

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INFRAESTRUCTURA FÍSICA

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA FÍSICA				
OBJETIVO:		Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.				
ALCANCE:		Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.			RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Partes interesadas ✓ Alta Dirección	✓ FODA ✓ Matriz de partes interesadas, necesidades y expectativas ✓ Requisitos legales aplicables y otros requisitos	P	✓ Determinar el contexto interno y externo de la Institución, incluyendo partes interesadas, necesidades y expectativas	Jefe de mantenimiento Asistente de Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico) sistemas (Líder Tecnológico)	✓ Propuesta de estrategias de mejora ✓ Información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes	Gestión Dirección y planeación estratégica Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección
✓ Gestión de comunicaciones ✓ Alta Dirección Entes reguladores y gubernamentales	✓ Información de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes ✓ FODA	P	✓ Determinar riesgos y oportunidades del proceso	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades ✓ Reporte de riesgo a SST	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Desempeño de los procesos ✓ Requisitos legales		✓ Identificar y reportar los riesgos en SST			
Gestión de infraestructura física y tecnológica.	Modificaciones en los procedimientos, estructura organizacional, entre otros que se establecen en el procedimiento de gestión del cambio Cambio.	P	Planificar gestión del cambio	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	Plan de acción gestión del cambio	Alta Dirección Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
✓ Consejo académico ✓ Consejo Directivo ✓ Jefe de mantenimiento y	✓ Calendario académico. ✓ Presupuesto ✓ Inventario.	P	Planificar el mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica y física.	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	✓ Programa de mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Seguridad y Salud en el Trabajo	✓ Resultados de inspecciones realizadas a la infraestructura física				✓ Programa de mantenimiento preventivo de mantenimiento	
✓ Consejo académico. ✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica	✓ Calendario académico ✓ Programa de mantenimiento preventivo de infraestructura tecnológica ✓ Programa de mantenimiento preventivo de mantenimiento	P	Planificar cronograma de actividades equipo de trabajo de infraestructura física.	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	Cronograma de actividades equipo de trabajo de mantenimiento	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:		INFRAESTRUCTURA FÍSICA				
OBJETIVO:		Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.				
ALCANCE:		Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.			RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
✓ Consejo Directivo ✓ Consejo académico ✓ Mantenimiento Vicerrectoría Administrativa y Financiera	✓ Presupuesto ✓ Calendario académico ✓ Informe de mantenimiento preventivo del año anterior ✓ Solicitud de construcción, adecuación y/o remodelación	P	Programar construcción y/o remodelación.	Jefe de mantenimiento.	✓ Registro fotográfico Acta de entrega de construcción y/o remodelación	✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Consejo Directivo Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	✓ Presupuesto aprobado ✓ Plan de Desarrollo ✓ Planes de trabajo de los Sistemas de gestión	H	✓ Cumplir con el Plan de acción establecido en el Plan de Desarrollo ✓ Ejecutar para abordar riesgos y oportunidades	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción del Plan de desarrollo	Gestión de Gestión de Dirección y planeación estratégica

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Acciones para abordar riesgos y oportunidades ✓ Plan de acción gestión del cambio		✓ Ejecutar la gestión del cambio		✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios ✓ Desempeño del proceso gestión de infraestructura física y tecnológica	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)
Todos los procesos de la Institución	✓ Solicitudes de mantenimiento correctivo	P H	Realizar un programa de mantenimiento correctivo	Jefe de mantenimiento.	Programa de mantenimiento correctivo	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Reportes ✓ Resultado de inspecciones			Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)		
✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica	✓ Programa de mantenimiento correctivo ✓ Solicitudes por parte de la comunidad administrativa y académica. ✓ Reportes de SST	H	✓ Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo. ✓ Ejecutar los mantenimientos o tareas solicitadas por los demás procesos de la Institución. ✓ Responder a solicitudes de servicios administrativos y	Equipo de trabajo de mantenimiento y/o TI.	✓ Registro fotográfico ✓ Notificación de finalización de la tarea ✓ Programa de mantenimiento correctivo	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
			solicitudes de soporte tecnológico.			
✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Todos los procesos de la Institución ✓ Gestión de Dirección y planeación estratégica	✓ Programa de mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica ✓ Programa de mantenimiento preventivo de mantenimiento	H	✓ Ejecutar las actividades del programa de mantenimiento preventivo. ✓ Realizar las actividades del cronograma de trabajo (cronograma de atención de soporte, cronograma de	✓ Jefe de mantenimiento. ✓ Asistente de sistemas (Líder Tecnológico) ✓ Equipo de trabajo de TI Equipo de trabajo de mantenimiento	✓ Evidencias del mantenimiento. ✓ Evidencias fotográficas ✓ Informes ✓ Estadísticas ✓ Resultados de encuestas de satisfacción	Gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Cronograma de actividades equipo de trabajo. Horario clases por salones.		limpieza de baños, aulas, áreas administrativas y áreas comunes)		✓ Informe de gestión ✓ Registro de limpiezas.	
Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Gestión de infraestructura física y tecnológica	✓ Resultado de indicadores de gestión ✓ Resultados de auditoría interna (SGC, SST, Autoevaluación) ✓ Desempeño del proceso ✓ Resultados de la implementación de estrategias y el plan de acción	V	✓ Verificar el desempeño del proceso a través de los indicadores de gestión ✓ Realizar seguimiento a los resultados de la implementación de estrategias, el plan de acción (establecido en el Plan de Desarrollo),	Jefe de mantenimiento. Asistente de sistemas (Líder Tecnológico) Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)	✓ Informe del desempeño de gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Informe de auditoría interna (SGC, SG-SST, Autoevaluación institucional y por programa)	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Proceso gestión de infraestructura física y tecnológica

