p>2.0 Se agregó equipos de Seguridad físicos.</p> <p>3.0 Se agregó que el procedimiento lo aprueba el Gerente de Operaciones.</p> <p>4.0 Se agregó el Manual de Calidad, el de Compras y Contrataciones, y el (FO- OP-16).</p> <p>6.1 Se eliminó (las condiciones y términos previamente establecidas en los contratos).</p> <p>6.3, 6.4 Se agregaron dos Generalidades sobre el Chequeo de las aulas y pasillos, y una sobre el chequeo de las áreas administrativas.</p> <p>7.2 Se agregó: conjuntamente con la gerencia de operaciones.</p> <p>7.5 Se eliminó: los materiales y herramientas utilizadas.</p> <p>7.6a Se eliminó (genera la acción correctiva) y se agregó: el equipo retorna a la actividad hasta dejar al cliente satisfecho.</p> <p>7.6b Se agregó: en caso de que lo considere, se trabajaría como un producto o servicio no conforme.</p> <p>Se agregó el Formulario de Chequeo de Aulas y Pasillos (FO-OP-16).</p> <p>8.0 Se agregó el Formulario de Chequeo de Áreas Administrativas (FO-OP-17).</p> <p>9.0 Se agregó el Formulario de Chequeo de Aulas y Pasillos (FO-OP-16), y su forma de registro.</p>	-
2	25-04-2020	<p>6.2 Se cambio el formulario FO-OP-11 por el sistema de ticket</p> <p>6.3, 6.4 Se cambio "diarios" por "quincenales"</p> <p>6.6 Se Cambió que ahora se asignan las tareas a través del sistema de tickets</p>	-

 ITLA INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS <i>Las Americas Institute of Technology</i>	Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura	CÓDIGO: PR-OP-01
		VERSIÓN: 4

2	25-04-2020	6.6.1 Se colocó que el personal eléctrico completa el FO- OP-12, indicando las tareas realizadas a los equipos señalados 6.6.2 Se cambió a quincenal, y se agregó Coordinador/a y Gerente de Mantenimiento 7.1 Se cambio el formulario FO-OP-11 por el sistema de ticket 7.5 Se colocó "Al finalizar la actividad, se procede a cerrar el ticket del servicio"8.0, 9.0 Se eliminó el Formulario FO-OP-11	-
3	29-10-2020	Se eliminó las responsabilidades del documento Se eliminaron de los documentos de referencia los formularios FO-OP-16, el FO-OP-17, FO-OP-19, FO-OP-20, procedimiento de producto no conforme, manual de calidad. Se actualizó la información de los chequeos de edificios que se realizan mensual. Se agregó el formulario FO-OP-60 Se eliminó el diagrama de flujo del documento.	-
4	26-10-2023	Se eliminó el Formulario FO-OP-03, se actualizaron las políticas y las actividades del Procedimiento. Se agregó el Informe Técnico y se modificaron los pasos 4 y 5 en las actividades del Procedimiento.	Auditoría Interna ISO