

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	4

APROBADO POR


ALTA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SGC

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

ADM. Y FINANZAS

Por: Gestión de la Calidad
Encargado Infraestructura

FECHA: Octubre 2013

Por:

Fecha:

art

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO DE ASCENSORES EDIFICIO ADMINISTRATIVO

b) OBJETIVO

Descripción de actividades para brindar al usuario interno y/o externo un servicio seguro y cómodo del uso del elevador a través de la empresa que realiza el mantenimiento y personal de Infraestructura, reduciendo las fallas de acuerdo a contrato suscrito.

c) ALCANCE

Se inicia con la necesidad de uso de ascensores por parte de usuarios internos y externos de COMTECO R.L., y finaliza con el reporte y/o fallas de los ascensores a empresa J & C Representaciones.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Encargado de Infraestructura

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS INVOLUCRADOS

- U.T. Servicios Generales
- Empresa responsable de mantenimiento (J&C Representaciones)
- Seguridad Física (guardias y policías)
- Personal de COMTECO R.L.

ENTRADA	SALIDA
Procedimiento: Seguimiento y Custodia de Contratos (ADM-GAF-P01)	Procedimiento: Pago Mediante Cheques (ADM-DTS-P04)

f) DEFINICIONES

Mantenimiento Preventivo.- Consiste en todo tipo de mantenimiento mecánico y electrónico temporal, cuando sea necesario y/o a requerimiento de COMTECO R.L. y tiene por objeto brindar mayor vida útil a los ascensores, a través de mantenimiento preventivo que mínimamente se realizará una vez por mes.

Mantenimiento Predectivo.- Consiste en la reposición o cambio de piezas que hayan cumplido su ciclo de vida por desgaste natural, cuando así se lo requiera.

Mantenimiento Correctivo.- Consiste en la realización de todos los actos, labores, trabajos y tareas a ser realizadas por J & C Representaciones en casos de emergencia o en todos los demás casos no comprendidos en los puntos anteriores durante las 24 horas del día y todos los días del año.

II. OPERATORIA

Encargado de Infraestructura

1. Tipifica tipo de mantenimiento: preventivo, preactivo, correctivo y determina:
 - Si es mantenimiento preventivo al paso siguiente
 - Si es mantenimiento correctivo al paso 4
 - Si es mantenimiento preactivo al paso 11

Mantenimiento Preventivo

2. Coordina con empresa día y hora para realizar el mantenimiento preventivo
3. Gestiona mensualmente pago a empresa J & C Representaciones de acuerdo a contrato establecido con COMTECO R.L. Continuando con procedimiento, Seguimiento y Custodia de Contratos

Mantenimiento Correctivo

4. Efectúa reporte de uno y/o los tres elevadores ubicados en el edificio Administrativo a empresa que efectúa el mantenimiento (J & C Representaciones)
5. Realiza verificación de la magnitud del problema y/o falla (menor – mayor)
 - Si existen problemas técnicos (menor), al paso siguiente.
 - Si existen problemas técnicos (mayores), al paso 12
6. Reporta falla técnica a Call Center de la empresa encargada del mantenimiento
7. Evalúa costo de reparación de elevador con falla
 - Si costo de mantenimiento es menor a \$us. 500, al paso siguiente
 - Si costo de mantenimiento es mayor a \$us. 500, al paso 12
8. Instruye cambio de pieza(s) dañada a técnico de J & C Representaciones
9. Verifica el cambio de piezas dañadas y recoge las malas
10. Regulariza con el correspondiente pedido de servicios para su pago posterior, finalizando el procedimiento

Mantenimiento Preactivo

11. Solicita reposición a empresa y/o cambio de pizas que hayan cumplido su ciclo de vida por desgaste natural, cuando así se lo requiera, va al procedimiento Uso de Ascensores de COMTECO R.L.
12. Solicita autorización a la Gerencia de Administración y Finanzas mediante nota, adjuntando informe técnico, costo de la pieza o repuesto a cambiar en la reparación y tiempo estimado de puesta en funcionamiento del elevador dañado
 - Original a G.A.F.
 - Copia para archivo

Empresa de Mantenimiento (J & C Representaciones)

13. Ejecuta el mantenimiento de ascensores
14. Realiza informe del mantenimiento correctivo y/o reparación de ascensor dañado
 - Original a Div. Adm. Servicios
 - Copia para empresa
15. Presenta detalle del monto de reparación y piezas reparadas a Encargado de Infraestructura de acuerdo a contrato establecido con COMTECO R.L., finalizando el procedimiento

Encargado de Infraestructura

16. Gestiona pago de prestación de servicios a empresa de Mantenimiento, actividad relacionada con el procedimiento Pago Mediante Cheques, finalizando el procedimiento.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	EJEMPLARES	
			Original	Copia
Formulario de reporte	F	M	1	1
Informe	I	M	1	2
Contrato	F	M	1	7

(*) F= Formulario, I=Informe, R= Reglamento, P= Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Brindar control efectivo en mantenimiento de ascensores	Realizando mantenimiento preventivo y correctivo de ascensores	U.T. Serv. Generales	Encargado de Infraestructura	Periódicamente
FÓRMULA	$X_i = \frac{\text{Mantenimiento efectivo de ascensores en 48 hrs.}}{\text{Solicitud Mantenimiento Correctivo de ascensores}} * 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual a 90 %	>90% Aprobado	<90% Observado		

IV. ANEXOS

Anexo 1.- DIAGRAMA DE FLUJO

PROCESO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE ASCENSORES EDIFICIO ADMINISTRATIVO

