

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

1. INTRODUCCION

El Grupo de Gestión Administrativa y Documental cuenta con un procedimiento de mantenimiento, el cual se dedica a la conservación y mantenimiento de las instalaciones que se encuentran en arriendo así como los bienes muebles para el desarrollo de actividades y cumplimiento de los objetivos de la entidad, con este se prevé conservar las instalaciones, acabados y elementos que los conforman para dar una mayor durabilidad a los bienes de la entidad buscando la seguridad, salubridad, habitabilidad, confort y funcionalidad.

2. OBJETIVO / FINALIDAD DEL PROTOCOLO

Establecer los lineamientos a seguir para solicitar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes muebles (mobiliario y enseres) e inmuebles, con el suministro de elementos y repuestos para las sedes de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

3. AREAS DE APLICACIÓN:

La Entidad cuenta en la actualidad con oficinas del nivel nacional en 6 edificios de la ciudad de Bogotá, 20 Direcciones territoriales en capitales de departamento y ciudades intermedias y 12 oficinas en diferentes ciudades del país.

3.1 SEDES DE LA UNIDAD DE VICTIMAS:

BOGOTÁ:

NOMBRE	DEPARTAMENTO	SEDE	DIRECCIÓN
NIVEL NACIONAL	Bogotá	Bogotá	Cl 16 6 66 pisos 19, 21, 32 Ed Avianca
	Bogotá	Bogotá	Cra 6 14 98 piso 3Y 4 Ed. Parque Santander
	Bogotá	Bogotá	Cra 10 No. 28 -49 ofc. 2101 – 2102 Bavaria
	Bogotá	Bogotá	Cra 7 16 56 of. 901, 1001, 1002 Ed. Calle Real
	Bogotá	Bogotá	Cra 7 No. 29 – 34 Ofc. 301 Condominio Zulia
	Bogotá	Bogotá	Cra 100 24D 55, bodega
	Bogotá	Bogotá	Cra 8 No. 17 – 53 piso 2, 3, 11 oficina 803 Edificio Afinsa

DIRECCIONES TERRITORIALES:

DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	SEDE	DIRECCIÓN
ANTIOQUIA	Antioquia	Medellín	CRA 52 51A 23 P2 y Mezzanine ED COLSEGUROS
ATLANTICO	Atlántico	Barranquilla	CRA 58 64 102
BOLIVAR y SAN ANDRES	Bolívar	Cartagena	CALLE REAL No 21-41 BARRIO MANGA- CARTAGENA
CAQUETA Y HUILA	Caquetá	Florencia	CARRERA 9A No 9-30 BARRIO EL PRADO - FLORENCIA

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

	Huila	Neiva	CRA 5 A N 21 – 38
CAUCA	Cauca	Popayán	CL 3 5 15
CENTRAL	Bogotá	Bogotá	CRA 7 29 34 PISO 3
	Tolima	Ibagué	CARRERA 3 No 12-54 - OFC 705,76,707
CESAR Y GUAJIRA	Boyacá	Tunja	CALLE 18 No. 9 - 49
	Cesar	Valledupar	Calle 16 No. 16-09 Barrio Edificio San Agustín
CHOCÓ	Guajira	Riohacha	CALLE 7 No 11-143 EDIFICIO HERBAZU
	Choco	Quibdó	CALLE 27 No 6-40 BARRIO CESAR CONTO - QUIBDO
CÓRDOBA	Córdoba	Montería	CL 25 N° 5-31
EJE CAFETERO	Risaralda	Pereira	CL 19 8 34 OF 1005 1006
	Quindío	Armenia	CALLE 3 N No 13-85
	Caldas	Manizales	CALLE 51n No 22A - 24, LOCAL 4 Y 5
MAGDALENA	Magdalena	Santa Marta	CALLE 24 No 3-95 TORRE EMPRESARIAL 4.24 OFC 1504 Y 1505 SANTA M
MAGDALENA MEDIO	Santander	Barrancabermeja	TRANSVERSAL 49 A No 10-01 OFICINAS 503, 504 Y 505 Edificio Terezzeto Living Center - Barrancabermeja
META Y LLANOS ORIENTALES	Meta	Villavicencio	CL 15 44 16/14 CASA 8 BARRIO EL BUQUE
	Casanare	Yopal	CALLE 26 No 12-45 BARRIO LIBERTADORES
	Guaviare	San José del Guaviare	TRANSVERSAL 20 A No 12-156 Barrio Villa Ángela
	Vichada	Puerto Carreño	calle 5 No 18 -69 barrio el Centro
	Vaupés	Mitú	Calle 13 N° 14 – 43 Piso 2 Barrio Centro B. – Calle Comercial de San Andresito
NARIÑO	Guainía	Inírida	CL 18 10 35
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	Nariño	Pasto	CL 20 38 15 Av. De los Estudiantes
	Norte de Santander	Cúcuta	CALLE AV. 10 E No 10-96 URBANIZACIÓN LA RIVIERA-CUCUTA
PUTUMAYO	Arauca	Arauca	CALLE 15 No. 26-21-27 Barrio Guataros
SANTANDER	Putumayo	Mocoa	CRA 7 6 13
SUCRE	Santander	Bucaramanga	CALLE 35 No 19-41 EDIFICO LA TRIADA OFC 1203 - BUCARAMANGA
	Sucre	Sincelejo	CALLE 20 No 18-11 - SINCELEJO
URABA	Antioquia	Apartadó	CARRERA 104 B No 16-26 - URABA
VALLE	Valle	Cali	CALLE 16 NORTE No 9N - 44 Y 9N-50 - CALI

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

Con el objetivo de facilitar una atención oportuna, la Entidad ha determinado agrupar las sedes en cuatro zonas geográficas, según se indica a continuación:

ZONA	CIUDADES
I (Zona 1)	Barranquilla, Cartagena, Riohacha, Santa Marta, y Valledupar.
II (Zona 2)	Barrancabermeja, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín, Montería, Sincelejo y Apartadó
III (Zona 3)	Armenia, Cali, Pereira, Manizales, Neiva, Popayán y Pasto, Quibdó
IV (Zona 4)	Arauca, Bogotá, Florencia, Ibagué, Inírida, Mocoa, Puerto Carreño, San José del Guaviare, Tunja, Mitú Villavicencio y Yopal.

4. DESARROLLO:

El grupo de Gestión administrativa debe procurar por que las diferentes sedes la Unidad de Víctimas mantengan un adecuado funcionamiento de sus instalaciones y mobiliario a excepción de aquellos que se encuentran en arrendamiento. En el cumplimiento de esta función, el mantenimiento se ve justificado por la degradación de los inmuebles, los cuales son causa del envejecimiento natural, así como la obsolescencia que causa el incumplimiento en las normas de seguridad. Adicional a esto se debe tener en cuenta el uso natural de los bienes que se desgastan sin contar con algún tipo de siniestro, entendiéndose por este último las acciones a las que está expuesto el inmueble por algunas acciones de descuido de los usuarios o por acciones premeditadas; por lo anterior se deben desarrollar actividades que permitan mantener su naturaleza y funcionalidad, requiriendo de atención periódica a través de mantenimientos preventivos y correctivos.

Para cumplir con estas actividades, se han diferenciado, por sus características, los tipos de mantenimiento, así:

4.1 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento Preventivo se define como las actividades y estrategias que se estructuran para prevenir las fallas en un lugar o ambiente de trabajo específico. Este tipo de mantenimiento se desarrolla con el propósito de disminuir el volumen de trabajos correctivos mediante la implementación una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de elementos dañados de tal forma que en el momento en que se presente la avería no habrá forma de realizar el arreglo y así incurrir en mayores costos como es el caso en

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

que si las instalaciones se encuentran mal conservadas, podemos incurrir en mayores costos de consumo, así como unas instalaciones envejecidas y obsoletas provocan poco rendimiento y mayores consumos.

Características:

Realizar revisiones periódicas en las sedes de la entidad para detectar las necesidades de mantenimiento en cada una de éstas y proceder a ejecutar las acciones de mantenimiento oportunamente.

Evitar o mitigar las consecuencias de los fallos en las instalaciones, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.

Las tareas de mantenimiento preventivo deben ser programadas y oportunas, previniendo y evitando el fallo en las instalaciones y se basa en el conocimiento del desgaste natural que sufren estos elementos.

4.2 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento Correctivo se define como las actividades estratégicas realizadas para corregir las fallas presentadas en las instalaciones y equipos de las diferentes sedes.

- Características:

Realizar acciones correctivas a las necesidades de las sedes.

Corregir las consecuencias de los fallos en las instalaciones y equipos, para lograr retornarlas a su funcionalidad óptima.

Las tareas de mantenimiento correctivo se realizan una vez ha ocurrido la falla, generalmente no pueden ser programadas, por lo cual deben ser realizadas con la mayor celeridad para evitar que se incrementen costos de reparación e impedir mayores daños.

La Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas para llevar a cabo su misión institucional, tiene a su cargo bienes muebles e inmuebles, que se encuentran en arriendo sobre los cuales debe proveer el servicio Integral de mantenimiento locativo, incluyendo insumos, herramientas materiales, repuestos, equipos y todos los elementos necesarios para las reparaciones locativas, acudiendo a una empresa especializada que preste el servicio integral de mantenimiento. La empresa contratada deberá prestar el servicio integral de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles en Oficinas y Direcciones Territoriales a nivel nacional de acuerdo a las necesidades de la entidad.

Para ello se tienen actividades previstas:

Mantenimiento de Sistema de Iluminación

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

- Cambio de balastos quemados (todo tipo)
- Cambio de tubos de iluminación quemados (todo tipo)
- Cambio de starters quemados
- Cambio de sockets quemados
- Cambio de bombillas normales (100w o 60W a 110v)
- Cambio de alógenas normales
- Cambio de reflectores y bombillas ahorradoras (todo tipo)
- Reparación de conexionado de lámparas fluorescentes, con cableado de hasta 30mt.
- Revisión y reparación de interruptores
- Cambio de interruptores dañados
- Cambio de tacos dañados
- Cambio de tomas dañados.
- Limpieza general de lámparas, reubicación de lámparas con prolongación del cable si es necesario, cambio de interruptor sencillo, doble o triple (zonas de oficinas, zona de cafetería y baños privados).

***Mantenimiento Preventivo**

- Revisar el buen funcionamiento de las partes eléctricas
- Suministrar los materiales, insumos, herramientas, maquinaria y equipo para cumplir con la totalidad del servicio requerido.

***Mantenimiento Correctivo**

- Suministrar e instalar repuestos y partes originales y genuinos que se requieran para prestar óptimamente esta clase de servicios, debidamente autorizados por el supervisor del contrato una vez se determine la necesidad de cambio.
- Retirar el equipo que requiera ser reparado en sus instalaciones cuando no pueda ser arreglado en el sitio donde se encuentre ubicado, previa autorización del Supervisor del contrato.

Mantenimiento de Instalaciones Hidráulicas y Sanitarias:

- Revisión, limpieza y reparación de tanque de cisterna y/o fluxómetros.
- Revisión, limpieza y reparación de tanque de desagüe de lavamanos.
- Revisión, graduación y reparación de cisternas, fluxómetros y registros de acometidas.
- Cambio de empaquetaduras.
- Destape de sanitarios, orinales, lavamanos y rejillas de pisos.
- Cambio de mezcladores y llaves.
- Reparación de escapes en conexiones a la vista.

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

- Cambio de aparatos sanitarios como lavamanos, orinales, sanitarios, que sean necesarios por mal funcionamiento.
- Reparación, mantenimiento y cambio de registros.
- Mantenimiento de todo tipo de rejillas y/o sifones de piso y de aparatos.
- Mantenimiento y/o reposición de bizcochos para sanitarios
- Mantenimiento y/o reposición de flotadores para cisternas

Mantenimiento y Arreglos locativos:

- Trabajos necesarios para el replanto, desmonte y/o arreglos parciales de la construcciones o elementos existentes que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de la Unidad.
- Arreglos como: humedades, estuco, pintura, arreglo de techos, cambio de pisos, goteras, cambio de tejas, entre otros.
- El lugar donde se realicen estas actividades debe permanecer completamente libre de escombros, residuos de materiales, maderas.

Mantenimiento a Mobiliario y Enseres:

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de aire acondicionado, y mantenimiento preventivo y correctivo trimestral a ventiladores mecánicos tipo centrífugo.
- Realizar el plan de trabajo con las fechas estimadas de las visitas programadas.
- Garantizar que el personal enviado para los mantenimientos se encuentra debidamente capacitado y con la experticia necesaria en los sistemas de aire acondicionado y ventilación y que es personal de confianza.
- Garantizar la utilización de los materiales y herramientas que sean necesarios en el mantenimiento.
- Realizar las pruebas funcionales de los sistemas de aires acondicionados y ventilación, que se requieran.
- Realizar la limpieza, ajuste y acciones que requieran los sistemas de aire acondicionado y ventilación para un óptimo funcionamiento.
- Realizar los mantenimientos correctivos a que haya lugar.
- Dar garantía de las reparaciones realizadas.
- Revisar y reparar escritorios de madera, muebles paneles de oficina abierta, archivadores fijos, archivadores rodantes.
- Revisar y ajustar mecanismos de puertas en madera de bibliotecas y archivadores.
- Reparar desajustes en escritorios, incluido el sistema de cajonería.
- Suministrar e instalar correderas metálicas para muebles.
- Revisar y reparar sillas de rodachinas, poltronas, sillas fijas de visitantes.
- Soldar bases de sillas y poltronas.
- Cambiar rodachinas de sillas.
- Realizar las readecuaciones de muros, pisos y partes de la infraestructura física

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

Mantenimiento de Persianas horizontales, cortinas enrollables y Back out.

- Revisar todos los mecanismos y sistema mecánico: ajustes, aceitado, calibración, etc.
- Realizar el desmonte y desarme de la persiana.
- Cambiar cordón, escalerilla, freno, inclinador, bastón y cualquier otro elemento.

Mantenimiento de cielos rasos y techos:

- Revisar láminas de cielo raso.
- Efectuar el mantenimiento correctivo a perfilera en aluminio.
- Resanar y pintar techos bajo placa según necesidad.

Mantenimiento a Puertas de Vidrio, Puertas metálicas y puertas de madera.

- Revisar el sistema mecánico: ajustes, aceitado, calibración, etc.
- Soldar bisagras y otras partes y elementos en puertas.
- Revisar y ajustar bisagras metálicas en puertas metálicas de emergencia.
- Cambio de chapas de seguridad.

Mantenimiento a Ventanas en aluminio, metálicas y ventanas de madera.

- Revisar el sistema mecánico: ajustes, aceitado, calibración, etc.
- Soldar bisagras y otras partes y elementos en Ventanas
- Revisar y ajustar bisagras metálicas en ventanas metálicas
- Cambio de basculantes o brazos dañados
- Cambio de vidrios rotos

Mantenimiento a Cerrajería:

- Cambiar guardas de todo tipo de modelo existente en el mercado.
- Realizar cambios de todo tipo de chapas y cerraduras en escritorios, muebles, archivadores y puertas.
- Realizar el mantenimiento preventivo de chapas y cerraduras en todas las puertas de las dependencias.
- Realizar duplicados de llaves.

Mantenimiento a plantas y materas.

- Realizar el suministro y manteniendo a plantas interiores y exteriores, incluyendo sus materas, que se encuentren ubicados en las instalaciones de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

Trabajos especiales:

- Realizar las enmarcaciones de cuadros, mapas y/o afiches o cualquier otra imagen que se solicite.
- El contratista deberá entregar informe de trabajos especiales a realizar, discriminando los valores por mano de obra y los costos de los materiales, los cuales deberán ser precios del mercado que la Unidad verificará aplicando los mecanismos que tenga a su disposición en el momento de presentarse la necesidad.

5. AREAS DE APOYO PARA REMITIR REQUERIMIENTOS:

<i>INSTRUCTIVO</i>				
<i>REQUERIMIENTO</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>TIEMPO DE RESPUESTA</i>	<i>TIEMPO DE SOLUCION</i>	<i>CONTACTOS</i>
1. SOLICITAR EQUIPOS DE COMPUTO, SERVICIOS DE CONECTIVIDAD, CENTRO DE CABLEADO, ASISTENCIA TECNICA EN SISTEMAS, PUESTOS DE TRABAJO A EXCEPCION DE ARAUCA, AVIANCA, FONTIBON, SANTANDER PISO 3, ASD Y AFINZA 2 Y 3	AREA DE TECNOLOGÍA,	EN 3 DÍAS MÁXIMO	DEPENDIENDO LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS QUE SE TENGA	Llamando a la mesa de servicios tecnológicos, marcando el 5 en cualquier teléfono de la Unidad emma.villamizar@unidadvictimas.gov.co , jcastillo@unidadvictimas.gov.co ,
2. UBICACIÓN SEDES, PUESTOS DE TRABAJO,	AREA ADMINISTRATIVA	EN 3 DÍAS MÁXIMO	ESTA SUJETO A LOS INSUMOS QUE SE TENGAN EN EL MOMENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	claudia.silva@unidadvictimas.gov.co V.CO edgar.gomez@unidadvictimas.gov.co
3. MANTENIMIENTO EN GENERAL	AREA ADMINISTRATIVA	EN 3 DÍAS MÁXIMO	ESTA SUJETO A LOS INSUMOS QUE SE TENGAN EN EL MOMENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	claudia.silva@unidadvictimas.gov.co carolina.leon@unidadvictimas.gov.co

6. SOLICITUD A UNA NECESIDAD DE MANTENIMIENTO AL AREA ADMINISTRATIVA

Todas las áreas oficinas o sedes, deben tener una persona de enlace con el área administrativa para realizar una solicitud ante alguna necesidad que requiera el área, quien deberá diligenciar la solicitud de forma digital (correo electrónico) y enviarla al correo de carolina.leon@unidadvictimas.gov.co. A esta solicitud se le dará respuesta en el término máximo de tres días hábiles a partir de la fecha de solicitud.

Una vez solucionada la necesidad por parte del área administrativa, la persona de enlace de las diferentes áreas deberá diligenciar el formato de recibo a satisfacción (digital) y enviarlo al mismo correo.

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 03
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 20/11/2015
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio