

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO</b>		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		
	Código: <b>710.18.05-6</b>	Versión: 01	Fecha: 18/10/2017

## 1. OBJETIVO

El presente instructivo permitirá definir los aspectos necesarios para el mantenimiento Integral locativo de las sedes administradas por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas.

## 2. ALCANCE

Contempla la descripción de actividades para la identificación de necesidades de mantenimiento locativo (preventivo y correctivo); mobiliario, enseres e inmuebles, ejecución de las actividades requeridas para la atención de la necesidad incluyendo el suministro de elementos necesarios para el mantenimiento y finaliza con la verificación de la prestación del servicio.

## 3. DEFINICIONES

- **MANTENIMIENTO:** Conservación de una cosa en buen estado o en una situación determinada para evitar su degradación.
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Es aquel que se realiza de manera anticipado con el fin de prevenir el surgimiento de averías en los artefactos, equipos electrónicos, vehículos automotores, maquinarias pesadas, etcétera.
- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Es aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de **mantenimiento** y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.
- **NECESIDAD:** Es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena.
- **ACTIVIDAD:** Es el desarrollo de acciones para cumplir las metas propuestas.
- **SOLICITUD:** Documento en el que se presenta una necesidad o requerimiento.

## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

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

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO</b>		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		
Código: 710.18.05-6	Versión: 01	Fecha: 18/10/2017	Página 2 de 10

## 5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Con el fin de contar con el recurso necesario, la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativo deberá definir de manera anual el cronograma de actividades para garantizar el desarrollo y cumplimiento de las necesidades de mantenimiento preventivo presentadas en las sedes a nivel nacional, el cual deberá ser estructurado con base en los cronogramas de vigencias anteriores y las necesidades manifestadas por las diferentes áreas y servidores de la Unidad, priorizando por orden de importancia y disponibilidad de recursos.
- Al cronograma Anual de mantenimiento se le deberá realizar seguimiento mensual 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 sedes registradas para labores de la entidad, esta cuenta 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, tal como se lista a continuación:

### SEDES DE LA UNIDAD PARA LAS 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
Atlántico	Atlántico	Barranquilla	Cra 58 64 102
Bolívar y San andres	Bolívar	Cartagena	Calle real no 21-41 barrio manga
Caqueta y Huila	Caquetá	Florencia	Carrera 9a no 9-30 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



DIRECCIONES TERRITORIALES			
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO	SEDE	DIRECCIÓN
	Guajira	Riohacha	Calle 7 no 11-143 Edificio Herbazu
Chocó	Choco	Quibdó	Calle 27 no 6-40 barrio Cesar Conto
Córdoba	Córdoba	Montería	CI 25 n° 5-31
Eje Cafetero	Risaralda	Pereira	CI 19 8 34 of 1005 1006
	Quindío	Armenia	Calle 3 n n° 13-85
	Caldas	Manizales	Calle 51n no 22a - 24, local 4 y 5
Magdalena	Magdalena	Santa Marta	Calle 24 n° 3-95 torre empresarial 4.24 oficina 1504 y 1505
Magdalena Medio	Santander	Barrancabermeja	Transversal 49 a n° 10-01 oficinas 503, 504 y 505 edificio Terezzeto living center - Barrancabermeja
Meta y llanos orientales	Meta	Villavicencio	CI 15 n° 44 16/14 casa 8 barrio el buque
	Casanare	Yopal	Calle 26 n° 12-45 barrio libertadores
	Guaviare	San José del Guaviare	Transversal 20 a no 12-156 barrio Villa Ángela
	Vichada	Puerto Carreño	Calle 5 n° 18 -69 barrio el centro
	Vaupés	Mitú	Calle 13 n° 14 – 43 piso 2 barrio centro b. – calle comercial de san andresito
	Guainía	Inírida	CI 18 n° 10 35
Nariño	Nariño	Pasto	CI 20 n° 38 15 av. de los Estudiantes
Norte de Santander y Arauca	Norte de Santander	Cúcuta	Calle av. 10 e n° 10-96 urbanización la Riviera
	Arauca	Arauca	Calle 15 n° 26-21-27 barrio guaratos
Putumayo	Putumayo	Mocoa	Cra 7 n° 6 13
Santander	Santander	Bucaramanga	Calle 35 n° 19-41 edificio la triada oficina 1203
Sucre	Sucre	Sincelejo	Calle 20 n° 18-11
Uraba	Antioquia	Apartadó	Carrera 104 b n° 16-26
Valle	Valle	Cali	Calle 16 norte n° 9n - 44 y 9n-50

- La atención de las necesidades de mantenimiento será realizada teniendo en cuenta las siguientes zonas cuatro zonas geográficas definidas con el objetivo de facilitar una atención oportuna::

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.

- En el mantenimiento de muebles y enseres se tendrá en cuenta que el cumplimiento de esta función, estará sujeto a la degradación de los inmuebles, por el uso natural de los bienes que se desgastan, deterioro por algún tipo de siniestro, entendiéndose por este último las acciones a las que está expuesto el inmueble por algunas acciones de

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO</b>		
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		
Código: <b>710.18.05-6</b>	Versión: 01	Fecha: 18/10/2017	Página 4 de 10

descuido de los usuarios o por acciones premeditadas. En caso de que el mueble o enser se encuentra en estado de deterioro avanzado en donde no sea viable su arreglo deberán adelantarse las acciones necesarias con el fin de sustituirlo.

- Para cumplir con las actividades contempladas en el presente instructivo, éstas se han diferenciado, por sus características, según los tipos de mantenimiento, así:

#### ✓ **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 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.

#### ✓ **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 mantenimiento correctivo 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

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO</b>		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		
	Código: <b>710.18.05-6</b>	Versión: 01	Fecha: 18/10/2017

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 según lo definido en el contrato vigente para cada inmueble podrá 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**

- 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).
- Las actividades de mantenimiento serán adelantadas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

<b>Mantenimiento Preventivo</b>
✓ Revisar el buen funcionamiento de las partes eléctricas
✓ Suministrar los materiales, insumos, herramientas, maquinaria y equipo para cumplir con la totalidad del servicio requerido.
<b>Mantenimiento Correctivo</b>
✓ 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: humedades, estuco, pintura, arreglo de techos, cambio de pisos, goteras, cambio de tejas, entre otros.

Nota: 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

**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 perfilería 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 .

**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,

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO</b>		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		
	Código: <b>710.18.05-6</b>	Versión: 01	Fecha: 18/10/2017
			Página 8 de 10

discriminando los valores por mano de obra y los costos de los materiales, los cuales deberán ser precios del mercado verificados aplicando los mecanismos que tenga a su disposición en el momento de presentarse la necesidad.

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:

<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>	<b>TIEMPO DE SOLUCION</b>	<b>CONTACTOS</b>
1. Solicitar equipos de cómputo, servicios de conectividad, centro de cableado, asistencia técnica en sistemas, puestos de trabajo a excepción de Arauca, Avianca, Fontibón, Santander piso 3, ASD y Afinsa 2 y 3	ÁREA 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
2. Ubicación Sedes, Puestos De Trabajo,	ÁREA ADMINISTRATIVA	EN 3 DÍAS MÁXIMO	Está sujeto a los insumos que se tengan en el momento y la disponibilidad de los mismos	<a href="#">Remitir solicitud por correo electrónico a la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental</a>
3. Mantenimiento En General	ÁREA ADMINISTRATIVA	EN 3 DÍAS MÁXIMO	Está sujeto a los insumos que se tengan en el momento y la disponibilidad de los mismos	<a href="#">Remitir solicitud por correo electrónico a la Coordinación del Grupo de Gestión Administrativa y Documental</a>

- Todas las áreas oficinas o sedes, deben tener una persona de enlace con el área administrativa para realizar la solicitud ante alguna necesidad que se requiera, quien deberá diligenciar la solicitud de forma digital (correo electrónico) y enviarla al correo de la coordinación administrativa para ser direccionado a la persona responsable, 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 verificar que se haya prestado el servicio del mantenimiento y diligenciar el formato de recibo a satisfacción (digital) y enviarlo a la Coordinación del grupo de Gestión administrativa y Documental.

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

<b>N° PC</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable/área o grupo de trabajo</b>
1.	Realizar planeación de recursos para la vigencia siguiente desde el proceso de Gestión Administrativa de acuerdo con lo establecido por EL proceso de	Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO</b>		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		
	Código: 710.18.05-6	Versión: 01	Fecha: 18/10/2017
			Página 9 de 10

N° PC	Descripción	Responsable/área o grupo de trabajo
	Direccionamiento estratégico y el procedimiento de Planeación Contractual.	
2.	Realizar visita de inspección a las sedes (previo a la nueva vigencia presupuestal) y Elaborar el cronograma de actividades para cada vigencia de acuerdo con los tipos de mantenimientos preventivos a realizar.	Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental
3.	Realizar la gestión 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
4.	Adelantar reunión de inicio con el contratista y con las partes interesadas para definir condiciones de comunicación y operación.	Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental
5.	Ejecutar las actividades preventivas de mantenimiento	Coordinación Grupo de Gestión Administrativa y Documental – Contratista
6.	Identificar la necesidad de realizar mantenimientos correctivos e informar al auxiliar administrativo del área.	Todas las áreas, funcionarios y contratistas
7.	Realizar una solicitud ante alguna necesidad preventiva o correctiva que requiera el área solicitante, remitiendo correo electrónico a la Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental.	Auxiliar administrativo Direcciones Territoriales y/o Dependencias
8.	Recibir las solicitudes e identificar si el requerimiento es de manera preventivo o correctivo.	Coordinación grupo de Gestión Administrativa y Documental – Contratista
9.	Analizar la solicitud para identificar si se encuentra dentro de lo establecido en el contrato de arrendamiento de la sede o se realizara dentro del contrato de mantenimiento y requerimientos técnicos establecidos.	Técnico o Profesional del Grupo de Gestión Administrativa y Documental
10.	Coordinar el desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo o correctivo con el contratista, remitir solicitud, revisar diagnóstico, materiales requeridos, adelantar autorizaciones y hacer seguimiento a la ejecución.	Técnico o Profesional del Grupo de Gestión Administrativa y Documental
11.	Informa a través de Comunicación Oficial Interna o correo Electrónico a quien realizo la solicitud para el caso de mantenimientos correctivos y para el caso de mantenimientos preventivos se actualiza el seguimiento al cronograma de mantenimiento sobre la ejecución de la solicitud de servicio mantenimiento y solicita se firme el formato de solicitud de mantenimiento debidamente diligenciado. Remitir encuesta para la evaluación de la satisfacción del servicio.	Técnico o Profesional del Grupo de Gestión Administrativa y Documental
12.	Diligenciar encuesta a satisfacción de servicios	DT o Dependencia que

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO</b>		
	PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA		
	PROCEDIMIENTO SERVICIOS GENERALES		
	Código: <b>710.18.05-6</b>	Versión: 01	Fecha: 18/10/2017

<b>N° PC</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable/área o grupo de trabajo</b>
	generales	realiza la solicitud.
<b>13.</b>	Si el servicio no cumple los requerimientos del solicitante, hace las modificaciones necesarias para subsanar la situación	Técnico o Profesional del Grupo de Gestión Administrativa y Documental
<b>14.</b>	Actualizar el cronograma de las actividades realizadas y registrar el cumplimiento de las mismas y remitir a archivo los soportes y documentos generados en el desarrollo del servicio de mantenimiento.	Técnico o Profesional del Grupo de Gestión Administrativa y Documental

## 7. ANEXOS

Anexo 1. Formato solicitud mantenimiento

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1	18/10/2017	Creación del documento