



Identificación del proceso	SERVICIOS GENERALES.	Responsable	ADMINISTRADOR O JEFE DE SERVICIOS GENERALES.
Objetivo	Garantizar el mantenimiento y la adecuación de la infraestructura y los equipos necesarios para el funcionamiento y prestación del Servicio Educativo.		
Alcance	Inicia con la identificación de las necesidades de mantenimiento de infraestructura y equipos y termina con la evaluación de las las actividades de mantenimiento y adecuación.		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
1. Gestión Directiva. 2. Gestión de la Calidad. 3. Gestión del Talento Humano 4. Gestión Financiera. 5. Gestión de Compras y Suministros. 6. Todos los procesos del SGC	1. Directrices para la gestión del proceso. 2. Informe sobre evaluación y seguimiento del proceso. 3. Personal competente y necesario para el proceso 4. Asignación de Recursos financieros. 5. Equipos, materiales y servicios. 6. Solicitud de Mantenimiento.	PLANEAR	HACER	1. Informe sobre desempeño del proceso. 2. Informe sobre estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora. 3. Mantenimiento preventivo y correctivo y adecuación de infraestructura y equipos.	1. Gestión Directiva. 2. Gestión de la Calidad. 3. Todos los procesos del SGC
		<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades de mantenimiento y adecuación de infraestructura y equipos. Programar las actividades de mantenimiento preventivo. Programar el apoyo logístico para las actividades institucionales. Planear las actividades de reciclaje y manejo de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar y actualizar las hojas de vida de los equipos Atender las solicitudes de mantenimiento. Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. Adecuar espacios para las actividades institucionales. Fomentar y desarrollar planes de reciclaje y manejo de residuos. 		
		ACTUAR	VERIFICAR		
		<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar y verificar el adecuado desarrollo de las actividades programadas. Evaluar la adecuación y la conveniencia de las estrategias implementadas en el proceso. 		

PERSONAL QUE PARTICIPA	Administrador y/o Jefe de Servicios Generales, auxiliares de servicios generales
-------------------------------	--

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS	
TECNICOS <ul style="list-style-type: none"> Equipos para mantenimiento. Equipo para realizar las labores de aseo y limpieza de la planta física de la Institución. Elementos de seguridad industrial. Equipos de cómputo y de oficina (hardware, software, redes). Equipos de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Mantenimiento de infraestructura y equipos. Plan de Mantenimiento. Plan de Control de Plagas. Planilla de Actividades de Mantenimiento Hoja de vida de Equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> Licencia de salubridad. Los documentos generados por el SGC: (Ver Listados Maestros de Documentos y de Registros).
LOCATIVOS <ul style="list-style-type: none"> Oficina. Taller para reparaciones. Cuarto de herramientas. Deposito de insumos de aseo. Cuarto de basuras. 		

REQUISITOS POR CUMPLIR	SEGUIMIENTO Y MEDICION	
	CONTROL DE PROCESO	INDICADORES
Requisitos de ley: <ul style="list-style-type: none"> • Normas de seguridad industrial. • Normas de manejo de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de cumplimiento del Plan de Mantenimiento. • Seguimiento a las actividades de mantenimiento. • Inspección periódica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de eficacia de mantenimiento correctivo.
Requisitos del cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura, mobiliario y equipos en condiciones adecuadas para la prestación del servicio. 		
Requisitos de la Institución: <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento eficiente de las actividades de mantenimiento solicitadas y programadas. 		
Requisitos de la Norma ISO 9001:2008:		
Específicos: 6.3, 6.4 Generales: 4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5		

	
Revisó: Hno. Niky Alexander Murcia Suárez. Secretario de Educación Distrital	Aprobó: Hno. Jorge Enrique Molina Valencia. Visitador Provincial