



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

<b>CÓDIGO</b>	AP-INF-CP-01	<b>VERSIÓN</b>	6	<b>VIGENCIA</b>	2024	<b>PÁGINA</b>	1 DE 7
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

**OBJETIVO DEL PROCESO** Propender por mantener el buen estado de funcionamiento la planta física y equipos de la Institución, mediante los servicios de mantenimiento general, vigilancia, seguridad, aseo y transporte, atendiendo de manera eficiente y oportuna las necesidades de la comunidad Universitaria.

**LÍDER DEL PROCESO** Profesional de Gestión Institucional – Área de Servicios Generales

PARTES INTERESADAS		ENTRADA / INSUMO	PHVA	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	RESPONSABLE	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
1. Alta Dirección. 2. Profesional de Gestión Institucional Área de Servicios Generales. 3. Vicerrectoría Administrativa	4. Entes Gubernamentales 5. Organismos de regulación, control y vigilancia	1.1. Plan de desarrollo Institucional. 1.2. Políticas, directrices y estrategias Institucionales. 2.1. Programa de mantenimiento, Aseo, Vigilancia y transporte. 2.2. Proyección de Necesidades para la prestación de servicios de Mantenimiento de la vigencia. 2.3. Procedimiento Mantenimiento Bienes Institucionales (Equipo Maquinaria, vehículos y planta Física). 2.4. Hoja de vida de Bienes Institucionales. 2.5. Documento de Apoyo Tiempo de Respuesta a los requerimientos. 2.6. Resultado de mediciones de	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso.</li> <li>Elaboración del Plan de Trabajo del proceso.</li> <li>Proyección de Necesidades para la prestación de servicios de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia.</li> <li>Elaboración del Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia.</li> <li>Estructurar mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectoría Administrativa</li> <li>Profesional de Gestión Institucional Área de Servicios Generales.</li> <li>Equipo de trabajo Área de Servicios Generales.</li> <li>Coordinador de Mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso.</li> <li>Plan de Trabajo del proceso de Gestión de Infraestructura de la vigencia.</li> <li>Proyección de Necesidades para la prestación de servicios de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia.</li> <li>Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia.</li> <li>Mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Comunidad Universitaria</li> <li>Entes de Control Interno.</li> <li>Vicerrectoría Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organismo de regulación, control y vigilancia</li> <li>Proveedores del proceso de Infraestructura</li> <li>Grupos de interés</li> </ul>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

<b>CÓDIGO</b>	AP-INF-CP-01	<b>VERSIÓN</b>	6	<b>VIGENCIA</b>	2024	<b>PÁGINA</b>	2 DE 7
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

		<p>indicadores del periodo inmediatamente anterior</p> <p>3.1. Contratos de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia Anterior.</p> <p>4.1. Normatividad Legal aplicable.</p> <p>5.1. Informe de Auditorias Vigencias anteriores d organismos de control, regulación y vigilancia.</p>						
<p>1. Alta Dirección.</p> <p>2. Profesional de Gestión Institucional.</p> <p>3. Área de Servicios Generales.</p> <p>4. Todos los procesos</p> <p>5. Vicerrectoría Administrativa</p>		<p>1.1. Políticas, directrices y estrategias del proceso.</p> <p>1.2. Plan de Trabajo del Proceso de Gestión de Infraestructura de la vigencia.</p> <p>2.1. Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia.</p> <p>2.2. Mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua</p> <p>3.1. Documento de Apoyo TIEMPO DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS</p> <p>4.1. Procedimientos,</p>	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar Políticas, directrices y estrategias del proceso.</li> <li>Ejecutar Plan de Trabajo del proceso de Infraestructura de la vigencia.</li> <li>Prestación de servicios de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia de acuerdo a los recursos asignados por la Alta Dirección.</li> <li>Ejecución del Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia.</li> <li>Aplicar los mecanismos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectoría Administrativa</li> <li>Profesional de Gestión Institucional</li> <li>Área de Servicios Generales.</li> <li>Equipo de trabajo Área de Servicios Generales.</li> <li>Coordinador de Mantenimiento</li> <li>Coordinador de Aseo.</li> <li>Coordinador de Vigilancia.</li> <li>Coordinador de Transporte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimientos.</li> <li>Registros</li> <li>Actas de Autocontrol</li> <li>Informes de Gestión.</li> <li>Plan de trabajo con su ejecución mensual</li> <li>Acta de Autocontrol.</li> <li>Informe de Gestión Institucional</li> <li>Área de Servicios Generales mensuales.</li> <li>Prestación de servicios de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte.</li> <li>Calificación del servicio.</li> <li>Hoja de vida con registros de mantenimientos.</li> <li>Orden de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Todos los procesos.</li> <li>Entes de Control Interno.</li> <li>Vicerrectoría Administrativa</li> <li>Todos los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organismo de regulación, control y vigilancia</li> </ul>

