

<div>Almacontact</div>		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Version: 1	
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESO (Infraestructura y Seguridad Física)		Fecha de Aprobación: 17/11/2021	
		Elaborado por : Stefannie Lamouroux		Aprobado: Maria Victoria Gantivar	
PROCESO:		Administrativo y financiero (Infraestructura y Seguridad Física)	RESPONSABLE:	Maria Victoria Gantivar	
AUTORIDAD		-Seguimiento a los indicadores de Gestión establecidos -Seguimiento a la ejecución de los procesos -Toma de decisiones desde contratación, retiro o cambios segun necesidad - Movilizar Áreas de Apoyo			
ALCANCE		Este procedimiento da alcance a todos los coordinadores de infraestructura de las dos sedes, proveedores y contratistas.			

OBJETIVO:	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O MEDICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA PARA LA MEDICION		
-Definir los lineamientos administrativos y operativos mediante los cuales se realizará el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones. -Mantener en condiciones óptimas y operativas las instalaciones, para garantizar un ambiente óptimo para prestar el servicio requerido.	Recepción de Incidencias (Total de solicitudes cerradas en el periodo/Total solicitudes recibidas del 1 al 30 de cada mes) x 100 Cronograma Mantenimiento (Actividades ejecutadas/actividades programadas)x100	Coordinador Infraestructura	Mensual		

PROVEEDOR INFORMACION	ENTRADAS	DESCRIPCION ACTIVIDADES	RESULTADO ACTIVIDAD	DESTINATARIO	REGISTROS
AYF - INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD FISICA					
Coordinador de Infraestructura y Seguridad Coordinadora Administrativa	Planta Fisica Formulario Google Drive(Reporte de Incidencias de Infraestructura)	Revisión: Realizar una vez a la semana un recorrido por las instalaciones de cada una de las sedes, con el fin de detectar necesidades de mantenimientos. Verificar el estado de la infraestructura física, mobiliario, instalaciones hidráulicas y sanitarias, instalaciones eléctricas, herramientas, equipos y demás bienes institucionales. Consignar los hallazgos en el documento "Revisión de infraestructura"	Consolidacion de datos registrados en la planilla de revision de Infraestructura, reporte de incidencia en formulario google drive	Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa	Planilla Revision de Infraestructura Formulario Google Drive(Reporte de Incidencias de Infraestructura)
Lideres de proceso	Formulario Google Drive(Reporte de Incidencias de Infraestructura)	Recepcion de Incidencia: Por medio de correo electrónico se recepcionan los hallazgos realizados en el recorrido semanal y las necesidades de mantenimiento correctivo derivadas del deterioro de las instalaciones, averías en aires acondicionados, deficiencia de aseo, etc. detectada por: Director de Operación, Coordinadores o Supervisores de cada proceso.	Consolidación de los datos registrados con la incidencia en (Reporte de Incidencias de Infraestructura) con los siguientes criterios, tipo de incidencia, nombre de quien reporta, ubicación, descripción detallada de incidencia, área,	Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa	Correo Electrónico (datos de la incidencia) Reporte de Incidencias de Infraestructura
Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa	Consolidado Reporte de Incidencias de Infraestructura	Validacion y gestion de Incidencia: Se asigna responsable de gestión de acuerdo a la necesidad según reporte, se determina si esta se puede ejecutar con recursos propios o se tiene que contratar servicio externo para la solución. Si, se requiere recurso externo, es escalado al proceso de compras para obtener producto o servicio.	Notificacion de requerimiento al proveedor Solicitud al proceso de compras si es un requerimiento que no esté contemplado en el contrato definido por los proveedores existentes. Actualizacion del estado de asignacion de incidencia (Registro reporte incidencia de infraestructura)	Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa Proveedor Compras	Registro Google Drive(Reporte de Incidencias de Infraestructura) Correo Electronico
Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa	Consolidado Reporte de Incidencias de Infraestructura	Seguimiento a la gestión de cierre incidencia: Realizar seguimiento a la ejecución del cierre de la incidencia sea interno o con proveedor, solicitar documento soporte donde se evidencia la recepción a conformidad de la solución dada.	Notificacion de solucion a la incidencia presentada por parte de las coordinaciones encargadas al area que realiza requerimiento. Actualizacion de cierre de la incidencia. (Registro reporte incidencia de infraestructura)	Coordinaciones encargadas Lider de proceso	Registro Google Drive(Reporte de Incidencias de Infraestructura) Correo electronico
Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa	Cronograma Mantenimiento Preventivo Bog-Med	Mantenimiento Preventivo: Determinar el grado de afectación en la prestación del servicio de la operación y verificar la disponibilidad para la ejecución de las actividades planeadas segun cronograma de mantenimiento preventivo	Fechas de intervencion coordinadas por las areas y cronograma de mantenimiento preventivo actualizado	Coordinaciones encargadas Lider de proceso Proveedor Compras	Cronograma Mantenimiento Preventivo Bog-Med Correo Electronico
Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa	Cronograma Mantenimiento Preventivo Bog-Med	Actualizacion Cronograma de mantenimiento: Elaborar y/o actualizar anualmente (o antes si se requiere) el cronograma de mantenimiento tomando como insumo las especificaciones técnicas de los equipos de infraestructura locativa, las recomendaciones suministradas por los proveedores, los resultados de auditorías previas y los hallazgos de inspecciones periódicas	Seguimiento y control de cada mantenimiento registrado en el cronograma para darle una trazabilidad de ejecucion ó suministro con el área de compras	Coordinador de Infraestructura y Seguridad Fisica Coordinadora Administrativa	Cronograma Correo Electrónico
Proveedor de seguridad fisica	Minuta Guarda de Seguridad ó Llamada telefonica	Seguridad Fisica: Por medio del proveedor contratado, se reciben los reportes relacionados con incidencias en seguridad fisica tales como: Perdidas de objetos. Riesgos en seguridad fisica Comportamientos que puedan vulnerar el reglamento interno de trabajo y se valida la informacion apoyados en el circuito cerrado de television (CCTV), se envía correo electronico con las evidencias de la situacion a las áreas involucradas y a relaciones laborales para que se tomen las decisiones del caso	Correo Electronico con evidencias de la desviación identificada por parte de personal de seguridad.	Lider Proceso Relaciones Laborales	Minuta Guarda de Seguridad Correo Electronico (Informacion de lo evidenciado)

