Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala

PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO EMERGENTE

SGI-PRO-04
Versión: 4

Documento Original
Dirección de Gestión de la Calidad
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Registro de Elaborado, Revisado y Aprobado

ELABORADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Arq. Sergio Alejandro Montufar Vides / Director de Mantenimiento	21/07/2021	

REVISADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Arq. Oscar Raúl Barrios Paredes / Subgerente de Infraestructura	21/07/2021	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Analista de Gestión de la Calidad	23/07/2021	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodriguez / Director de Gestión de la Calidad	23/07/2021	

APROBADO POR:

Nombre / Puesto	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid González / Gerente	03/08/2021	

Los documentos que se encuentran publicados en la Intranet de la CDAG son los documentos vigentes y controlados.

Los documentos que se encuentran publicados en la Intranet de la CDAG son los documentos vigentes y controlados.

A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de elaboración, revisión y aprobación)
2	**A.** Índice de contenido
2	**B.** Propósito y alcance del procedimiento
2	**C.** Glosario
	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Solicitud y registro del servicio
4	D.2. Ejecución y supervisión del mantenimiento
6	**E.** Seguimiento y Medición
6	**F.** Documentos relacionados
6	F.1 Otros procedimientos aplicables.

B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer las actividades para dar mantenimiento correctivo emergente a las instalaciones deportivas a nivel nacional, para brindar a los deportistas, entrenadores, población vinculada al deporte y personal de la institución, instalaciones en condiciones de uso para el desarrollo de la cultura física y el deporte.

El alcance del procedimiento comprende desde la solicitud y registro del servicio del servicio hasta la ejecución del mantenimiento correctivo emergente.