Vigilada Mineducación



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

<b>CÓDIGO</b>	AP-INF-CP-01	<b>VERSIÓN</b>	6	<b>VIGENCIA</b>	2024	<b>PÁGINA</b>	3 DE 7
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

	<p>formatos, documentos de apoyo.</p> <p>4.2. Solicitudes de servicios de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia.</p> <p>4.3. Hoja de vida de Bienes institucionales. Procedimiento MANTENIMIENTO BIENES INSTITUCIONALES (EQUIPOS, MAQUINARIA, VEHÍCULOS Y PLANTA FÍSICA) Hoja de Vida de Bienes Institucionales. Documento de Apoyo TIEMPO DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS.</p> <p>4.4. Solicitudes de servicios de Mantenimiento</p> <p>5.1. Contratos de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia anterior.</p>	<p>de seguimiento, medición y mejora continua.</p>		<p>(empresas contratistas). Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia con ejecución. Prestación de servicios de Mantenimiento. Calificación del servicio. Hoja de vida con registros de mantenimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de servicio (empresas contratistas).</li> <li>• Registros de la aplicación de los mecanismos de seguimiento, medición y mejora continua</li> </ul>		
--	--	--	--	---	--	--

Vigilada Mineducación



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

<b>CÓDIGO</b>	AP-INF-CP-01	<b>VERSIÓN</b>	6	<b>VIGENCIA</b>	2024	<b>PÁGINA</b>	4 DE 7
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

<p>1. Alta Dirección. 2. Profesional de Gestión Institucional Área de Servicios Generales. 3. Entes de Control Interno 4. Vicerrectoría Administrativa</p>	<p>5. Organismo de regulación, control y vigilancia.</p>	<p>1.1. Políticas, directrices y estrategias Institucionales. 2.1. Normatividad legal aplicable. 2.2. Procedimientos. 2.3. Plan de Trabajo del proceso de Gestión de Infraestructura de la vigencia. Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia con ejecución. 2.4. Prestación de servicios de Mantenimiento. 2.5. Registros. 2.6. Orden de servicio (empresas contratistas) Hoja de vida con registros de mantenimientos. Documento de Apoyo TIEMPO DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS. Calificación del servicio. 2.7. Hoja de vida con registros de</p>	<p>v</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al cumplimiento de Políticas, directrices y estrategias del proceso.</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento del Plan de Trabajo del proceso de Gestión de Infraestructura de la vigencia.</li> <li>• Seguimiento a la Prestación de servicios de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia.</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia.</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento de los procedimientos y formatos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional de Gestión Institucional Área de Servicios Generales.</li> <li>• Equipo de trabajo de Área de Servicios Generales</li> <li>• Entes de Control Interno y externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Autocontrol.</li> <li>• Actas de reuniones.</li> <li>• Acta de visita.</li> <li>• Informe de auditorías internas y externas.</li> <li>• Informe del Comité de Bajas</li> <li>• Informes de Coordinación de Mantenimiento.</li> <li>• Informe de Gestión Institucional Área de Servicios Generales.</li> <li>• Plan de trabajo con su ejecución mensual.</li> <li>• Informes de Gestión de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte.</li> <li>• Medición y análisis de Indicadores de Gestión del Proceso.</li> <li>• Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales de la vigencia con seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Dirección</li> <li>• Todos los procesos</li> <li>• Comunidad Universitaria</li> <li>• Entes de Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organismo de regulación, control y vigilancia</li> <li>• Grupos de interés</li> </ul>
--	--	--	----------	--	---	--	---	--

