
 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		<b>AP-HI-PR-01</b>
			<b>Versión 4</b>
			<b>21/02/2020</b>
	<b>Elaborado por: Jefe de Infraestructura y Servicios Generales</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

## **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE**

### **MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

### **AMBIENTES INNOVADORES DE APRENDIZAJE**

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		<b>AP-HI-PR-01</b>
			<b>Versión 4</b>
			<b>21/02/2020</b>
	<b>Elaborado por: Jefe de Infraestructura y Servicios Generales</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

## 1. OBJETO

Establecer las directrices para la planeación y ejecución de las actividades de mantenimiento correctivo necesarias para mantener la infraestructura física de la Universidad.


## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las actividades relacionadas con el mantenimiento correctivo de las edificaciones, equipos (UPS, Plantas eléctricas, aires acondicionados, bombas) y subestaciones eléctricas. Inicia con la solicitud por parte del usuario o con la identificación de la necesidad por parte del equipo de mantenimiento y finaliza con el cierre de la solicitud en el sistema.

## 3. RESPONSABLES

Son responsables por el desarrollo y cumplimiento de este procedimiento:

- **Personal Académico y Administrativo**, por reportar las fallas que se presenten o las necesidades de reparación de las oficinas.
- **Auxiliar administrativo**, por recibir las solicitudes de los usuarios en el sistema y la cantidad de materiales requeridos por los supervisores, así mismo, entregar la orden de servicio a los supervisores para que programen al auxiliar de mantenimiento a realizar la actividad y la supervisen.
- **Asistente administrativo del área**, por elaborar las requisiciones de bienes y/o servicios.
- **Supervisores de Infraestructura y Servicios Generales**, por realizar los recorridos diarios por las instalaciones de la universidad para identificar necesidades de mantenimiento, así como, planificar la ejecución de los trabajos requeridos, hacer seguimiento al desarrollo de estos y comunicar al Auxiliar administrativo la finalización de la actividad para que se proceda al cierre de la misma.
- **Auxiliares de mantenimiento**, por ejecutar las labores asignadas.
- **Contratistas**, proveedor externo asignado para la ejecución de los trabajos solicitados, por informar oportunamente los materiales y suministros que requieren para ejecutar la labor.
- **Jefe de las unidades Académicas y Administrativas**, por recibir los informes de los trabajos ejecutados en los comités de infraestructura y servicios generales, así mismo, realizar el

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		<b>AP-HI-PR-01</b>
			<b>Versión 4</b>
			<b>21/02/2020</b>
	<b>Elaborado por: Jefe de Infraestructura y Servicios Generales</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

seguimiento al desarrollo del procedimiento y revisar y aprobar las requisiciones de materiales y suministros.

#### 4. DEFINICIONES

**4.1. Mantenimiento:** Conjunto de acciones administrativas y técnicas empleadas con el fin de asegurar la disponibilidad y funcionalidad de los equipos y máquinas, o el buen estado de las edificaciones, con el fin de que las mismas presten servicio durante el mayor tiempo posible, dentro del mayor grado de confiabilidad y el máximo nivel de productividad.

**4.2. Mantenimiento correctivo:** Conjunto de acciones, operaciones y técnicas orientadas hacia la restitución de las características de funcionamiento y operación de un equipo, máquina o edificación después de ocurrida la falla.

**4.3. Contratista:** Proveedor externo cuyo personal ejecuta actividades de mantenimiento de tipo correctivo para equipos especializados.


#### 5. DESARROLLO

**1. Identificación de las necesidades:** El personal administrativo o académico identifica la necesidad de mantenimiento al presentarse la falla de un equipo o al observar la necesidad manifiesta de reparación de una edificación (daño en baterías sanitarias, mobiliario, conexiones eléctricas, luminarias, daños en pisos, muros, cielo raso; etc.), y la informa al área de mantenimiento a través del Servicio de Atención Virtual (SAV), Link: <https://sav.uac.edu.co/pgrs/page/>. De igual forma, los supervisores de Infraestructura y Servicios Generales durante los recorridos diarios a las instalaciones identifican fallas de equipos o necesidades de reparación de las edificaciones que conforman la institución.

**2. Recepción de solicitudes:** El Auxiliar administrativo recibe las solicitudes por medio del sistema y las transcribe en el formato Orden de Servicio. Una vez registrada la solicitud, durante la reunión que realizan los supervisores diariamente en la oficina de mantenimiento, se les hace entrega de las ordenes de servicios nuevas y ellos regresan las que ya fueron ejecutadas. De igual manera, el Auxiliar administrativo informa al supervisor del contratista los requerimientos que deben ser atendidos por parte de su personal. Durante el transcurso del día a medida que van entrando solicitudes el asistente administrativo llama a los supervisores para comunicarles de las solicitudes que se requieran hacer con urgencia.

**3. Asignación de actividades a ejecutar:** Los supervisores con las ordenes de servicios nuevas, realizan la asignación de las actividades al personal a cargo. La asignación de las actividades se realiza de acuerdo con la especialidad de los auxiliares de mantenimiento y se registra en la Orden de Servicios, la cual se debe diligenciar durante el desarrollo del procedimiento. De igual manera, el supervisor del contratista asigna las labores a desarrollar.

#### Nota 1.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		<b>AP-HI-PR-01</b>
			<b>Versión 4</b>
			<b>21/02/2020</b>
	<b>Elaborado por: Jefe de Infraestructura y Servicios Generales</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

- En caso de requerirse mantenimiento correctivo para equipos de aire acondicionados, puede ser ejecutado directamente por los supervisores de AA o por el personal contratista, de acuerdo con lo definido por el jefe del área.

**4. Inspección del equipo o área:** El auxiliar de mantenimiento al cual se le asigna la labor, realiza una visita de inspección para evaluar la situación y definir si es posible llevar a cabo el mantenimiento de forma inmediata o si se requieren materiales y suministros. La inspección de los trabajos relacionados con pintura, daños de pisos, cielo raso u otros trabajos que impliquen el cálculo de cantidades de material, es realizada por el supervisor de Infraestructura y Servicios Generales.

**Nota 2.**


- En caso de que se pueda llevar a cabo el mantenimiento de forma inmediata, se continúa con la actividad 7. En caso de que se requiere materia o suministro en el mantenimiento se continúa con la actividad 5.

**5. Solicitud de materiales o suministros:** El auxiliar le informa al supervisor que requiere materiales y/o suministros. El supervisor realiza el listado y verifica las cantidades solicitadas y lo entrega al auxiliar operativo de mantenimiento, quien realiza la solicitud de pedido de materiales al almacén o en caso de requerirse, le informa al asistente administrativo del área lo requerido para que este último elabore la requisición al área de compras para que se adquieran los materiales de conformidad con lo establecido en el procedimiento de compras de bienes y contratación de servicios. Cuando los trabajos son realizados por el personal contratista, el supervisor de estos debe informar al supervisor de la universidad para que se realice la solicitud de materiales tal como se describió.

**6. Entrega de materiales:** El almacén entrega los materiales requeridos por el área de mantenimiento al supervisor (interno o del contratista), quien hace entrega al auxiliar asignado para llevar a cabo la actividad.

**7. Ejecución de la actividad:** El auxiliar o el equipo asignado, ejecuta la labor cumpliendo con los parámetros de seguridad y salud en el trabajo y con los requisitos técnicos aplicables al mismo. El supervisor (interno o del contratista), debe realizar recorridos permanentes para llevar a cabo el seguimiento de la ejecución de las actividades, para corroborar que se realicen de manera adecuada, haciendo énfasis en aquellas actividades que por su naturaleza son complejas o que se ejecutan en zonas en las cuales puede haber riesgo de accidentalidad de los trabajadores.

**8. Verificación de las actividades ejecutadas:** El supervisor durante su recorrido, debe verificar que las actividades asignadas se hayan ejecutado satisfactoriamente. Esta actividad implica que el supervisor debe evidenciar a través del formato Orden de Servicio, el cumplimiento de la actividad, el cual debe ir firmado y calificado por el cliente. Para el caso de los contratistas de aires acondicionados, se debe evidenciar la realización de la labor de igual forma, a través de la firma del formato de Orden de Servicio por parte del usuario que solicitó el servicio, adicional el contratista mensualmente debe hacer entrega del informe de los mantenimientos realizados durante ese periodo.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>		<b>AP-HI-PR-01</b>
			<b>Versión 4</b>
			<b>21/02/2020</b>
	<b>Elaborado por: Jefe de Infraestructura y Servicios Generales</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento</b>

**9. Cierre de la actividad y registro en hoja de vida:** El supervisor hace entrega al Auxiliar administrativo de la Orden de Servicio debidamente firmada y calificada por el cliente que hizo la solicitud para que este lo registre en el software, en el cual da por terminado la prestación del servicio. Una vez cerrada la actividad, en caso de tratarse de mantenimiento correctivo de equipos, se debe alimentar la información en la hoja de vida del equipo que requirió el servicio.

## 6. REFERENTES NORMATIVOS

NTC ISO 9001:2015

## 7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
	Solicitudes (Formato del Gestor de solicitudes del software)	Magnético	Restringido	En el servidor del software	Auxiliar administrativo		
AP-HI-PR-01-01	Planilla de control de actividades asignadas	Físico	Restringido	Archivo de mantenimiento	Auxiliar administrativo		