



ELABORA: Adriana Collante Gomez	CARGO: Coordinadora de Calidad
REVISA: Diana Pineda	CARGO: Administradora general
APRUEBA: Juan Carlos Gomez	CARGO: Gerente

1. OBJETIVO

Describir la metodología a seguir para garantizar que las personas, la infraestructura y la seguridad de la información de procesos críticos y no críticos se mantienen en condiciones adecuadas; certificando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la documentación y registros para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los empleados, proveedores, clientes, visitantes y todas las actividades de mantenimiento de infraestructura utilizados tanto física y tecnológica para la prestación de servicio.

3. DEFINICIONES

Mantenimiento: Proceso mediante el cual se realiza acciones encaminadas a la conservación de los equipos e instalaciones, de tal manera que permanezcan en óptimas condiciones, para el objetivo para el cual fueron adquiridas, evitando o minimizando sus fallas durante su vida útil. De la misma definición podemos reconocer algunas divisiones que podríamos agrupar así:

- a. Mantenimiento de instalaciones físicas
- b. Mantenimiento de instalaciones eléctricas
- c. Mantenimiento de otras instalaciones (aire, agua, luminarias, etc.)

Mantenimiento Preventivo: Proceso que se realiza con la finalidad de prolongar la vida útil de los equipos y las condiciones de las instalaciones.

Mantenimiento Correctivo: Proceso mediante el cual se realiza actividades y tareas para eliminar el daño o no conformidad detectada en los equipos e infraestructura.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Soporte Técnico: Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.

 <p>INTEGRAL TRANS Sistemas Integrados de Transporte S.A.S</p>	<p>MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FISICA</p>	<p>CODIGO: MT- P-11 VERSION:03 FECHA: 27/10/2023</p>
--	--	---

Diagnóstico Primer Nivel: Diagnóstico que es realizado por personal que tiene a cargo la administración de la infraestructura tecnológica. En donde se verifican el tipo de error o problema que se presenta si es posible dan solución al mismo.

Diagnóstico Segundo Nivel: Diagnóstico realizado por el proveedor contratado para realizar el soporte técnico o mantenimiento correctivo.

Operación de la entidad en contingencia: Se entenderá esta fase cuando no se cuente con el servicio de la plataforma tecnológica que depende del centro de cómputo de la Entidad

Cliente: Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor.

Proveedor: Es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.

Empleado: Persona física que con la edad legal mínima presta servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.

Visitante: Persona que llega a la empresa por alguna causa o motivo

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Responsabilidades:

Analista SST:

- Identificar e inspeccionar el estado de las áreas o espacios donde se presta el servicio o se realiza labores administrativas.

Auxiliar administrativo (Compras-Mtto-TI)

- Identificar y programar juntamente con los usuarios de los equipos, el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los mismos.
- Identificar y programar conjuntamente el mantenimiento en la oficina administrativa.
- Mantener actualizado el **Cronograma de Mantenimiento para Infraestructura y Equipos**.
- Mantener actualizado la hoja de vida de equipo según Formato **F-74 Hoja de vida PC**
- Asignar los responsables del mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipos.

 <p>INTEGRAL TRANS Sistemas Integrados de Transporte S.A.S</p>	<p>MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FISICA</p>	<p>CODIGO: MT- P-11 VERSION:03 FECHA: 27/10/2023</p>
--	--	---

- Garantizar para las oficinas las condiciones adecuadas libres de grietas, o deterioros por humedad, ausencia de olores, limpios e higiénicos, condiciones de privacidad, libres de riesgos de accidentalidad entre otros.
- Registrar en la hoja de vida de equipo según Formato **F-74 Hoja de vida PC** el nuevo equipo adquirido.
- Llevar el control y registro de los elementos que se entregan como insumo eléctrico para el desempeño de las funciones (CPU, portátil, mouse, ventilador, etc) en el formato **F-63 Entrega de insumos y equipos de oficina**

La infraestructura física de las instalaciones del área administrativa, en general para cubrir los servicios que se ofrecen a los diferentes clientes, está constituida por los siguientes elementos:

- Recepción.
- Sala de reuniones.
- Oficinas para la prestación de los servicios.
- Instalaciones sanitarias.
- Archivo
- Cocina.
- Patio
- Área servidor

La infraestructura tecnológica de las instalaciones está constituida por los siguientes elementos:

- Equipos de cómputo de escritorio y portátiles para cada uno de los empleados.
- Equipos de cómputo de procesamiento y servidores
- Equipos de comunicaciones
- Equipos multifuncionales (impresoras, escáner, televisor, videobeam, etc.)
- Equipos de control ambiental (aire acondicionado)

Para la gestión del mantenimiento es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones de control:

5. INSTALACIONES LOCATIVAS:

Se tendrá en cuenta el área administrativa:

- Garantizar cerraduras, sistema de ingreso y condiciones de puertas y marcos, usados para el control de acceso.

