

**Objetivo**

Gestionar y prestar de forma oportuna, de acuerdo con los compromisos contractuales las actividades referentes al mantenimiento preventivo de los elementos tecnológicos de los clientes.

**Alcance**

Aplica para el Proceso Gestión de Operaciones, proyectos que requieran Mantenimiento Preventivo, personal dispuesto en los contratos, técnicos de mantenimiento.

**Definiciones**

**Plan de trabajo:** documento que contiene los requerimientos del cliente, recursos ofrecidos tanto a nivel técnico como humano y físico, funciones y actividades que se desarrollan en mantenimiento preventivo.

**Cliente:** receptor de un producto o servicio proporcionado por el proveedor.

**Requisitos para la calidad:** expresión de las necesidades o su traducción en un conjunto de requisitos establecidos cuantitativa o cualitativamente para las características de un producto o servicio, a fin de hacer posible su realización o verificación.

**Especificación:** documento que establece las características de los requisitos.

**Registro:** documento que entrega evidencia objetiva de actividades efectuadas o resultados obtenidos.

**Evaluación / reevaluación:** son procesos mediante los cuales se verifica que las personas naturales y/o jurídicas seleccionadas como proveedores de servicios cumplan y mantengan los requisitos exigidos por la organización.

**Descripción del procedimiento**

Actividad	Descripción	Responsable
<b>Inicio</b>		
<b>1. Gestión de mantenimiento especializado</b>	Realizar la gestión del mantenimiento preventivo a equipos especializados tales como (ups, aires acondicionados, servidores y demás) que son propiedad de los clientes e incluidos contractualmente, haciendo el contacto entre las partes y la programación para la atención de estos elementos.	Coordinador de mantenimiento preventivo
<b>2. mantenimiento preventivo no especializado</b>	Realizar la gestión del mantenimiento preventivo a equipos de cómputo, pc's e impresoras de los clientes que están incluidas en los contratos.	Coordinador de mantenimiento preventivo
<b>3. Elaboración plan de trabajo</b>	De acuerdo con las solicitudes de los clientes, debe realizar y enviar por correo el plan de trabajo, basándose en el pliego de condiciones y anexos. Se deben registrar las actividades específicas por contrato.  <b>NOTA:</b> No aplica para mantenimiento especializado.	Coordinador de mantenimiento preventivo
<b>4. Ejecución del Mantenimiento preventivo</b>	De acuerdo con el plan de trabajo, pliego de condiciones, respuesta a pliegos, adendas, de cada proyecto, los cuales definen el alcance del mantenimiento preventivo, al igual que los equipos a atender, requerimientos específicos del cliente, canales de comunicación; el coordinador asignado se encarga de supervisar la ejecución y cumplimiento del mantenimiento preventivo. Todo lo anterior bajo la continua supervisión del director de proyecto, coordinador de proyecto, coordinador de mantenimiento preventivo e instructivo seguimiento a proyectos.	Coordinador de mantenimiento preventivo/líderes de mantenimiento y técnicos de mantenimiento preventivo
<b>5. Seguimiento y control del Mantenimiento Preventivo</b>	Se establece este control por medio de la Ficha de mantenimiento Preventivo en la cual se registran los datos de los elementos intervenidos y los informes de avance según acuerdo con cada cliente.	líderes de mantenimiento y técnicos de mantenimiento preventivo
<b>6. Resultado del Mantenimiento preventivo</b>	Informes de mantenimiento preventivo.	Coordinador de mantenimiento preventivo

## Matriz de comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Publicación Plan de Trabajo	Operaciones preventivo	Coordinadores de proyecto	E-mail	De acuerdo a la solicitud del cliente	Plan de trabajo/correo electrónico
Solicitud de Personal para la ejecución de los mantenimientos preventivos	Operaciones preventivo	Gestión Humana	E-mail	De acuerdo a requerimientos de personal	Formato Solicitud de Personal
Solicitud de equipos, repuestos, insumos, otros elementos	Operaciones preventivo	Aprovisionamiento	Portal web	De acuerdo a las necesidades del mantenimiento	# de solicitud WEB
Seguimiento a la ejecución del mantenimiento preventivo	Operaciones preventivo	Cliente	E-mail. Conversación personal, teléfono, reuniones	De acuerdo a las necesidades del mantenimiento	Correos, informes, actas
Gestión de mantenimientos especializados	Operaciones preventivo	Terceros	E-mail. Conversación personal, teléfono	De acuerdo a las necesidades del mantenimiento	Correos, informes, actas

## Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
1	Ángel Vargas	2014-04-10	Cristian Durán	2014-04-10	Jackeline Ordóñez B.	2014-04-14	Elaboración Inicial.
2	Andrés Rozo	2018-02-05	Diana Morales	2018-03-13	Leidy Mondragón	2018-03-14	Revisión del alcance
3	Andrés Rozo Ciro	2020-08-05	Jennifer Parra Hernández	2020-08-07	Diana Morales	2020-08-07	Actualización general del procedimiento