C. Glosario

1.- FADN	Federaciones y Asociación Deportivas Nacionales.
2.- Mantenimiento correctivo emergente	Mantenimiento destinado a resolver de forma inmediata un suceso inesperado que impide el óptimo desarrollo de labores, uso de instalaciones y la práctica deportiva.
3.- SGI	Subgerencia de Infraestructura
4.- Trazabilidad	Registros preestablecidos que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un servicio.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1 Solicitud y registro del servicio		
1. Recepción de solicitud y registro de datos	Recepcionista de la SGI / Enlace de Gestión de la Calidad de la SGI	Recepcionista de la SGI recibe formulario SGI-FOR-13 Solicitud de servicios de infraestructura y solicita al Enlace de Gestión de la Calidad de la SGI revisar la solicitud, si es un servicio de infraestructura, solicita a la Recepcionista de la SGI colocar el sello de recepción. Si las solicitudes no competen al mantenimiento correctivo emergente, el Enlace de Gestión de la Calidad de la SGI, informa a la Recepcionista quien devuelve la solicitud al Solicitante.
2. Registro de los servicios de Infraestructura	Enlace de Gestión de la Calidad de la SGI	Registra en el control interno de la Subgerencia de Infraestructura el SGI-FOR-13 Solicitud de servicios de infraestructura, para el respectivo control, seguimiento y entrega el original del formulario al Director de Mantenimiento.
3. Asignación de solicitud	Director de Mantenimiento / Enlace de Gestión de la Calidad de la SGI	Director de Mantenimiento asigna al Jefe de Evaluación y Cuantificación, Jefe de Mantenimiento o Jefe de Electricista, según aplique, la realización del trabajo del mantenimiento correctivo emergente solicitado en el SGI-FOR-13 Solicitud de servicios de infraestructura y devuelve al Enlace de Gestión de la Calidad de la SGI, para que le informe al Jefe Asignado, quien firma el formulario y entrega el original al Enlace de Gestión de la Calidad de la SGI. Si los trabajos se realicen dentro del perímetro metropolitano continúa en actividad 6, de ser trabajos en instalaciones departamentales continúa en la actividad 4.
4. Conformación de comisión	Jefe de Evaluación y Cuantificación / Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricista / Director de Mantenimiento	El Jefe que corresponda conforma, según aplique, una comisión para determinar las condiciones del mantenimiento correctivo emergente a realizarse y solicita Visto Bueno del Director de Mantenimiento, quien emite el nombramiento respectivo que firma y solicita al Subgerente de Infraestructura el Visto Bueno.
5. Gestión de viáticos	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricistas / Jefe de Evaluación y Cuantificación / Director de Mantenimiento /	El Jefe que corresponda gestiona según aplique, los viáticos cuando determina que es necesario, siguiendo lo establecido en el procedimiento FIN-PRO-09 Solicitud, pago y liquidación de viáticos y solicita el Visto Bueno del Director de Mantenimiento.
6. Visita de evaluación para mantenimiento correctivo emergente	Jefe de Evaluación y Cuantificación / Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricista / Director de Mantenimiento / Técnico o Profesional Asignado	Jefe que corresponda designa, al Técnico o Profesional para realizar la visita de la evaluación, quienes determinan el material a utilizar para la atención de la solicitud e informa al Jefe de Evaluación, Jefe de Mantenimiento y/o Jefe de Electricista, según aplique, para que informe al Director de Mantenimiento.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.2 Ejecución y supervisión del mantenimiento		
7. Cuantificación y adquisición de materiales para realización del mantenimiento correctivo emergente	Director de Mantenimiento / Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricistas / Jefe de Evaluación y Cuantificación / Subgerente de Infraestructura / Director de Gestión de Proyectos / Jefe de Evaluación y Cuantificación / Técnico de Compras / Técnico o Profesional Asignado	Director de Mantenimiento, de acuerdo con la evaluación realizada define si la modalidad de ejecución es con personal de la Dirección de Mantenimiento o por Contratación de Servicio: **a) Con personal de la Dirección de Mantenimiento** Jefe de Mantenimiento o Jefe de Electricistas en conjunto con el Jefe de Evaluación y Cuantificación, determinan los materiales necesarios para realizar el mantenimiento correctivo emergente. Para requerir la gestión de compras continúa en la actividad No.8. **b) Contratación por servicios** Jefe de Evaluación y Cuantificación elabora y traslada el COM-FOR-06 Especificaciones técnicas (en formato Excel) al Director de Mantenimiento para su aprobación, quien lo traslada al Director de Gestión de Proyectos de Infraestructura para requerir a la Dirección de Compras y Contrataciones la compra correspondiente y continúa en la actividad No.8. El Director de Mantenimiento, traslada el COM-FOR-06 Especificaciones técnicas y planos constructivos aprobados al Director de Gestión de Proyectos, para la elaboración de la Requisición, quien gestiona la compra de materiales a través del procedimiento COM-PRO-02 Compras directas y compras de baja cuantía. Técnico de Compras, informa al Director de Mantenimiento, Director de Diseño y Planificación, Director de Gestión de Proyectos, Director de Supervisión, Jefe de Cuantificación y Evaluación y Subgerente de Infraestructura, la adjudicación del bien o servicio requerido a través de un correo electrónico con base a la requisición.
8. Ejecución del mantenimiento correctivo emergente	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricistas / Supervisor de Gestor de Evaluación y Cuantificación / Jefe de Evaluación y Cuantificación / Director de Mantenimiento /	El Jefe de Mantenimiento o Jefe de Electricistas, con los materiales adquiridos, asignan al personal encargado de los trabajos del mantenimiento correctivo emergente. a) **Para el caso de la ejecución con personal de la Dirección de Mantenimiento**, al contar con los materiales, el Supervisor de Instalaciones o Gestor de Evaluación y Cuantificación, atiende con el apoyo del personal operativo el trabajo solicitado del mantenimiento correctivo emergente, establecido en el SGI-FOR-13 Solicitud de servicios de infraestructura. **b) Para el caso de la ejecución por Servicios Contratados**, al contar con la Orden de Compra emitida por la Dirección de Compras y Contrataciones, el Jefe de Evaluación y Cuantificación designa y notifica al Supervisor de Instalaciones o Gestor de Evaluación y Cuantificación, para proceder con la supervisión de los trabajos establecidos en la Orden de Compra. El Supervisor de instalaciones y Gestor de Evaluación y Cuantificación, elaboran el SGI-FOR-11 Aviso de inicio de obra, previo a la ejecución de los trabajos y notifica a la Dirección de Compras y Contrataciones. **Nota 1:** El o los Supervisores de instalaciones y Gestor de Evaluación y Cuantificación realizarán visitas periódicas durante la ejecución de los trabajos, para verificar el alcance, la calidad y el tiempo de la ejecución; registran la visita de campo en el SGI-FOR-25 Visita de campo.
9. Supervisión del mantenimiento correctivo emergente	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricista / Supervisor de instalaciones o Supervisor de Gestor de Evaluación y Cuantificación / Jefe de Evaluación y	El Jefe que corresponda, supervisa los trabajos finalizados por el personal operativo para verificar su calidad, de estar en perfecta condición, completan la sección de información de trabajo en el SGI-FOR-12 Informe de recepción de trabajo a conformidad y lo entregan al Solicitante, de no estar conforme a los trabajos realizados, comunica al personal operativo y regresa a la actividad 8. De ser solicitado el mantenimiento correctivo emergente, por una Federación o Asociación continúa en la actividad 9 de lo contrario continúa en la actividad 10.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
	Cuantificación / Director de Mantenimiento /	
9. Encuesta de satisfacción a FADN	Subgerente de Infraestructura / Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas	Subgerente de Infraestructura hace entrega al Director de Atención a Federaciones y Asociaciones Deportivas un listado de las Federaciones y Asociaciones atendidas de preferencia por semana. Director de Atención a Federaciones y Asociaciones solicita a las FADN el llenado del SGI-FOR-07 Encuesta de satisfacción de servicio de mantenimiento a las FADN, para medir la satisfacción de trabajos de mantenimiento emergente a las FADN, según el AFA-INS-01 Medición, análisis de la satisfacción del cliente y continúa en la actividad12.
10. SGI-FOR-07 Encuesta de satisfacción de Federaciones y Asociaciones	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricista / Jefe de Evaluación y Cuantificación	Entregan según aplique al Solicitante el formulario el formulario SGI-FOR-07 Encuesta de satisfacción de servicio de mantenimiento a las FADN, el cual debe ser completado por el Solicitante y continúa en la actividad 11.
11. Entrega de SGI-FOR-13 Trazabilidad de solicitud de mantenimiento	Jefe de Mantenimiento / Jefe de Electricista / Supervisor de instalaciones o Supervisor de Gestor de Evaluación / Enlace de la SGI / Secretaria de la Subgerencia de Infraestructura	Jefe de Mantenimiento o Jefe de Electricista, adjunta al SGI-FOR-13 Solicitud de servicios de infraestructura el registro del SGI-FOR-12 Informe de recepción de trabajos, de ser solicitud de CDAG, adjunta el SGI-FOR-07 Encuesta de satisfacción de servicio de mantenimiento a las FADN, entrega al Enlace de la SGI quien debe alimentar el control de registro interno para conocer el estatus del mismo y entrega archivos originales a la Secretaria de la Subgerencia de Infraestructura para su resguardo. Jefe asignado, lleva el control del mantenimiento correctivo emergente, en el SGI-FOR-01 Informe mensual de trabajo emergente, el cual se entrega al Director de Mantenimiento para su resguardo y control de forma mensual.
12. Archivo de Expediente	Asistente de Mantenimiento	Archiva documentación original de los registros del SGI-FOR-13 Solicitud de servicios de infraestructura y el SGI-FOR-12 Informe de recepción de trabajos a conformidad y SGI-FOR-07 Encuesta de satisfacción de servicio de mantenimiento a FADN.

