



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión Administrativa y Financiera/Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
2. RESPONSABLE(S):	Profesional Universitario Coordinador Área de Mantenimiento
3. OBJETIVO:	Gestionar y controlar las actividades de mantenimiento correctivo reportadas en el aplicativo de mantenimiento que se realizan por la comunidad universitaria para la reparación y conservación de los bienes muebles, inmuebles y equipos.
4. ALCANCE:	Este proceso inicia con la solicitud en el aplicativo de mantenimiento o identificación de las necesidades de mantenimiento correctivo en sitio y termina con el restablecimiento de los bienes muebles, inmuebles y equipos.
5. MARCO NORMATIVO:	Plan de mantenimiento: Código:MA-GA-5-PL1 instrumento diseñado para proporcionar acciones sistemáticas de trabajo al servicio de mantenimiento de la institución que contiene las tareas programadas que se deben realizar a fin de asegurar los niveles de disponibilidad de los equipos, bienes muebles e inmuebles.

6. CONTENIDO:

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de control
Fase del Planear			
1	Las actividades de mantenimiento correctivo se programan de acuerdo con las solicitudes reportadas en el aplicativo institucional.	Solicitantes	Aplicativo de Mantenimiento
Fase del Hacer			
2	Realiza la solicitud de servicio vía web o por ventanilla cuando se presenta una falla de un bien mueble, inmueble o equipo. <i>Nota 1:</i> El estado de la solicitud en el aplicativo automáticamente entra a "Pendiente/Correctivo".	Solicitante Técnico Administrativo	Aplicativo de Mantenimiento /Reportes/ Solicitar Mantenimiento



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

	Nota 2: Al registrar una orden por Ventanilla se debe realizar el cambio del estado del equipo en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos a estado "En Reparación". Nota 3: Al ingresar el equipo por ventanilla queda en custodia del administrador del sistema en la bodega de recepción.		
3	Genera un ticket y se envía correo automático al usuario, responsable técnico e interventor. Nota 4: Las actividades de mantenimiento correctivo solicitadas vía web serán atendidas en un tiempo no mayor a 72 horas después de su recepción.	Técnico Operativo Técnico Administrativo Profesional Universitario	Aplicativo de Mantenimiento
4	Realiza la reasignación de la orden de servicio <i>al responsable técnico; El estado de la solicitud continúa en "Pendiente/Correctivo"</i>. Nota 5: El aplicativo envía correo automático informado al usuario, al responsable técnico e interventor. Nota 6: El administrador de la bodega de recepción realiza la entrega física de la tecnología a intervenir.	Técnico Operativo Técnico Administrativo Profesional Universitario	Aplicativo de Mantenimiento
5	Ejecuta la actividad asignada por el personal responsable y determina si el restablecimiento se realiza interna o externamente.	Técnico Operativo Técnico Administrativo Profesional Universitario	Aplicativo de Mantenimiento



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

6	Mantenimiento correctivo interno: Realiza el mantenimiento correctivo al bien mueble, inmueble o equipo. Nota 7: El estado de la solicitud de mantenimiento cambia a “creado” automáticamente. Nota 8: En caso de requerirse un cambio del responsable técnico se debe justificar la reasignación. Nota 9: Al generarse el reporte de la atención del bien mueble, inmueble o equipo, el aplicativo envía correo electrónico automático para aceptación o rechazo de la actividad por parte del Usuario. Nota 10: El usuario ingresa a la plataforma con el número de ticket o mediante el link electrónico enviado y acepta o rechaza la actividad realizada. Nota 11: Si el usuario acepta la solicitud el en el aplicativo su estado cambia a “Aceptado” automáticamente y si no es aceptada o rechazada en un término de 72 horas se genera recibido a satisfacción. Nota 12: Si el usuario rechaza la actividad se debe hacer la observación del porqué no es aceptada y el estado cambia automáticamente a “Pendiente/Correctivo”. Ver actividad 5. Nota 13: Al finalizar una orden se debe realizar el cambio de estado “En Reparación” del equipo a “En servicio”.	Técnico Operativo Técnico	Aplicativo de Mantenimiento PA-GA-5.4.5-FOR- 12.
---	--	------------------------------	---



