INDICE

1. OBJETIVO 1
2. ALCANCE / APLICACIÓN: 2
3. RESPONSABLES: 2
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 3
5. REFERENCIAS: 7
6. DEFINICIONES: 7
7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA: 7
8. ANEXOS: 8
9. CONTROL DE CAMBIOS 8

R E G I S T R O D E F I R M A S			
Elaborado	**:**	Srta. Doménica González Rojas **Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente**	Firmado digitalmente por DOMENICA PATRICIA GONZALEZ ROJAS - 0923861801
Revisado	**:**	Ing. Federico Avilés Muñoz **Director de Procesos y Medio Ambiente**	Firmado electrónicamente por: **FEDERICO GUSTAVO AVILES MUÑOZ**
		Ing. Ricardo Ambrosini Bruckner **Director de Servicios Institucionales**	Firmado electrónicamente por: **RICARDO JUAN AMBROSINI BRUCKNER**
Aprobado	**:**	Abg. Jorge Pinto Aveiga **Sub-Gerente General** **(Delegado del Gerente General)**	Firmado electrónicamente por: **JORGE ANDRES PINTO AVEIGA**

1. OBJETIVO

1.1. Establecer la metodología en que se debe realizar el mantenimiento hidrosanitario y general en las instalaciones de la TTG y las Terminales Satélites.

2. ALCANCE / APLICACIÓN:

Todas las instalaciones, internas y externas de la TTG y las Terminales Satélites.

3. RESPONSABLES:

3.1. Director de Servicios Institucionales

3.1.1. Velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

3.1.2. Revisar informes de Coordinadores y aprobar pago a Contratistas.

3.1.3. Receptar solicitud y disponer al Coordinador Técnico de Mantenimiento, se ejecute el trabajo solicitado por el área requirente.

3.1.4. Realizar la adquisición de repuestos para el Mantenimiento Hidrosanitario, cuando aplique.

3.1.5. Informar al área requirente la realización del trabajo solicitado.

3.2. Coordinador de Mantenimiento.

3.2.1. Elaborar los Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas y Estudio de Mercado, remitir al Director de Servicios Institucionales para su revisión.

3.2.2. Realizar las inspecciones diarias del Mantenimiento de Limpieza ejecutado, en las instalaciones de la TTG y las Terminales Satélites.

3.2.3. Elaborar el cronograma de las actividades de los Contratistas, cuando se presenten situaciones imprevistas.

3.2.4. Elaborar el informe de conformidad de los trabajos realizados por el Contratista, donde detallará las novedades o multas según sea el caso, remite a la Analista de Servicios Institucionales.

3.3. Coordinador Técnico de Limpieza/Coordinador de Servicios Institucionales/Coordinador Técnico de Mantenimiento.

3.3.1. Supervisar las tareas de mantenimiento y tomar las medidas correctivas.

3.4. Coordinador de Mantenimiento Sanitario/Supervisores de Mantenimiento.

3.4.1. Realizar inspecciones diarias de los trabajos realizados por Contratistas.

3.5. Dirección Jurídica

3.5.1. Revisar documentación e ingreso de los procesos en el portal de Compras Públicas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1. Hidrosanitario.

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Coordinador de Mantenimiento	01	Elabora los Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas y Estudio de Mercado, remite al Director de Servicios Institucionales para su revisión.	Términos de referencia (F.4B2.01) Especificaciones técnicas (F.4B2.08). Estudio de mercado (F.4B2.09)
Director de Servicios Institucionales	02	Recepta y revisa la documentación, de no encontrar novedades, remitirá la información simultáneamente a la Dirección de Control de Gestión y Dirección Jurídica. Procederá con la aplicación del Procedimiento de Validación de Cumplimiento de Resoluciones del SERCOP (P.4B2.02) y luego el Procedimiento Para Procesos de Contratación Pública y Compras por Catálogo (P.4B2.01).	Memorando Términos de referencia (F.4B2.01) Especificaciones técnicas (F.4B2.08). Estudio de mercado (F.4B2.09)
Coordinador Mantenimiento	03	Una vez adjudicado el Contrato, se contacta con el proveedor para coordinar la fecha de inicio del Contrato.	N/A
Coordinador Técnico de Limpieza.	04	Revisa el cronograma de actividades establecidos en los Términos de Referencia y comunica a los Supervisores de Mantenimiento.	Cronograma en Términos de Referencia (F.3B3.01)

Contratista	05	Realiza las actividades de mantenimiento de acuerdo al cronograma pre-establecido en los Términos de Referencia.	N/A
Coordinador de Mantenimiento Sanitario.	06	Realiza la inspección diaria del trabajo realizado por el Contratista de acuerdo al cronograma pre-establecido en los pliegos del Contrato y/o Términos de Referencia.	Pliegos del Contrato.
Coordinador de Mantenimiento Sanitario	07	Comunica al Contratista cuando se presenten eventualidades emergentes, para darles solución en el menor tiempo posible.	NA
Contratista	08	Emite su informe mensual de actividades y anota cualquier novedad encontrada.	Informe del Contratista (Documento externo)
Coordinador de Mantenimiento Sanitario.	09	Elabora el informe de conformidad de los trabajos realizados por el Contratista, donde detallará las novedades o multas según sea el caso, remite a la Analista de Servicios Institucionales.	Informe de conformidad (F.3B1.01). Evaluación y reevaluación de proveedores (F.3B1.05). Cronograma en términos de referencia (F.3B3.01) Cuadro de promedio de asistencia trabajadores por turno (F.3B3.02) Informe de Conformidad de las actividades Sanitarias (F.3B3.03) Informe del Contratista

Analista de Servicios Institucionales	10	Recepta y revisa el informe emitido por el Contratista y el Coordinador de Mantenimiento, de no encontrar novedades, elaborará el memorando y adjuntará los documentos que serán remitidos al Director de Servicios Institucionales para su aprobación.	Memorando Informe de conformidad (F.3B1.01). Evaluación y reevaluación de proveedores (F.3B1.05). Cronograma en términos de referencia (F.3B3.01) Cuadro de promedio de asistencia trabajadores por turno (F.3B3.02) Informe de Conformidad de las actividades Sanitarias (F.3B3.03) Informe del Contratista
Director de Servicios Institucionales	11	Revisa el memorando con los adjuntos y aprueba el pago al Contratista.	Memorando.
Analista de Servicios Institucionales	12	Recepta documentos firmados y remite a la Dirección Financiera para el pago respectivo.	Memorando.
Coordinador de Mantenimiento	13	Cuando requiera realizar la **adquisición de repuestos** para el Mantenimiento Hidrosanitario, procederá de acuerdo al paso uno (01).	Términos de referencia (F.4B2.01) Especificaciones técnicas (F.4B2.08). Estudio de mercado (F.4B2.09)

Director de Servicios Institucionales	14	Cuando requiera realizar la adquisición de repuestos para el Mantenimiento Hidrosanitario, procederá de acuerdo al paso uno (02)	Memorando Términos de referencia (F.4B2.01) Especificaciones técnicas (F.4B2.08). Estudio de mercado (F.4B2.09)
Director de Servicios Institucionales/ Coordinador de Mantenimiento Sanitario.	15	Cuando se detecten fallas en el Sistema Hidrosanitario de los locales arrendados, se notificará a la Dirección Comercial y/o Dirección de Terminales Terrestres según corresponda, para que comuniquen el particular a sus arrendatarios y se realicen los respectivos trabajos.	Correo electrónico.

4.2. GENERAL

Responsable	Secuencia	Actividad	Registro
Área Requirente	01	Solicita mantenimiento general al Director de Servicios Institucionales.	Correo electrónico.
Director de Servicios Institucionales	02	Recepta solicitud y dispone al Coordinador Técnico de Mantenimiento, se ejecute el trabajo solicitado.	Correo electrónico Radio
Coordinador Técnico de Mantenimiento.	03	Recibe requerimiento de mantenimiento general y dispone inmediatamente a su personal para que se ejecute el trabajo solicitado.	Correo electrónico.
Coordinador Técnico de Mantenimiento.	04	Cuando requiera, solicitará a bodega equipos, herramientas y repuestos para la ejecución del mantenimiento.	N/A
Albañil/ pintor/ soldador.	05	Realizan mantenimiento solicitado y comunican lo realizado.	N/A

Director de Servicios Institucionales / Coordinador Técnico de Mantenimiento.	06	De ser el caso, mediante correo electrónico informan al área requirente la realización del trabajo solicitado.	N/A

5. REFERENCIAS:

- Norma ISO 9001:2015 – Cláusula 7.1.3
- Términos de referencia para la contratación del Servicio de Mantenimiento Preventivo, Predictivo y Correctivo de las instalaciones Hidrosanitarias de la FTTG
- Reglamento Interno (Reglamento General del Centro Comercial de la FTTG)
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas (LOSNC)
- Procedimiento de Validación de Cumplimiento de Resoluciones del SERCOP (P.4B2.02).
- Procedimiento Para Procesos de Contratación Pública y Compras por Catálogo (P.4B2.01).

6. DEFINICIONES:

TTG **:** *Terminal Terrestre de Guayaquil.*

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA:

Hidrosanitario.

- Correo electrónico.
- Memorando.
- Términos de referencia (F.4B2.01)
- Especificaciones técnicas (F.4B2.08).
- Estudio de mercado (F.4B2.09)
- Cronograma en términos de referencia (F.3B3.01)

- Cuadro de promedio de asistencia trabajadores por turno (F.3B3.02)
- Informe de Conformidad de las actividades Sanitarias (F.3B3.03)
- Evaluación y reevaluación de proveedores (F.3B1.05).
- Informe de conformidad (F.3B1.01).
- Informe del Contratista (Documento Externo)
- Pliegos del Contrato (SERCOP - USHAY)

General

- Correo electrónico.

8. ANEXOS:

- A1: Ficha de procesos - Mantenimiento Hidrosanitario y General (FP.3B3.01)
- A2: Diagrama de procesos - Mantenimiento Hidrosanitario y General (DP.3B3.01).

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS O MODIFICACIONES	FECHA DEL CAMBIO	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
N/A	Creación e ingreso al SGC	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información	No se posee información
No se posee información	No se posee información	2015-02-15	Charles Balladares Coordinador Servicios Institucionales Xavier Montiel Supervisor General de Mantenimiento	Ing. Ricardo Ambrosini B. Director Servicios Institucionales	MBA. Eduardo Salgado Gerente General
2015-02-15	Revisión y actualización del procedimiento se separó el proceso de Limpieza para lo cual se realizará un nuevo procedimiento por solicitud del Director de Servicios Institucionales (Ing. Ricardo Ambrosini Bruckner), se realizó codificación de información documentada (formatos).	2020-06-09	Ing. Smari Franco Ch. Analista de Procesos	Ing. Ricardo Ambrosini B. Director Servicios Institucionales Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)

2020-06-09	Se corrige mención a formato Registro de las calificaciones diarias (F.3B3.04) que no se utiliza en este procedimiento, secuencia 9-10 procedimiento hidrosanitario	2020-07-27	Srta. Doménica González Rojas Auxiliar Administrativa de Procesos y Medio Ambiente	Ing. Ricardo Ambrosini B. Director Servicios Institucionales Ing. Federico Avilés Muñoz Director de Procesos y Medio Ambiente	Abg. Jorge Pinto Aveiga Sub-Gerente General (Delegado del Gerente General)

A1: Ficha de procesos - Mantenimiento Hidrosanitario y General (FP.3B3.01)

TerminalTerrestreGuayaquil	FICHA DE PROCESO SERVICIOS INSTITUCIONALES – MANTENIMIENTO HIDROSANITARIO Y GENERAL	CÓDIGO :	FP.3B3.01
		REVISIÓN :	2
		FECHA :	09-jun-2020

MISIÓN :	ESTABLECER LA METODOLOGÍA EN QUE SE DEBE REALIZAR EL MANTENIMIENTO HIDROSANITARIO Y GENERAL EN LAS INSTALACIONES DE LA TTG Y LAS TERMINALES SATÉLITES.
PROPIETARIO :	DIRECTOR DE SERVICIOS INSTITUCIONALES – COORDINADOR TECNICO DE LIMPIEZA-COORDINADOR TECNICO DE MANTENIMIENTO-COORDINADOR DE MANTENIMIENTO - COORDINADOR DE S.I.
PROCESO SUPERIOR :	GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
NORMA / CLÁUSULA :	NORMA ISO 9001:2015 – CLÁUSULA: 7.1.3

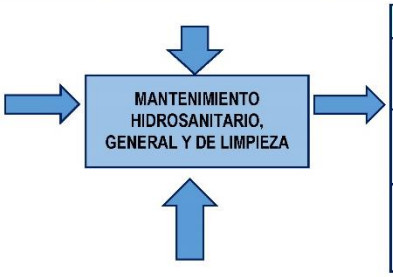
CONTROLES

DOCUMENTOS QUE RIGEN EL PROCESO	REGISTROS GENERADOS DEL PROCESO
PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO HIDROSANITARIO Y GENERAL (P.3B3.01)	CORREO ELECTRÓNICO.
DIAGRAMA DE PROCESOS MANTENIMIENTO HIDROSANITARIO Y GENERAL(DP.3B3.01)	MEMORANDO.
	PLIEGOS DEL CONTRATO (SERCOP - USHAY)
	INFORME DEL CONTRATISTA (DOCUMENTO EXTERNO)
	CRONOGRAMA EN TÉRMINOS DE REFERENCIA (F.3B3.01)
	CUADRO DE PROMEDIO DE ASISTENCIA TRABAJADORES POR TURNO (F.3B3.02)
	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (F.4B2.08).
	ESTUDIO DE MERCADO (F.4B2.09)
	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (F.3B1.05).
	INFORME DE CONFORMIDAD (F.3B1.01).
	INFORME DE CONFORMIDAD DE LAS ACTIVIDADES SANITARIAS (F.3B3.03)
	REGISTRO DE LAS CALIFICACIONES DIARIAS (F.3B3.04)
	TÉRMINOS DE REFERENCIA (F.4B2.01)

MARCO REFERENCIAL

NORMA ISO 9001:2015
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, PREDICTIVO Y CORRECTIVO DE LAS INSTALACIONES HIDROSANIT
REGLAMENTO GENERAL DEL CENTRO COMERCIAL DE LA FTTG.
REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – LOSNCP.
PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES DEL SERCOP (P.4B2.02).
PROCEDIMIENTO PARA PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA Y COMPRAS POR CATÁLOGO (P.4B2.01).

DESDE	ENTRADA	N°.
TODOS LOS PROCESOS.	INSTALACIONES DE LA FTTG CON NECESIDAD DE LIMPIEZA.	1
TODOS LOS PROCESOS.	INSTALACIONES HIDROSANITARIO DE LA FTTG CON NECESIDAD DE MANTENIMIENTO.	2
TODOS LOS PROCESOS.	NECESIDAD DE MANTENIMINENTOS GENERALES EN LA FTTG.	3



N°.	SALIDAS	HACIA
1	INSTALACIONES DE LA FTTG EN "ESTADO DE LIMPIEZA" PARA LA OPERACIÓN.	TODOS LOS PROCESOS.
2	INSTALACIONES HIDROSANITARIO DE LA FTTG EN ESTADO OPERATIVO.	TODOS LOS PROCESOS.
3	MANTENIMIENTOS GENERALES EJECUTADOS DE ACUERDO A REQUERIMIENTO.	TODOS LOS PROCESOS.

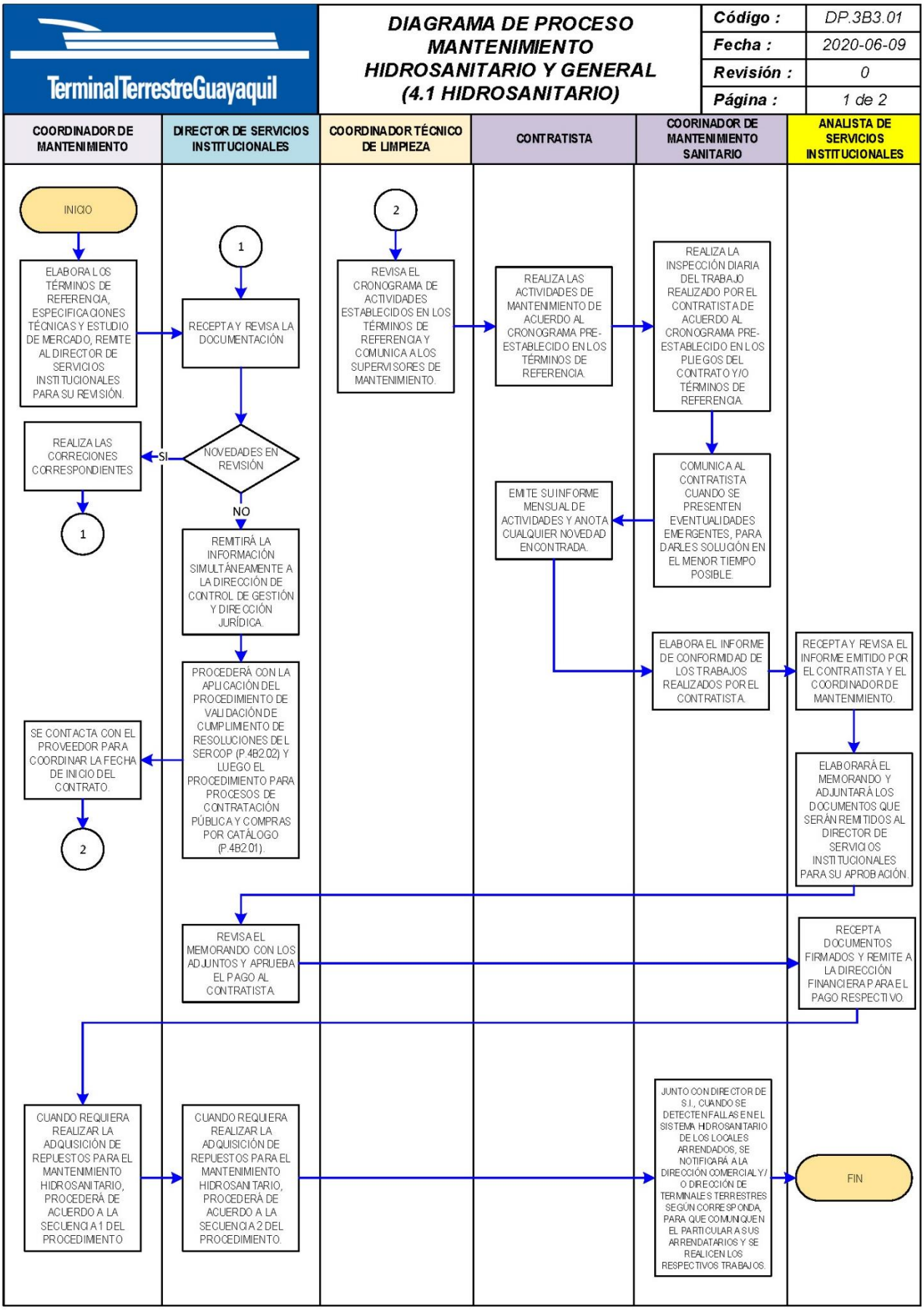
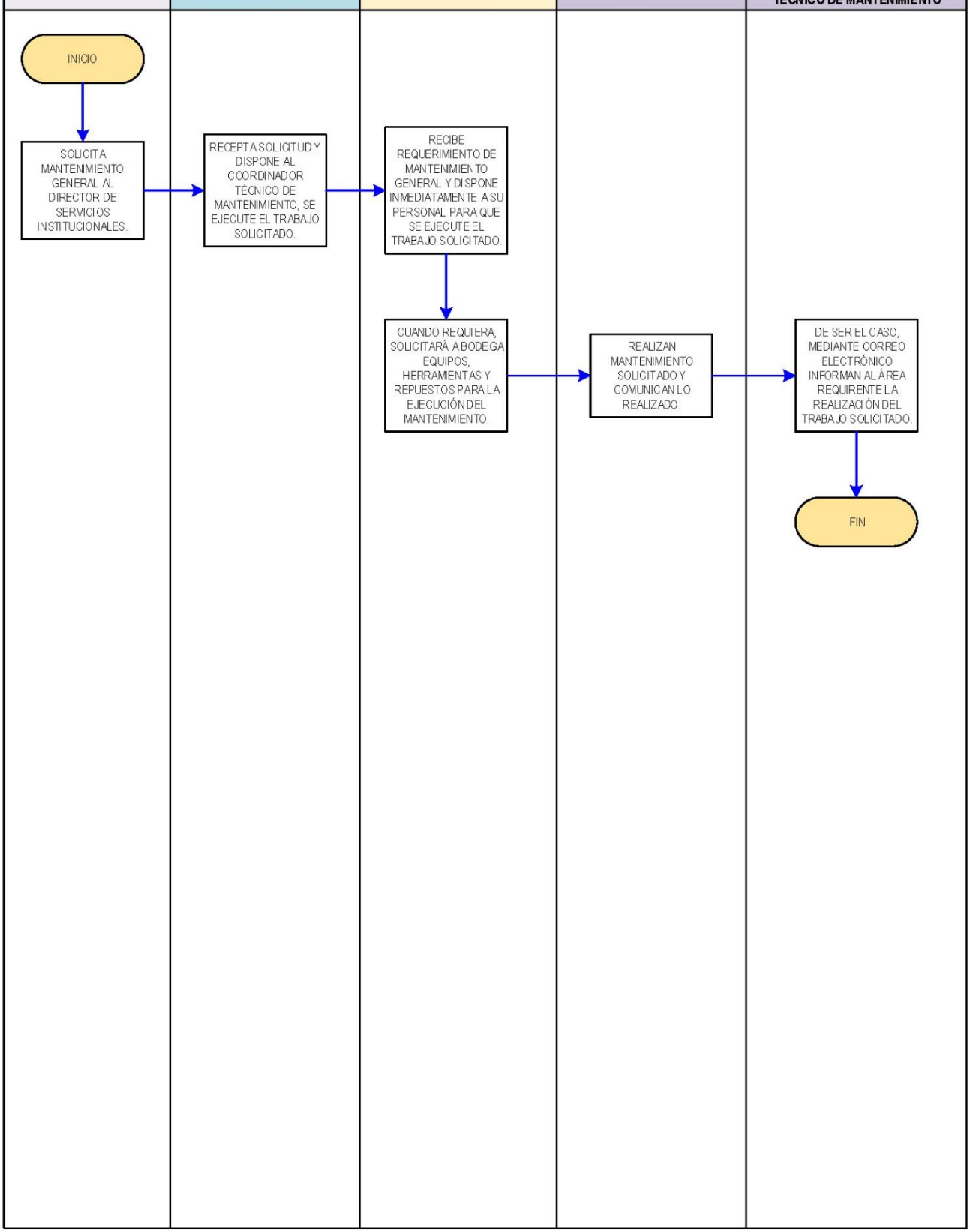
RECURSOS

FÍSICOS	TÉCNICOS	HUMANOS	FINANCIEROS
INFRAESTRUCTURA	PC'S	DIRECTOR DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	PARTIDA PRESUPUESTARIA
MOBILIARIO	CORREO ELECTRÓNICO (ZIMBRA)	ANALISTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	
	UTILITARIOS: MS-OFFICE	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO	
	IMPRESORA	COORDINADOR TECNICO DE SERVICIOS INS	
	TELÉFONO	ALBAÑIL	
	ACCESO A INTERNET	JARDINERO	
	ANTIVIRUS	PINTOR	
	HERRAMIENTAS VARIAS.		
	RADIO		

INDICADORES DE CONTROL

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	FORMULA	META	FRECUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A	NO APLICA

A2: Diagrama de procesos - Mantenimiento Hidrosanitario y General (DP.3B3.01)



TerminalTerrestreGuayaquil	**DIAGRAMA DE PROCESO MANTENIMIENTO HIDROSANITARIO Y GENERAL (4.2 GENERAL)**	**Código :**	DP.3B3.01
		Fecha :	2020-06-09
		Revisión :	0
		Página :	2 de 2