

|                                          |                                                                   |                |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------|
| INSTITUCIÓN EDUCATIVA<br>EMILIANO GARCÍA | <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>                        | Fecha Vigencia |
|                                          | <b>CARACTERIZACIÓN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA</b> | 27/07/2013     |

| PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCESO                                                                                                                                    |                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo:</b> Mantener los equipos y la infraestructura de la institución en condiciones óptimas para el normal funcionamiento de las clases de los estudiantes | <b>Alcance:</b> todos los equipos y la infraestructura que intervienen en la prestación del servicio de senseñanza de los estudiantes |
| <b>Responsable del proceso:</b> Lider del proceso de Gestión Administrativa Financiera                                                                             | <b>Termina:</b> Entrega en condiciones óptimas de equipos e infraestructura civil de la edificación.                                  |

| PROVEEDOR                           | ENTRADAS                                                     | GESTIÓN DEL PROCESO |                                                                                                             | SALIDAS                                                           | CLIENTE                             |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Gestion Administrativa y Financiera | Programa y presupuesto mantenimiento infraestructura general | P                   | Establecer el programa anual de mantenimiento de Equipos                                                    | Programa anual de mantenimiento de equipos                        | Gestión de Calidad                  |
| Gestion Administrativa y Financiera | Solicitud de trabajos a mantenimiento                        | P                   | Esrtablecer el programa anual de mantenimiento de Infraestructura física                                    | Solicitudes de necesidades bienes y servicios.                    | Gestion Administrativa y Financiera |
| Todos las gestiones                 | Solicitud de mantenimiento (reporte interno)                 | H                   | Ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo o correctivo de acuerdo con las solicitudes entregadas | Programa anual de mantenimiento de infraestructura física         | Gestión de Calidad                  |
| Gestion Administrativa y Financiera | Personal entrenado, capacitado y evaluado                    | H                   | Realizar el inventario general de bienes de la institución                                                  | Solicitudes de necesidades bienes y servicios.                    | Gestion Administrativa y Financiera |
|                                     |                                                              | V                   | Verificar el estado de la infraestructura física y equipos para identificar necesidades de intervención     | Informes de mantenimientos realizados (correctivos y preventivos) | Gestión de Calidad                  |
|                                     |                                                              | A                   | Realizar las mejoras requeridas                                                                             | Inventario actualizado                                            | Gestión Directiva                   |
| Gestión Directiva                   | Plan estrategico Situacional                                 | V                   | Elaborar el informe de gestion del proceso de acuerdo con los indicadores establecidos                      | Lista de chequeo diligenciada                                     | Gestión de Calidad                  |
| Prestación del servicio             | Hoja de vida equipos                                         | A                   | Identificar e implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora                                     | Mejoras implementadas                                             | Gestión de Calidad                  |
|                                     |                                                              |                     |                                                                                                             | Informe de gestión                                                | Gestión Directiva                   |
|                                     |                                                              |                     |                                                                                                             | Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora                     | Gestión de Calidad                  |

| RECURSOS, INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO                 | DOCUMENTOS Y REQUISITOS APLICABLES DE LA NTC-ISO 9001                                                   |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RECURSO HUMANO:</b> Según estructura organizacional          | 4.1 Generalidades del SGC: Caracterización del proceso mantenimiento                                    |
| <b>INFRAESTRUCTURA:</b> Según activos de la empresa             | 6.3 Infraestructura: "Solicitud de trabajos mantenimiento",                                             |
| <b>DOCUMENTACIÓN:</b> Según Listado maestro de documentos       | 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y control: verificación de software y plataforma digital |
| <b>REGISTROS:</b> Según listado maestro de registros            | 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos                                                            |
| <b>LEGISLACIÓN APLICADA:</b> Según matriz de requisitos legales | 8.4 Analisis de datos                                                                                   |

| INDICADORES                                                                                                                                |                                                                                                               |                                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| META                                                                                                                                       | OBJETIVO                                                                                                      | INDICADOR                                                                                | FRECUENCIA |
| Garantizar un tiempo promedio de 10 días hábiles entre el reporte de mantenimiento correctivo de recursos físicos críticos y su ejecución. | Mantener la infraestructura en ótimas condiciones de manera que no se vea afectada la prestación del servicio | Total de días hábiles entre el reporte y la ejecución de mantenimiento/Total de reportes | Anual      |

|                                                                                      |                                                                               |                                                                  |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------|
| Garantizar que el 90% de los equipos de la institución estén disponibles para su uso | Mantener los equipos que sirven de apoyo al proceso de enseñanza disponibles. | Cantidad de equipos disponibles/Cantidad de equipos críticos*100 | Anual |
|                                                                                      |                                                                               |                                                                  |       |