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	✓ Satisfacción y percepción de las partes interesadas pertinentes ✓ Evidencias del impacto en la conformidad de los productos y servicios Informe de resultados de autoevaluación		resultados de auditorías anteriores, revisión por la Alta Dirección. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las actividades planificadas para la gestión del cambio. ✓ Realizar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las planes de mejora de la autoevaluación		✓ Salidas no conformes ✓ Cierre de la gestión del cambio ✓ Requisitos legales evaluados en la matriz de requisitos legales	

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Gestión de infraestructura física y tecnológica	✓ Resultados encuesta de satisfacción de soportes. ✓ Resultados encuesta de satisfacción de mantenimientos correctivos. ✓ Resultados de la implementación de las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura física y tecnológica.	V	✓ Verificar el nivel de satisfacción de las solicitudes de soporte tecnológico y de servicios administrativos según las encuestas realizadas. ✓ Verificar el nivel de satisfacción de los mantenimientos correctivos según las encuestas realizadas. ✓ Verificar el cumplimiento de las	Jefe de mantenimiento. ✓ Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	✓ Informe del desempeño de gestión de infraestructura física y tecnológica ✓ Indicadores de gestión	✓ Gestión de infraestructura física y tecnológica. ✓ Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación)

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
			actividades establecidas en el cronograma y que éstas se hayan realizado dentro de los tiempos			
Gestión de infraestructura física y tecnológica	✓ Salidas no conformes ✓ Informe de auditoría ✓ Resultados de la gestión del cambio ✓ Informe del desempeño de gestión de infraestructura física y tecnológica	A	Ejecutar planes de mejora (Acciones correctivas, preventivas y de mejora)	Jefe de mantenimiento. Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)	Informes de gestión. (Eficacia de las acciones tomadas)	Proceso Mejora continua (SST, calidad y autoevaluación) Alta Dirección
RECURSOS		MEDICIÓN DE DESEMPEÑO Y SEGUIMIENTO		GESTION DEL CAMBIO; RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	

PROCESO:	INFRAESTRUCTURA FÍSICA					
OBJETIVO:	Planificar y desarrollar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a fin de garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica como apoyo a las funciones sustantivas de la educación y procesos de apoyo.					
ALCANCE:	Aplica para todas la infraestructura física y tecnológica de la Corporación Universitaria Latinoamericana.				RESPONSABLE:	Jefe de mantenimiento Asistente de sistemas (Líder Tecnológico)
PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO (P-H-V-A-)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
REQUISITOS QUE CUMPLIR						
ISO 9001:2015 Requisito 4.1; 4.2; 5.1; 6.1; 6.3; 7.1.1; 7.1.3; 7.1.4; 7.1.5; 7.3; 7.4; 7.5; 8.7; 9.1; 10.				Condiciones institucionales		
ISO 14001: 2015				Condiciones de programa académicos		
Decreto 1072:2015						
Resolución 0312 de 2019						

2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Descripción de cambios realizados
01	Noviembre 28 2019	Diseño de nuevo documento
02	Marzo 27 de 2023	- Se integra al documento en el campo de "Recursos" el POA, puesto que este documento describe anualmente los recursos físicos, tecnológicos, humanos, financieros. - Se incluye al campo de "medición y seguimiento": los planes de mejoramiento resultado de auditorías y autoevaluación. - Se incluye en el campo de "Información documentada", el Normograma institucional, Matriz de requisitos legales del SGSST, SGA; Normatividad interna (Reglamentos, Acuerdos, Políticas, entre otros), y en el marco legal de cada uno de los procedimientos. - Se agrega un nuevo campo "Requisitos para cumplir", el cual tiene por objetivos que cada uno de los procesos incluya los requisitos legales y normativos aplicables a su proceso.

3. CONTROL DE APROBACIONES

Elaborado por	Revisado por	Revisado y Aprobado por
Nombre: Vanessa Rodríguez Sanabria	Nombre: Osvaldo Meriño, Alejandro López	Nombre: Rita Orellano Múnive
Cargo: Coordinador del SGC	Cargo: Coordinador del SGSST, Coordinador de planeación	Cargo: Director de planeación
Fecha: Marzo 24 de 2023	Fecha: Marzo 24 de 2023	Fecha: Marzo 27 de 2023