Vigilada Mineducación



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

<b>CÓDIGO</b>	AP-INF-CP-01	<b>VERSIÓN</b>	6	<b>VIGENCIA</b>	2024	<b>PÁGINA</b>	5 DE 7
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

		<p>mantenimientos.</p> <p>2.8. Documento de Apoyo TIEMPO DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS</p> <p>3.1. Actas de Autocontrol de Contratos de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte de la vigencia anterior.</p> <p>4.1. Orden de servicio (empresas contratistas)</p> <p>5.1. Informes de Gestión.</p> <p>5.2. Auditorías Internas y Externas de vigencias anteriores.</p>						
<p>1. Alta Dirección.</p> <p>2. Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>3. Coordinador de Correspondencia y PQRSDC</p>	<p>4. Organismo de regulación, control y vigilancia</p>	<p>1.1. Informe de Gestión Institucional Área de Servicios Generales.</p> <p>1.2. Informes de supervisión y control del cumplimiento de la prestación de servicios de Mantenimiento, Aseo, Vigilancia y Transporte.</p> <p>2.1. Informe de los resultados de las evaluaciones de la calidad del servicio.</p> <p>2.2. Medición y análisis de</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora como resultado del seguimiento y control aplicado a las actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de Gestión Institucional Área de Servicios Generales.</li> <li>Equipo de trabajo Gestión Institucional Área de Servicios Generales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acciones correctivas, preventivas, de mejora, planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta Dirección</li> <li>Todos los procesos</li> <li>Comunidad Universitaria</li> <li>Entes de Control Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organismo de regulación, control y vigilancia</li> <li>Grupos de interés</li> </ul>

Vigilada Mineducación



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

<b>CÓDIGO</b>	AP-INF-CP-01	<b>VERSIÓN</b>	6	<b>VIGENCIA</b>	2024	<b>PÁGINA</b>	6 DE 7
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

		Indicadores de Gestión 2.3. Informes de Auditorías Internas. 2.4. Administración de los Riesgos 2.5. Productos o Servicios no Conformes 3.1. Informe de PQRSDC 4.1. Informes de Auditorías Externas					
--	--	--	--	--	--	--	--

REQUISITOS CLIO

DEL CLIENTE	LEGALES Y REGLAMENTARIOS (Normograma - Externos)	IMPLÍCITOS	ORGANIZACIÓN (Normograma - Internos)
Ver documento <a href="#">EV-CAL-MR-02 MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-FO-08 NORMOGRAMA</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-DA-07 INTERRELACION REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2015 CON LOS PROCESOS DEL SGC</a>	Ver <a href="#">EV-CAL-FO-08 NORMOGRAMA</a> Ver <a href="#">Documentación del SGC</a>

DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	RECURSOS
<a href="#">Ver link documentación procesos SGC</a>	<a href="#">Ver link Indicadores</a>	<a href="#">Ver link de Administración del Riesgos</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano Competente</li> <li>• Instalaciones físicas adecuadas</li> <li>• Hardware y Software actualizado</li> <li>• Recursos económicos</li> </ul>

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION DEL DOCUMENTO	RIGE A PARTIR DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	EV-CAL-FO-17: 22 octubre de 2008	Adopción de la documentación del sistema de gestión de calidad Resolución 128 de 2008
2	EV-CAL-FO-17: 20 septiembre de 2010	Actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad Resolución 134 de 2010

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

<b>CÓDIGO</b>	AP-INF-CP-01	<b>VERSIÓN</b>	6	<b>VIGENCIA</b>	2024	<b>PÁGINA</b>	7 DE 7
---------------	--------------	----------------	---	-----------------	------	---------------	--------

3	EV-CAL-FO-17: 30 junio 2011	Actualización de documentos.
4	EV-CAL-FO-17: 30 Julio de 2012	Actualización de documentos.
5	EV-CAL-FO-17: mayo 10 de 2016	Actualización de documentos.
6	EV-CAL-FO-17: 20 de agosto de 2024	Actualización con la metodología CLIO en el punto de los requisitos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CONSTANZA SALAMANCA Coordinadora servicios generales	LAURA LORENA PÉREZ CALDERÓN Asesor de Calidad	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Coordinador SGC

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional [www.usco.edu.co](http://www.usco.edu.co), link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana