

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
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 Servicios Generales, dentro del cual hay una estructura específica dedicada a la conservación y mantenimiento de las instalaciones que se encuentran en arriendo y/ o propio para el desarrollo de actividades y cumplimiento de los objetivos de la entidad, cuando estas sufren un deterioro con el pasar del tiempo, esto con el fin de garantizar la optimización de su vida útil y funcionamiento. Adicionalmente el grupo tiene como tarea gestionar la adecuada prestación del mantenimiento preventivo correctivo de los bienes muebles e inmuebles.

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 3 Ed. Parque Santander
	Bogotá	Bogotá	Cra 10 19 65 pisos 7 y 12 Ed. Camacol
	Bogotá	Bogotá	Cra 7 16 56 of. 901, 1001, 1002 Ed. Calle Real
	Bogotá	Bogotá	Cl 19 6 68 of. 1506 Ed. Angel
	Bogotá	Bogotá	Cra 100 24D 55, bodega

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 Larga No. 9 A 25 Barrio Getsemaní

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

CAQUETA Y HUILA	Caquetá	Florencia	CL 9 8 160 BARRIO EL PRADO
	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
	Boyacá	Tunja	CALLE 18 No. 9 - 49
CESAR Y GUAJIRA	Cesar	Valledupar	Calle 16 No. 16-09 Barrio Edificio San Agustín
	Guajira	Riohacha	CALLE 7 No 11-143 EDIFICIO HERBAZU
CHOCÓ	Choco	Quibdó	CRA 3 29 24 BARRIO CRISTO REY
CÓRDOBA	Cordoba	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	Cra.4 No.23B-40. Torre empresarial 4.24 Oficina 1504 y 1505
MAGDALENA MEDIO	Santander	Barrancabermeja	Cl 48 25 68
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
	Guainía	Inírida	CL 18 10 35
NARIÑO	Nariño	Pasto	CL 20 38 15 Av. De los Estudiantes
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	Norte de Santander	Cúcuta	CL 15 A 1 E 48 BARRIO CAOPOS
	Arauca	Arauca	CALLE 15 No. 26-21-27 Barrio Guataros
PUTUMAYO	Putumayo	Mocoa	CRA 7 6 13
SANTANDER	Santander	Bucaramanga	CL 35 19 41 OF 1203
SUCRE	Sucre	Sincelejo	CL 23 17 24 P3 ED ARENAS
URABA	Antioquia	Apartadó	CRA 107 No. 97-4 Barrio Nuevo Apartado
VALLE	Valle	Cali	CL 16 NORTE 9N 44/50

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.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

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 y ofrecer los servicios dotacionales de manera continua a sus funcionarios. En el cumplimiento de esta función es habitual que los inmuebles y muebles presenten deterioros por el uso normal y cotidiano, el paso del tiempo o imprevistos; 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.

- 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 y equipos, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.

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

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

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.

Mantenimiento de Sistema de Iluminación

- 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 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
- Limpieza general de lámparas, reubicación de lámparas con prolongación del cable si es necesario, cambio de interruptor sencillo, doble o triple (zonas cafetería y baños privados).

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

*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.
- 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: pintura, arreglo de techos, pisos, goteras, cambio de tejas, entre otros.
- El lugar donde se realicen estas actividades debe permanecer completamente libre de escombros, residuos de materiales, maderas.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

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 readequaciones de muros, pisos y partes de la infraestructura física

Mantenimiento de Persianas horizontales, cortinas enrollables y Back out.

- Revisar todos los mecanismos y sistema mecánico: ajustes, aceite, 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 perfilería en aluminio.
- Resanar y pintar techos bajo placa según necesidad.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

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.

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

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.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROTOCOLO MANTENIMIENTO LOCATIVO		CÓDIGO 710.18.10-1
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		VERSIÓN 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL		COORDINADORA GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	SECRETARIA GENERAL

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	AREA DE TECNOLOGÍA, ALMACEN E INVENTARIOS	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, SILLAS, ARREGLO Y MEJORAS DE LOS MISMOS	AREA ADMINISTRATIVA	EN 3 DÍAS MÁXIMO	ESTA SUJETO A LOS INSUMOS QUE SE TENGAN EN EL MOMENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	edgar.gomez@unidadvictimas.gov.co diego.diago@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	diego.diago@unidadvictimas.gov.co edgar.gomez@unidadvictimas.gov.co
4. PAPELERIA Y CAFETERIA	AREA ADMINISTRATIVA	EN 3 DÍAS MÁXIMO	ESTA SUJETO A LOS INSUMOS QUE SE TENGAN EN EL MOMENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	Carolina.leon@unidadvictimas.gov.co diana.mosquera@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 diego.diago@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 01
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		FECHA 27/08/2014
			PÁGINA
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