



1. OBJETIVO

Definir los aspectos necesarios para solicitar y ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en las Sedes Administradas, Centros Regionales de Atención a Víctimas y Puntos de Atención por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas.

2. ALCANCE

Describir las acciones que se deben efectuar para realizar la identificación de las necesidades de mantenimiento (preventivo y/o correctivo) de los bienes inmuebles teniendo en cuentas las actividades descritas en el Anexo 01 "Listado de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo" y demás actividades requeridas para el buen funcionamiento de la entidad a nivel nacional.

3. DEFINICIONES

- **Actividad:** es el desarrollo de acciones, operaciones o tareas propias de una persona o entidad para cumplir las metas propuestas.
- **Mantenimiento:** cualquier actividad necesaria para mantener o reparar una unidad funcional de forma que esta pueda cumplir sus funciones y que permita evitar su degradación.
- **Mantenimiento Preventivo:** es toda actividad que se realiza sobre los bienes muebles e inmuebles, enseres o equipos que buscan mantenerlos en perfectas condiciones de funcionalidad para evitar y mitigar las consecuencias de alguna falla que pueda presentarse.
- **Mantenimiento Correctivo:** es la actividad que se realiza sobre los bienes muebles e inmuebles, enseres o equipos, para corregir un daño luego de que este se ha presentado y que de no corregirse se corre el riesgo de afectación de su funcionalidad generando condiciones inseguras a quien hace usos de ellos. El mantenimiento correctivo no tiene frecuencia y se ejecuta luego de presentarse el daño.
- **Necesidad:** es aquello que se halla en carencia de un elemento y su consecución resulta indispensable para vivir en un estado de bienestar.
- **Solicitud:** documento en el que se presenta una necesidad o requerimiento.



4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Antes del inicio del contrato de mantenimiento, la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental a través del encargado del proceso solicitará a las Direcciones Territoriales, Centros Regionales y Puntos de Atención a Víctimas el envío de las solicitudes de mantenimiento según la necesidad y/o requerimiento que presente el inmueble.
- La Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental deberá definir el cronograma de actividades para garantizar el desarrollo y cumplimiento de las necesidades de mantenimiento correctivo y preventivo presentadas por las sedes a nivel nacional en donde haga presencia la Unidad, el cual deberá ser estructurado y priorizado con base en las necesidades manifestadas, este cronograma se realizará en conjunto con el contratista de obra y la interventoría en donde se mostrará la planificación detallada del cumplimiento de las actividades por cada una de las sedes. Asimismo, se realizará un plan de visitas durante el tiempo de ejecución del contrato en el cual se muestran las sedes que se van a intervenir y las fechas definidas, en este no se detallan las actividades específicas a realizar.
- Al plan de visitas y cronograma de actividades de mantenimiento se le deberá realizar seguimiento por parte de la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativo y Documental con el fin de actualizarlo y tomar las medidas correctivas de manera oportuna frente a las actividades que no hayan sido posible cumplir, garantizando en todo caso la atención y respuesta a las necesidades identificadas.
- El servicio de mantenimiento se prestará en las 6 zonas donde se ubican las Sedes Administrativas, Centros Regional y Puntos de Atención, las cuales se encuentran relacionadas en el Anexo 02 "Listado de sedes UARIV" donde actualmente funciona la entidad a nivel nacional.
- Para el servicio de mantenimiento y priorización de bienes inmuebles a intervenir se tendrá en cuenta el riesgo, la necesidad y estado en que se encuentra la infraestructura del inmueble.



- Para cumplir de manera eficiente con el buen funcionamiento de las sedes a nivel nacional se tendrán en cuenta las siguientes actividades discriminadas según el tipo de mantenimiento:

- **Mantenimiento Preventivo**

- ✓ Revisión general y limpieza de paredes exteriores, interiores y divisiones internas.
- ✓ Revisión general y limpieza externa de cubiertas.
- ✓ Revisión general y limpieza de cielo raso.
- ✓ Revisión general y limpieza de superficies expuestas de puertas y ventanas.
- ✓ Revisión general y limpieza de canales.
- ✓ Revisión general y sustitución de lámparas.

- **Mantenimiento Correctivo**

- ✓ Demolición de muros, cielo raso y pisos.
- ✓ Reparación/mantenimiento e instalación de tejas.
- ✓ Pintura de muros y techos.
- ✓ Reparación e instalación de pisos y enchapes.
- ✓ Reparación/mantenimiento e instalación de instalaciones eléctricas.
- ✓ Reparación/mantenimiento e instalación de instalaciones hidráulicas y sanitarias.
- ✓ Reparación/mantenimiento e instalación de puertas y ventanas.
- ✓ Reparación/mantenimiento e instalación de cerraduras.
- ✓ Reparación/mantenimiento e instalación de vidrios.

- **Tipos de solicitudes de mantenimiento**

Las solicitudes de mantenimiento según la necesidad identificada deberán adelantarse teniendo en cuenta las áreas de apoyo según el tipo de requerimiento de la siguiente forma:

REQUERIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO DE SOLUCIÓN	CONTACTOS
----------------------	--------------------	---------------------------	------------------



<p>1. Solicitar equipos de cómputo, servicios de conectividad, centro de cableado, asistencia técnica en sistemas, instalación de nuevos puestos de trabajo y mantenimiento de mobiliario (mobiliario, sillas, mesas y demás) a excepción de la sede nacional ubicada en Bogotá San Cayetano.</p>	<p>ÁREA DE TECNOLOGÍA</p>	<p>Dependiendo la disponibilidad de equipos que se tenga</p>	<p>Llamando a la mesa de servicios tecnológicos, marcando el 5 en cualquier, teléfono de la Unidad. Remitir solicitud mediante correo electrónico a soporte.oti@unidadvictimas.gov.co</p>
<p>2. Mantenimiento de puestos de trabajo y mantenimiento en general en la sede San Cayetano.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA</p>	<p>Está sujeto a la respuesta remitida por los encargados de los respectivos mantenimientos (FAMOC DEPANEL, Administración del complejo)</p>	<p>Remitir solicitud por correo electrónico al encargado del proceso en la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.</p>
<p>3. Mantenimiento en general locativo en todas las sedes territoriales.</p>	<p>ÁREA ADMINISTRATIVA</p>	<p>Está sujeto a los insumos, personal disponible y contrato de mantenimiento que se encuentre vigente en el momento.</p>	<p>Remitir solicitud por correo electrónico al encargado del proceso en la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.</p>

- Todas las sedes deben contar una persona de enlace la cual será la encargada de realizar y remitir la solicitud ante alguna necesidad que se requiera, deberá diligenciar la solicitud a través del formato dispuesto en la página de la Unidad "Formato de solicitud de mantenimiento" y enviarlo al correo del encargado del proceso de la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental para ser evaluado y dar la respectiva respuesta.
- Una vez solucionada la necesidad por parte del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, la persona de enlace de la sede deberá verificar que se haya prestado el servicio del mantenimiento y diligenciar



el formato de recibo a satisfacción (digital) y enviarlo al correo del encargado del proceso de la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Responsable/área o grupo de trabajo
1.	Realizar la planeación de recursos para la vigencia siguiente desde el proceso de Gestión Administrativa de acuerdo con lo establecido por el proceso de Direccionamiento estratégico y el procedimiento de Planeación Contractual	Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental
2.	Gestionar de contratación para el mantenimiento de las sedes de la entidad de acuerdo con lo establecido en el proceso de Gestión Contractual y los procedimientos.	Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental
3.	Identificar e informar a la persona enlace de cada sede la necesidad de realizar mantenimientos locativos y/o correctivos.	Todas las áreas, funcionarios y contratistas
4.	Realizar la solicitud de las necesidades de mantenimiento (preventivo y/o correctivo) identificadas, remitiendo correo electrónico al encargado del proceso en la Coordinación Grupo de Gestión Administrativa y Documental con el Formato de solicitud de mantenimiento que se encuentra en la página de la Unidad diligenciado.	Auxiliar administrativo y/o Directores Territoriales.
5.	Analizar la solicitud para identificar si se encuentra dentro de lo establecido en el contrato de arrendamiento de la sede, contrato a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información o contrato de mantenimiento y definir la prioridad de ejecución.	Encargado del proceso (Técnico o Profesional) del Grupo de Gestión Administrativa y Documental
6.	Adelantar reunión de inicio con el contratista e interventoría para definir el cronograma de visita.	Encargado del proceso (Técnico o Profesional), Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, Contratista, Interventoría
7.	Realizar el plan de visitas de inspección a las sedes que reportaron necesidades de mantenimiento y elaborar el cronograma de actividades principales para que el contratista elabore presupuestos.	Encargado del proceso (Técnico o Profesional), Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y



N° PC	Descripción	Responsable/área o grupo de trabajo
		Documental, Contratista, Interventoría
8.	Recibir los presupuestos y cronogramas de actividades a desarrollar en cada una de las sedes priorizadas para su intervención, revisarlos y aprobarlos posteriormente teniendo en cuenta la aprobación y aval de la interventoría.	Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental
9.	Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades de mantenimiento programadas y aprobadas.	Encargado del proceso (Técnico o Profesional), Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, Contratista, Interventoría
10.	Remitir el recibo a satisfacción para firma luego de culminar en su totalidad las actividades ejecutadas.	Encargado del proceso (Técnico o Profesional)
11.	Firmar y enviar el recibo a satisfacción de las actividades ejecutadas en la sede como constancia de que se cumplió y se dio solución al requerimiento y/o necesidad presentada.	Auxiliar administrativo y/o Directores Territoriales.
12.	Diligenciar encuesta a satisfacción de servicios generales.	DT o Dependencia que realiza la solicitud.
13.	Si el servicio no cumple los requerimientos del solicitante, hace las modificaciones necesarias para subsanar la situación.	Encargado del proceso (Técnico o Profesional)
16.	Actualizar el cronograma de las actividades realizadas, registrar el cumplimiento de estas y remitir a archivo los soportes y documentos generados en el desarrollo del servicio de mantenimiento.	Encargado del proceso (Técnico o Profesional)

7. ANEXOS

- a. Anexo 01 "Listado de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo"
- b. Anexo 02. "Listado Sede administrativas, Centros Regionales, Puntos de Atención"
- c. Anexo 03. "Formato solicitud mantenimiento"



8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	18/10/2017	Creación del Documento
2	09/09/2019	Actualización Documento por sede nueva de la Unidad para las Víctimas.
3	24/02/2020	Actualización de direcciones de las sedes de la entidad
4	08/04/2022	Se ajusta descripción de actividades de acuerdo con la operación del nuevo contrato y se dejan como anexos las sedes