 <p>INTEGRAL TRANS Sistemas Integrados de Transporte S.A.S</p>	<p>MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FISICA</p>	<p>CODIGO: MT- P-11 VERSION:03 FECHA: 27/10/2023</p>
--	--	---

- Verificar ventanas limpieza y cerraduras y reponer los vidrios rotos inmediatamente.
- Los techos deben revisarse antes de la época lluviosa y los canales deben limpiarse de hojas y basura.
- El estado de los pisos, paredes y columnas, se revisarán en cada inspección locativa y efectuar las reparaciones cuando exista una avería, esto es importante para evitar accidentes y facilitar el transporte de los materiales.
- Verificar luminarias de entradas/salidas, pasillos y areas en general, realizando el cambio de las lámparas en mal estado y garantizando limpieza de estas.

Nota: Es responsabilidad de la coordinación de SSTA y COPASST realizar la inspección de condiciones locativas de la sede administrativa

6. INSTALACIONES SANITARIAS:

Se tendrá en cuenta el área administrativa

- Reportar al área de compras en el Formato **F-10 Orden de compras** cualquier eventualidad o anomalía.
- El personal de servicios generales debe revisar diariamente el buen estado de los sanitarios, el buen aspecto y funcionamiento de estos servicios.
- El abastecimiento de agua deberá comprobarse, tanto su cantidad como el buen funcionamiento de los grifos.
- Se realiza seguimiento de los servicios sanitarios por medio del Formato control de limpieza.

Nota: Es responsabilidad de servicios generales realizar la inspección del control de limpieza de la sede administrativa.

7. INSTALACIONES CONTRA INCENDIOS:

Se tendrá en cuenta el área administrativa y operativa:

- Se realiza a los extintores contra incendios inspección mensual dejando evidencia en el formato respectivo donde se garantiza su control y fecha de vencimiento.
- Las áreas en donde se ubican los extintores y equipos de emergencias deben estar demarcadas y señalizadas

	MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FISICA	CODIGO: MT- P-11 VERSION:03 FECHA: 27/10/2023
---	---	--

- Las puertas que sirven como salida contra incendios, deben inspeccionarse para verificar que puedan abrirse fácilmente.
- Mensualmente se verifica las cintas demarcación y cintas antideslizantes ubicadas en escaleras y cambios de nivel.

Nota: Es responsabilidad de la brigada de emergencias realizar las respectivas inspecciones a los equipos y señalizaciones de emergencias de la sede administrativa.

8. EQUIPOS ELÉCTRICOS:

Se tendrá en cuenta el área administrativa y operativa:

Realizar control periódico (mensual), para verificar adecuado funcionamiento. (Equipos de cómputo, servidor, alarma, aire acondicionado, equipo microondas, nevera, cafetera)

- Realizar inspección de las conexiones, cables, acometidas eléctricas, fusibles estén en buen estado, sin pelones ni empalmes en el formato de inspección locativa.
- Se realiza revisión a los sensores, imán de la puerta principal, cableado con una periodicidad anual, cuando se realiza la respectiva revisión el buen funcionamiento de la alarma.

Nota: Es responsabilidad de la brigada de emergencias realizar las respectivas inspecciones a los equipos y señalizaciones de emergencias de la sede administrativa.

9. ORDEN Y LIMPIEZA:

Se tendrá en cuenta el área administrativa y operativa:

- Realizar limpieza y orden diario de la sede.
- Garantizar el orden y aseo de los puestos de trabajo de cada uno de los trabajadores

Nota: Es responsabilidad de servicios generales realizar el control de limpieza de la sede administrativa y de cada uno de sus puestos de trabajo es responsabilidad de cada empleado.

	MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FISICA	CODIGO: MT- P-11 VERSION:03 FECHA: 27/10/2023
---	---	--

10. SEGURIDAD FISICA:

INTEGRAL TRANS GROUP S.A.S describe en el presente procedimiento la metodología a seguir para garantizar que las personas, vehículos, la infraestructura y la seguridad de procesos críticos y no críticos se mantienen en condiciones adecuadas; certificando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la documentación y registros para lograr la conformidad con los requisitos de la prestación del servicio.

a. Generalidades

La empresa cuenta puerta con alarma que está vigilada.

- **INTEGRAL TRANS GROUP S.A.S** cuenta con un plano para la identificación de áreas críticas en la organización, las cuales se encuentran monitoreadas por las cámaras de seguridad.
- La empresa cuenta con un control para el número de copias de las llaves y el responsable de cada una de ellas, garantizando la seguridad de las diferentes áreas, restringiendo de esta manera el acceso a personal no autorizado cuando las dependencias no se encuentren en funcionamiento, esto se hace mediante el registro Control de Llaves
- **INTEGRAL TRANS GROUP S.A.S** cuenta con un sistema de circuito cerrado de televisión para vigilar permanentemente la entrada principal y las áreas sensibles, permitiendo detectar cualquier acto sospechoso que ponga en riesgo los recursos físicos y humanos de la organización.
El respaldo de las imágenes y video están salvaguardadas en el servidor, el cual está bajo cargo del jefe de seguridad.
- **INTEGRAL TRANS GROUP S.A.S** ha establecido protocolos de seguridad, éstas permiten una capacidad de reacción inmediata y eficaz ante los distintos eventos de siniestralidad, tales como: terrorismo, asonada, motín, delincuencia común, guerrilla y piratería terrestre.

b. Áreas críticas y elementos de acceso

Integral trans group cuenta con planos donde están identificadas las áreas de trabajo, las áreas restringidas, la ubicación de los elementos de seguridad y atención de emergencias adicionalmente se tiene identificados los factores que pueden incidir en la infraestructura de la organización.

Se tiene identificados los peligros más importantes en las áreas críticas de la organización; con el objetivo de mantener una serie de acciones a seguir en forma eficaz y oportuna para la prevención, reducción, recuperación y corrección de los diferentes tipos de riesgos:

- **Incendios:** Los incendios son causados por fallas de instalaciones eléctricas defectuosas.

	MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD FISICA	CODIGO: MT- P-11 VERSION:03 FECHA: 27/10/2023
---	---	--

El fuego es una de las principales amenazas contra la seguridad. Es considerado el enemigo número uno de las computadoras ya que pueden destruir fácilmente los archivos de información y programas.

Para reducir los riesgos de incendio se encuentra los siguientes factores:

- En los entornos de trabajo las instalaciones eléctricas deben estar previamente identificadas y ordenadas.
- Las paredes deben ser en materiales incombustibles y extenderse desde el suelo hasta el techo.

No está permitido fumar en el área de trabajo, ni en ninguna de las instalaciones de la organización.

El piso y el techo en el recinto del centro de datos autoría y/o de almacenamiento de los medios magnéticos deben ser impermeables.

- **Inundaciones:** Se define como la invasión de agua por exceso de escurrimientos superficiales U ocasionada por falta de drenaje ya sea natural o artificial.

El techo es impermeabilizado le para evitar el paso de agua desde un nivel superior y se realiza mantenimiento a los mecanismos de drenaje de aguas frecuentemente.

c. Inspecciones físicas

Integral trans cuenta con el **SST-PR-07 Programa de inspecciones de seguridad** donde se indica la periodicidad para llevar a cabo las inspecciones físicas y se determina los criterios de priorización para tomar las acciones preventivas y correctivas.

Nota: En caso de realizar cambio de sede u oficina, será responsabilidad de la dirección administrativa realizar las actualizaciones a que haya lugar (Control de llaves, claves de acceso, planos, entre otros)

11. REGISTROS

F-10 Orden de compras

Entrega de insumos y equipos de oficina

F-42 Inspección de extintores

Cronograma de mantenimiento e infraestructura de equipos

F-74. Hoja de vida de equipo

SST-PR-07 Programa de inspecciones de seguridad

Manuales y/o fichas técnicas de los equipos

Programa ITP (Aplica para empresa Cliente IntegralTrans Group SAS)

Control de llaves y claves de acceso