

### INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

PROCESO
<b>Mantenimiento de Infraestructura de Oficinas e Informática</b>
PROPOSITO DEL PROCESO
Mantener la infraestructura de Oficinas e Informática en condiciones óptimas y de continuidad de operación, así como proporcionar el soporte técnico solicitado al área de Sistemas
RECURSOS PARA EL PROCESO
Responsable del proceso: Director de Administración
Personal: Jefe de Sistemas, Auxiliares de Sistemas, Jefe de área (mantenimiento de oficinas), auxiliar de mantenimiento de oficinas, Afanadoras
Infraestructura / Ambiente para operación de proceso: Oficina central, Mobiliario, Equipo informático
Ambiente: No se requieren condiciones especiales para trabajos de mantenimiento en oficinas
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES
NA
PROCESOS EXTERNOS
Mantenimiento externo para servidor y de equipo rentado: impresoras y copiadoras
Trabajos de mantenimiento de oficinas: cerrajería, pintura
Control: conforme aplique a cada tipo de mantenimiento externo (ver Anexo 4 de MGC)

REQUISITOS ISO 9001: 2015 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	9.1.3 Análisis y evaluación	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y Acción correctiva 10.3 Mejora continua

### 1.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL DEL PROCESO

ROL	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
<b>RESPONSABLE DE PROCESO: Director de Administración</b> <b>En caso de ausencia: Jefes / Responsables de áreas involucradas en proceso</b>	Asegurarse del enfoque al cliente en su proceso Planificación eficaz del proceso Asegurarse de la determinación y provisión de recursos suficientes para el proceso Asegurarse de la definición y aplicación de medios de comunicación en el proceso Comunicación eficaz de salidas (resultados) de la planificación del proceso al personal del proceso Asegurarse de que el proceso cumple los resultados previstos
<b>OPERADORES DEL PROCESO:</b> <b>Jefes / Responsables de áreas involucradas en proceso, Auxiliares de sistemas, Auxiliar de mantenimiento de oficinas, Afanadoras</b>	Satisfacer los requisitos del cliente interno (necesidades y expectativas) Ejecución del proceso cumpliendo lo definido en el manual de gestión de calidad, en el plan de calidad para la gestión del proceso, en procedimientos aplicables y en protocolo de actuación Contribución al cumplimiento de la política y objetivos de calidad dentro de sus actividades Toma de decisiones de acuerdo a sus atribuciones y a las necesidades del cliente / solicitante
<b>EVALUADOR DEL PROCESO:</b> <b>Director de Administración</b> <b>Jefe de Calidad</b>	Evaluación de salidas (Resultados) del proceso Asegurarse de que el proceso genera los resultados previstos Asegurarse de la atención a las no conformidades detectadas en el proceso Asegurarse de la toma de decisiones para la mejora del proceso

### 2. OPERACIÓN DEL PROCESO / INTERACCIONES

FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES / DOCUMENTOS DE REFERENCIA	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS (USUARIOS)
Norma ISO 9001: 2015	Requisitos 7.1.3 y 7.1.4 de norma ISO 9001 Necesidad de mantenimiento preventivo de infraestructura	Programación / mantenimiento preventivo de infraestructura de oficinas, informática y parque vehicular Mantenimiento correctivo de infraestructura de oficinas, informática y parque vehicular Soporte técnico de sistemas  <b>Manual de Gestión de Calidad</b> <b>PRO-MIO-01 Procedimiento de mantenimiento de instalaciones y oficinas</b> <b>PRO-MII-01 Procedimiento de mantenimiento de infraestructura informática</b> <b>PRO-MII-02 Procedimiento Soporte Técnico</b>	Mantenimiento preventivo aplicado	Procesos del SGC / Personal de ODAPAS
Procesos del SGC / Personal de ODAPAS	Solicitud de mantenimiento correctivo		Mantenimiento correctivo aplicado	
	Solicitud de soporte técnico		Soporte técnico aplicado	

### 3. INTERACCION CON OTROS PROCESOS DEL SGC

PROCESO	INTERACCION CON EL PROCESO
<b>Proceso Gestión Directiva</b>	Proporciona Política y objetivos de calidad Proporciona criterios para el seguimiento y medición de procesos del SGC y del servicio, a través de "Planificación del SGC" y "Plan de control del proceso"
<b>Proceso Gestión de adquisición de bienes y servicios</b>	Proporciona productos y servicios requeridos para operación y control del proceso
<b>Proceso Gestión de competencias</b>	Proporciona personal contratado requerido Proporciona personal capacitado de acuerdo a detección de necesidades de capacitación

### 4. METODO DE CONTROL (SEGUIMIENTO Y MEDICION)

#### SEGUIMIENTO

REQUISITO A DAR SEGUIMIENTO	METODO DE SEGUIMIENTO
Ejecución de solicitudes de mantenimiento en oficinas y ejecución de programa semanal de limpieza	Supervisión de Jefe de mantenimiento de oficinas a cumplimiento del mantenimiento, registro en programa y ordenes de mantenimiento
Ejecución de mantenimiento preventivo programado a equipo informático y periféricos	Supervisión de Jefe de sistemas a cumplimiento del mantenimiento programado, registro en programa y ordenes de mantenimiento

#### MEDICION

DOCUMENTO DE REFERENCIA: VER "PLANIFICACION DEL SGC" VIGENTE

### 5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Cuando se detecten incumplimientos durante el seguimiento y medición del proceso, aplicar lineamientos del procedimiento de Acciones correctivas  
 Cuando se definan riesgos u oportunidades para el proceso, aplicar acciones de acuerdo a "Guía para gestión de riesgos" (Anexo 3 del MGC)

### 6. TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015	CODIGO	REVISION	FECHA
4.4, 6.1	PL-MII-01	00	11/04/ 2018

### 7. CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Creación de plan de calidad con la integración de actividades de procesos de mantenimiento de instalaciones y oficinas y de Infraestructura informática Adecuaciones a formato general de Plan de calidad Adecuaciones en sección 1 con relación al concepto "Personal" en lugar de "Recursos Humanos", al personal involucrado en el proceso y al concepto de "Ambiente para operación del proceso" Adecuación general de sección 2 "Operación del proceso" Modificación en sección 3 de acuerdo a adecuación realizada al "Modelo de procesos" Inclusión de sección 1.1 "Responsabilidades y autoridades del personal del proceso" Adecuación de requisitos aplicables en sección "PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR", de acuerdo a nueva numeración de requisitos de norma ISO 9001: 2015	11 Abril 2018

### AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
MAURICIO MORQUECHO ALVAREZ	BRENDA RODRIGUEZ BARRERA