



Universidad
del Cauca®

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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 1 de 8

1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:	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 procedimiento aplica para todos los bienes muebles, inmuebles y equipos. Aplica para toda la comunidad Universitaria.
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
Procedimiento para Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo			
Fase del Planear			
1	Realiza una solicitud de servicio cuando se presenta una falla de un bien mueble, inmueble o equipo vía web, llamada telefónica o por ventanilla; la cual entra a un estado "Pendiente/Correctivo" automáticamente. Nota 1: Se genera un ticket y se envía correo automático al usuario, responsable técnico e interventor.	Profesionales Universitarios, Técnicos y/o Administrador del sistema.	Software de mantenimiento EPLUX



Universidad
del Cauca®

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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 2 de 8

	<p>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".</p> <p>Nota 3: El administrador es el primer técnico y es quien reasigna la solicitud a los técnicos/ingenieros.</p>		
2	<p>Realiza la reasignación de la orden de servicio al responsable técnico; El estado de la solicitud continúa en "Pendiente/Correctivo".</p> <p>Nota 4: El aplicativo envía correo automático al usuario, responsable técnico e interventor.</p>	Administrador del sistema.	Software de mantenimiento EPLUX
Fase del Hacer			
3	<p>Ejecuta la actividad asignada por el personal responsable.</p> <p>Nota 5: El estado de la solicitud cambia a "creado" automáticamente.</p> <p>Nota 6: En caso de requerirse un cambio del responsable técnico se debe justificar la reasignación.</p> <p>Nota 7: 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.</p>	Técnico / Ingeniero	Software de mantenimiento EPLUX
4	<p>El solicitante debe aceptar o rechazar la actividad.</p>	Profesionales Universitarios y/o Técnicos.	Software de mantenimiento EPLUX



Universidad del Cauca®

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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 3 de 8

	<p>Nota 8: El usuario ingresa a la plataforma con el número de ticket o mediante el link electrónico enviado y acepta o rechaza la actividad realizada.</p> <p>Nota 9: Si la actividad no es aceptada en un término de 72 horas la plataforma la acepta como recibido a satisfacción.</p> <p>Nota 10: Si el usuario acepta la solicitud el estado cambia a “Aceptado” automáticamente.</p> <p>Nota 11: Si el usuario rechaza la solicitud se debe hacer la observación del porqué no es aceptada; el estado cambia a “Pendiente/Correctivo” automáticamente.</p> <p>Nota 12: El aplicativo envía correo automático al usuario, responsable técnico e interventor.</p>		
5	<p>Inmediatamente aceptada la actividad el sistema genera una encuesta para ser diligenciada por el usuario.</p> <p>Nota 13: El estado de la solicitud cambia a “Aceptado”.</p>	Profesionales Universitarios y/o Técnicos.	Software de mantenimiento EPLUX Correo Electrónico

COPIA



Universidad del Cauca®

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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 4 de 8

6	<p>Una vez el ticket cambie a estado “Aceptado” el administrador puede aceptar o rechazar la solicitud.</p> <p>Nota 14: Si se acepta el ticket cambia el estado y pasa a “Cerrado”.</p> <p>Nota 15: Si se rechaza la actividad se debe hacer la observación del porqué; el ticket pasa a estado “pendiente /correctivo” automáticamente.</p> <p>Nota 16: Al finalizar una orden se debe realizar el cambio de estado “En Reparación” del equipo a “En Almacén”. en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos.</p> <p>Nota 17: En el caso de Infraestructura el tiempo para aceptar la solicitud por parte del administrador dependerá de la disponibilidad de los elementos y de la legalización de los mismos mediante la presentación de la factura permitiendo actualizar los registros de la salida en el módulo de almacén con un tiempo no mayor a 60 días.</p>	Técnico y/o administrador del sistema.	Software de mantenimiento EPLUX Correo Electrónico
7	<p>Entrega y retira físicamente el equipo previa presentación de la cédula de ciudadanía y carnet institucional del responsable del equipo. Diligenciar Control de Salida de Equipos y/o Elementos.</p> <p>Nota 18: Al entregar el equipo se debe realizar el cambio de estado “En Almacén” del equipo a “En servicio”. en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos.</p> <p>Nota 19: Traslado interno del equipo a la bodega del usuario responsable de la orden de servicio según el ticket.</p>	Profesionales Universitarios, Técnicos y/o administrador del sistema	Software de mantenimiento EPLUX Correo Electrónico Control de Salida de Equipos y/o Elementos.



Universidad
del Cauca®

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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 5 de 8

	<p>Nota 20: Para delegar a un tercero se solicitará autorización previamente por parte del cuentadante o responsable del equipo vía correo electrónico a armantenimiento@unicauca.edu.co y la persona designada deberá presentar cédula de Ciudadanía y Carnet Institucional.</p>		
8	<p>Si se define que se requiere mantenimiento externo, servicio por garantía o repuesto; se procede a cerrar el ticket informando al usuario y se debe abrir un nuevo ticket para ser asignado a un técnico ideal mttcorrectivopendientes@unicauca.edu.co</p> <p>Nota 21: El técnico debe crear una nueva solicitud.</p> <p>Nota 22: El administrador del sistema asignará la solicitud a cargo del técnico ideal mttcorrectivopendientes@unicauca.edu.co</p> <p>Nota 23: Se debe verificar el cambio del estado del equipo en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos a estado "En Reparación".</p>	Técnico y/o administrador del sistema.	Software de mantenimiento EPLUX Correo Electrónico
9	<p>Si se requiere repuestos, el técnico diligenciará formato de "solicitud de repuestos" compartido en drive; donde se describe, el nombre del técnico responsable, nombre del equipo, número de orden, clase de tecnología, descripción de la falla, repuesto requerido y cotización.</p>	Técnico y/o administrador del sistema.	Formulario "solicitud de repuestos".



Universidad
del Cauca®

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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 6 de 8

10	Evalúa y gestiona con una frecuencia semanal las solicitudes de repuestos presentadas.	Profesionales Universitarios.	PA-GA-5.4.5-FOR-3 Solicitud de Avance Contrato de repuestos
11	Diligenciar en el criterio "OBSERVACIONES ADICIONALES" de la hoja de vida del equipo el repuesto suministrado describiendo el número del Ticket, que permita visibilizar los repuestos instalados.	Profesionales Universitarios, Técnicos y/o administrador del sistema	Software de mantenimiento EPLUX Formulario solicitud de repuestos
12	Realizar acta mensual de evaluación del Formulario "solicitud de repuestos".	Profesionales Universitarios.	PE-GE-2.2.1-FOR-22
Fase del Verificar			
13	Evaluar y gestionar los mantenimientos pendientes. Nota 24: Se continúa en el procedimiento código:PA-GA-5.4.1-PR-20 Procedimiento para Determinar Trámites Administrativos.	Profesionales Universitarios.	PA-GA-5-FOR-38 viabilidad técnica diseños Software de mantenimiento EPLUX Correo Electrónico
14	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. Nota 25: Se debe verificar el cambio del estado del equipo en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos a estado "Fuera de Servicio". Nota 26: Iniciar el trámite diligenciando el formato: Concepto técnico PA-GA-5.4.5-FOR-12.	Técnico y/o administrador del sistema.	Software de mantenimiento EPLUX Correo Electrónico 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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 7 de 8

Fase del Ajustar

15	Actúa sobre las actividades de mejora que se generen en cada ciclo de actividades de mantenimiento, teniendo como base la aplicación del procedimiento.	Profesionales Universitarios	Puede ser una reunión de cierres de actividades
-----------	---	---------------------------------	---

7. FORMATOS:	PA-GA-5-FOR-38 viabilidad técnica diseños Control de Salida de Equipos y/o Elementos. PA-GA-5.4.5-FOR-12. PA-GA-5.4.5-FOR-3 -Solicitud de Elementos
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

Fecha	Versión: No.	Código	Modificaciones
20-09-2022	1	PA-GA-5.4.1-PR-23	Creación de documento.
27/01/2023	2	PA-GA-5.4.1-PR-23	Se adicionan actividades.

10. ANEXOS:	
--------------------	--

ELABORACIÓN	REVISIÓN



Universidad
del Cauca®

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-23

Versión: 2

Fecha de actualización: 15-05-2023

Página 8 de 8

Nombre: Víctor Hugo Rodríguez López Iván Alberto Ruiz Wilson Fernando Ruiz Emilce Maritza Sánchez Beltrán	Nombre: Jorge Enrique Barrera Moreno
Responsable Área de Gestión Relacionada	Responsable Proceso
Cargo: Jefe área de Mantenimiento	Cargo: Vicerrector(a) Administrativo
Fecha: 20-02-2023	Fecha: 19-04-2023
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre: Alexander Buendía Astudillo Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo: Director	Rector: Deibar Rene Hurtado Herrera
Fecha: 12-05-2023	Fecha: 15-05-2023

COPIA NO CONTROLADA