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

	en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos. Nota 14: En el caso de Infraestructura el tiempo para aceptar la solicitud por parte del administrador dependerá de la disponibilidad de los elementos. Nota 15: Si el técnico define que el equipo no es susceptible a reparación debe entrar en estado “Fuera de servicio”, para dar continuidad al trámite de baja con adquisiciones e inventarios diligenciando el formato PA-GA-5.4.5-FOR-12. Nota 16: Se debe verificar el cambio del estado del equipo en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos a estado “Fuera de Servicio”.		
7	Entrega al administrador de la bodega de recepción el equipo intervenido para su retiro.	Técnico Operativo Técnico	Bien mueble o equipo
8	Retira en físico el bien mueble o equipo previa presentación de la cédula de ciudadanía y carnet institucional del responsable del bien mueble o equipo. Nota 17: Para delegar a un tercero el retiro del equipo se solicitará autorización previamente por parte del cuentadante o responsable del equipo vía correo electrónico armantenimiento@unicauca.edu.co y la persona designada deberá presentar cédula de Ciudadanía y Carnet Institucional. Nota 18: Diligencia y firma el formato de Control de Salida de Equipos y/o	Solicitante Técnico Administrativo	Aplicativo de Mantenimiento Correo Electrónico Control de Salida de Equipos y/o Elementos.



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

	Elementos para el retiro del bien del área de mantenimiento Nota 19: Al entregar el equipo se debe realizar el cambio de estado “En Almacén” a “En servicio”. en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos. Nota 20: Traslado interno del equipo a la bodega del usuario responsable según el ticket.		
9	Mantenimiento correctivo externo: Define el servicio (garantía, repuesto o servicio especializado entre otros) para el bien mueble, inmueble o equipo. Nota 21: Se procede a reasignar el ticket de mantenimiento a un técnico ideal mttcorrectivopendientes@unicauca.edu.co Nota 22: Diligenciar el formato de repuestos para el control interno de necesidades. Nota 23: Si se requiere una actividad por garantía remitirse a la factura o al contrato; para una solicitud de repuesto diligenciar Código: PA-GA-5.4.5-FOR-4 o realizar la solicitud por avance y para servicio especializado remitirse a procedimiento PA-GA-5.4.1-PR-20.2	Técnico Operativo Profesional Universitario	Aplicativo de Mantenimiento Formulario en Drive “solicitud de repuestos”
10	Realiza seguimientos mensuales a las solicitudes presentadas en el técnico ideal para su gestión.	Profesional Universitario	PE-GS-2.2.1-FOR-22 diligenciado
11	Ejecuta la actividad de mantenimiento al bien mueble, inmueble o equipo.	Técnico Operativo Profesional Universitario.	Aplicativo de Mantenimiento



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

Nota 24: En el aplicativo se devuelve el ticket de mantenimiento desde el técnico ideal al técnico responsable de la actividad de mantenimiento.

Nota 25: Al generarse el reporte de la atención del bien mueble, inmueble o equipo, el aplicativo envía correo electrónico automático para aceptación o rechazo de la actividad por parte del Usuario.

Nota 26: El usuario ingresa a la plataforma con el número de ticket o mediante el link electrónico enviado y acepta o rechaza la actividad realizada.

Nota 27: Si el usuario acepta la solicitud el en el aplicativo su estado cambia a “Aceptado” automáticamente y si no es aceptada o rechazada en un término de 72 horas se genera recibido a satisfacción.

Nota 28: Si el usuario rechaza la actividad se debe hacer la observación del porqué no es aceptada y el estado cambia automáticamente a “Pendiente/Correctivo”.

Nota 29: Si el contratista define que el equipo no es susceptible a reparación debe entrar en estado “Fuera de servicio”, para dar continuidad al trámite de baja con adquisiciones e inventarios diligenciando el formato PA-GA-5.4.5-FOR-12.

Nota 30: Se debe verificar el cambio del estado del equipo en la plantilla



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

	Equipo/Inventario de Equipos a estado "Fuera de Servicio".		
12	Retorna la actividad de mantenimiento rechazada al personal responsable de la ejecución. Nota 31: Ver actividad 11.	Profesional Universitario	Aplicativo de Mantenimiento
13	Una vez el ticket cambie a estado "Aceptado" el administrador puede aceptar o rechazar la actividad. Nota 32: Si se acepta el ticket cambia el estado y pasa a "Cerrado". Nota 33: Al finalizar una orden se debe realizar el cambio de estado "En Reparación" del equipo a "En servicio". en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos. Nota 34: En el caso de Infraestructura el tiempo para aceptar la solicitud por parte del administrador dependerá de la disponibilidad del contrato de mantenimiento.	Profesional Universitario	Aplicativo de Mantenimiento
14	Diligencia encuesta generada para calificar el mantenimiento correctivo interno y/o externo a través de aplicativo.	usuario	Aplicativo de Mantenimiento
Fase del Verificar			
15	Verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento correctivo solicitadas sobre las realizadas.	Profesionales Universitarios	Indicador de eficacia de mantenimiento correctivo



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

Fase del Ajustar			
16	Actúa sobre las actividades de mejora que se generen para el mantenimiento correctivo.	Profesionales Universitarios	Acciones de mejora

7. FORMATOS:	PE-GS-2.2.1-FOR-22 PA-GA-5.4.5-FOR-12.
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	Mantenimiento correctivo de los bienes muebles e inmuebles: Son las actividades que se deben realizar para corregir deterioros menores y restituir el estado inicial de la edificación, tales como corrosión de marcos metálicos, restitución de pinturas, atascamiento de cañerías etc. También contingencias por el uso de las edificaciones (goteras, roturas de vidrios, tejas, enchapes, repellos, pisos, puertas, filtraciones u obstrucción de tuberías, daño de tomacorrientes, etc.) de igual manera se realiza el mantenimiento de los bienes inmuebles con el fin de proporcionar confort y una buena presentación visual. Estas actividades son realizadas por personal de planta, contratistas de la empresa privada contratada para el aseo y por el contrato de mantenimiento (si existe). Mantenimiento correctivo de equipos: Conjunto de procedimientos que consiste en corregir las fallas en los equipos, cuando éstas se presentan, usualmente sobre una base no planificada, dando cumplimiento a la solicitud del operario o usuario del equipo dañado. Mediante el mantenimiento correctivo no solo se repara el equipo ya deteriorado, sino que se realizan ajustes de equipos cuyos procesos evidentemente tienen fallas. Mantenimiento correctivo interno: Es atención a corto plazo y trabajos menores que son realizados por el personal de la universidad evitándose que deba ser intervenido por una unidad de mantenimiento externa, lo cual causaría la paralización del servicio Mantenimiento correctivo externo: Son actividades o reparaciones mayores que deben ser realizadas por personal externo y/o especializado.

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

Fecha	Versión: No.	Código	Modificaciones
20-09-2022	1	PA-GA-5.4.1-PR-23	Creación del procedimiento



Proceso de Apoyo
Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos
Procedimiento para control de actividades de mantenimiento correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 2

Fecha de actualización: 05-09-2024

Página 1 de 9

05-09-2024	2	PA-GA-5.4.1-PR-22	Actualización del contenido del procedimiento incluyendo el ciclo PHVA a las actividades aplicación de Manual de Identidad Visual C.
------------	---	-------------------	--

10. ANEXOS:

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: Iván Alberto Ruiz Wilson Fernando Ruiz Emilce Maritza Sánchez Beltrán	Nombre: Víctor Hugo Rodríguez López
Responsable Subproceso	Responsable Proceso
Cargo: Profesional Universitario Técnico Operativo Contratista	Cargo: Profesional Especializado
Fecha: 13/08/2024	Fecha: 13/08/2024
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Alexander Buendía Astudillo Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo: Director	Rector: Deibar René Hurtado Herrera
Fecha: 30-09-2024	Fecha: 1-10-2024