ACTIVIDADES TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTION					
Coordinador o Lider de Área	Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.	Revisión por la Dirección: Entrega de Informes indicadores de gestión	Ficha de indicador de cada área	Dirección que corresponda	Formato Ficha de Indicador
Ente certificador Lider Gestión de Calidad Lider de proceso Entes de control	Informe de resultados de indicadores, auditorias, resultados de seguimientos, etc.	Acciones Correctivas: Formular las acciones correctivas y planes de mejora	Registros de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Ente certificador Entes de control Calidad	Formato Acciones correctivas
Dirección Gerentes	Plan de inversiones Plan de acción	Planificación de los cambios: Participar en los procesos de planificación de los cambios en la organización y de su procesos	Ejecución de cambios planificados	Todos los procesos	Formato Planificación de cambio
Dirección Gerentes Lider Gestión de Calidad	Contexto de la organización Plan de acción (Objetivos) Plan de inversión Normatividad aplicable entre otros	Riesgos y oportunidades: Identificar e intervenir los riesgos y oportunidades aplicables al proceso	Implementación de planes de acción para el control de los riesgos y para el aprovechamiento de las oportunidades	Todos los procesos	Matriz de riesgos y oportunidades
Dirección Gerentes Lider Gestión de Calidad	Directrices Sistema de Gestión de Calidad	Gestión documental: Participar en los procesos de actualización y revisión de la documentación. Garantizar el uso de la documentación actualizada	Actualización y aprobación de documentación Disponibilidad e implementación de documentación Generación de registros que evidencien la ejecución de las actividades según lo planeado y el cumplimiento de requisitos de la ISO 9001, NTC5580, NTC5555	Todos los proceso	Correo con solicitud de creación o aprobación de documentos. Almacenamiento sistema de gestión actualizado

Dirección Gerentes Lider Gestión de Calidad	Plan de auditoria	Auditoria: Participar activamente en procesos de auditoria interna y externa	Toma de acciones para las No Conformidades y oportunidades de mejora identificadas	Todos los procesos	Formato de acciones Correctivas
Coordinación Administrativa Coordinación Talento Humano Lideres de Proceso	Manuales de funciones y competencias Plan de capacitaciones Mecanismo de Evaluación de desempeño	Gestión de personal y capacitaciones: Participar en el proceso de selección de personal Garantizar la asistencia a los planes de capacitación Realizar entrenamiento y evaluación de desempeño	Personal seleccionado y contratado Controles de asistencia a capacitaciones Resultados de evaluación de desempeño aplicables	Talento humano	Registro evaluación de Desempeño y Registro de inducción
RECURSOS	Humano Tecnologico Suministros Administrativos	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO	Planilla Revision de Infraestructura Formulario Google Drive(Reporte de Incidencias de Infraestructura) Correo Electronico Cronograma Mantenimiento Preventivo Bog-Med	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Ver matriz de Riesgos y Oportunidades