E. Seguimiento y Medición

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1 Seguimiento y **Verificación de cumplimiento**	Enlace de Gestión de la Calidad / Equipo Evaluador del SGC	Enlace de Gestión de la Calidad realiza seguimiento al cumplimiento del procedimiento así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de la Dirección de Gestión de la Calidad. Equipo Evaluador del SGC verifica el cumplimiento del procedimiento y documentos asociados, así como los métodos de seguimiento y medición seleccionados por la Unidad Administrativa y registrados en el control interno de documentos de la Dirección de Gestión de la Calidad, según lo establece el procedimiento de GCA-PRO-03 Evaluaciones Internas.
E.2 Trazabilidad del procedimiento	Todos los participantes del procedimiento	Definen la trazabilidad del procedimiento de la siguiente manera: • Para las actividades realizadas alguna gestión por medio de formulario debidamente codificado, las firmas y sellos en el formulario son la evidencia de trazabilidad. • Para las actividades en las que se trasladan documentos de una Unidad Administrativa a otra, se realiza por medio de memorándum, hoja de trámite, oficio, circular, correo electrónico o cualquier otro medio que se considere conveniente, en la que se evidencie la trazabilidad.

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		• Para los traslados o envíos de documentos dentro de una misma unidad administrativa, se realizan por medio de correo electrónico, o por libro de conocimiento, para evidenciar la trazabilidad.

F. Documentos relacionados

F.1 Formularios, instructivo o guías

- SGI-FOR-01 Informe mensual de trabajo emergente
- SGI-FOR-07 Encuesta de Satisfacción de Servicio de Mantenimiento a las FADN.
- SGI-FOR-11 Aviso de inicio de obra
- SGI-FOR-12 Informe de recepción de trabajos a conformidad
- SGI-FOR-13 Solicitud de servicios de infraestructura
- SGI-FOR-25 Visita de campo
- AFA-INS-01 Medición, análisis de la satisfacción del cliente
- COM-FOR-06 Especificaciones técnicas

F.2 Otros procedimientos aplicables

- GCA-PRO-03 Evaluaciones internas
- FIN-PRO-09 Solicitud, pago y liquidación de viáticos.
- COM-PRO-02 Compras directas y compras de baja cuantía