



Proceso de Apoyo  
Gestión del Mantenimiento de Bienes muebles, Inmuebles y Equipos  
Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 3

Fecha de Actualización: 06-04-2026

Página 1 de 7

<b>1. PROCESO/ÁREA DE GESTIÓN RELACIONADA:</b>	Proceso de Apoyo /Gestión Administrativa /Gestión del Mantenimiento de Bienes Muebles, Inmuebles y Equipos.
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Profesional Universitario Coordinador Área de Mantenimiento.
<b>3. OBJETIVO:</b>	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.
<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con la programación de las actividades de mantenimiento correctivo según las solicitudes registradas en el aplicativo de mantenimiento institucional y finaliza con la verificación del cumplimiento de las actividades de mantenimiento correctivo solicitadas respecto de las que fueron efectivamente realizadas.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	<b>MA-GA-5-PL1 Plan de mantenimiento:</b> 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.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
<b>Fase del Planear</b>			
1	Programa las actividades de mantenimiento correctivo de acuerdo con las solicitudes reportadas en el aplicativo de mantenimiento institucional.	Profesional Universitario	Registro de Solicitudes en Aplicativo de Mantenimiento
<b>Fase del Hacer</b>			
2	Realiza la solicitud de servicio vía web o por ventanilla cuando se presenta una falla de un bien mueble, inmueble o equipo. <b>Nota 1:</b> El estado de la solicitud en el aplicativo automáticamente entra a "Pendiente/Correctivo". <b>Nota 2:</b> Al registrar una orden por Ventanilla se debe realizar el cambio del estado del equipo en la plantilla	Solicitante  Técnico Administrativo	Solicitud realizada en Aplicativo de Mantenimiento



**Proceso de Apoyo**  
**Gestión del Mantenimiento de Bienes muebles, Inmuebles y Equipos**  
**Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo**

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 3

Fecha de Actualización: 06-04-2026

Página 2 de 7

	Equipo/Inventario de Equipos ha estado "En Reparación". <b>Nota 3:</b> Al ingresar el equipo por ventanilla queda en custodia del administrador del sistema en la bodega de recepción.		
3	Genera un ticket y se envía correo automático al usuario, responsable técnico e interventor. <b>Nota 4:</b> Las actividades de mantenimiento correctivo solicitadas vía web serán atendidas en un tiempo no mayor a 72 horas después de su recepción.	Técnico Operativo  Técnico Administrativo  Profesional Universitario	Ticket creado - Correo electrónico - Aplicativo de Mantenimiento
4	Realiza la reasignación de la orden de servicio al responsable técnico; El estado de la solicitud continúa en "Pendiente/Correctivo". <b>Nota 5:</b> El aplicativo envía correo automático informado al usuario, al responsable técnico e interventor. <b>Nota 6:</b> El administrador de la bodega de recepción realiza la entrega física de la tecnología a intervenir.	Técnico Operativo  Técnico Administrativo  Profesional Universitario	Reasignación de servicio por Aplicativo de Mantenimiento
5	Ejecuta la actividad asignada por el personal responsable y determina si el restablecimiento se realiza interna o externamente.	Técnico Operativo  Técnico Administrativo  Profesional Universitario	Registro en Aplicativo de Mantenimiento
<b>Mantenimiento Correctivo Interno</b>			
6	Realiza el mantenimiento correctivo al bien mueble, inmueble o equipo. <b>Nota 7:</b> El estado de la solicitud de mantenimiento cambia a "creado" automáticamente. <b>Nota 8:</b> En caso de requerirse un cambio del responsable técnico se debe justificar la reasignación. <b>Nota 9:</b> 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. <b>Nota 10:</b> El usuario ingresa a la plataforma con el número de ticket o mediante el link electrónico enviado y acepta o rechaza la actividad realizada. <b>Nota 11:</b> Si el usuario acepta la solicitud el en el aplicativo su estado cambia a "Aceptado"	Técnico Operativo      Técnico	Aplicativo de Mantenimiento   PA-GA-5.4.5-FOR-12 Control y Salida de Equipos y Elementos diligenciado



Proceso de Apoyo  
Gestión del Mantenimiento de Bienes muebles, Inmuebles y Equipos  
Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 3

Fecha de Actualización: 06-04-2026

Página 3 de 7

	<p>automáticamente y si no es aceptada o rechazada en un término de 72 horas se genera recibido a satisfacción.</p> <p><b>Nota 12:</b> Si el usuario rechaza la actividad se debe hacer la observación del porqué no es aceptada y el estado cambia automáticamente a "Pendiente/Correctivo". Ver actividad 5.</p> <p><b>Nota 13:</b> Al finalizar una orden se debe realizar el cambio de estado "En Reparación" del equipo a "En servicio". en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos.</p> <p><b>Nota 14:</b> En el caso de Infraestructura el tiempo para aceptar la solicitud por parte del administrador dependerá de la disponibilidad de los elementos.</p> <p><b>Nota 15:</b> 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 diligenciando el formato PA-GA-5.4.5-FOR-12.</p> <p><b>Nota 16:</b> Se debe verificar el cambio del estado del equipo en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos a estado "Fuera de Servicio".</p>		
7	<p>Entrega al administrador de la bodega de recepción el equipo intervenido para su retiro.</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Técnico</p>	<p>Registro de entrega en Aplicativo de Mantenimiento</p>
8	<p>Retira físicamente el bien mueble o equipo previa presentación de la cédula de ciudadanía y carnet institucional del responsable del bien mueble o equipo.</p> <p><b>Nota 17:</b> Para delegar a un tercero el retiro del equipo se solicitará autorización previamente por parte del cuentadante o responsable del equipo vía correo electrónico <a href="mailto:armantenimiento@unicauca.edu.co">armantenimiento@unicauca.edu.co</a> y la persona designada deberá presentar cédula de Ciudadanía y Carné Institucional.</p> <p><b>Nota 18:</b> Diligencia y firma el formato de Control de Salida de Equipos y/o Elementos para el retiro del bien del área de mantenimiento.</p> <p><b>Nota 19:</b> Al entregar el equipo se debe realizar el cambio de estado "En Almacén" a "En servicio". en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos.</p> <p><b>Nota 20:</b> Traslado interno del equipo a la bodega del usuario responsable según el ticket.</p>	<p>Solicitante</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Aplicativo de Mantenimiento</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>PA-GA-5.4.5-FOR-12 Control y Salida de Equipos y Elementos diligenciado</p>

Mantenimiento correctivo externo



Proceso de Apoyo  
Gestión del Mantenimiento de Bienes muebles, Inmuebles y Equipos  
Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 3

Fecha de Actualización: 06-04-2026

Página 4 de 7

9	<p>Define el servicio (garantía, repuesto o servicio especializado entre otros) para el bien mueble, inmueble o equipo.</p> <p><b>Nota 21:</b> Se procede a reasignar el ticket de mantenimiento a un técnico ideal <a href="mailto:mttcorrectivopendientes@unicauca.edu.co">mttcorrectivopendientes@unicauca.edu.co</a>.</p> <p><b>Nota 22:</b> Diligenciar el formato de repuestos para el control interno de necesidades.</p> <p><b>Nota 23:</b> Si se requiere una actividad por garantía remitirse a la factura o al contrato; para una solicitud de repuesto diligenciar Código: PA-GA-5.4.5-FOR-4 o realizar la solicitud por avance y para servicio especializado remitirse a procedimiento PA-GA-5.4.1-PR-20.2.</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>Aplicativo de Mantenimiento</p> <p>Formulario en Drive "solicitud de repuestos"</p> <p>PA-GA-5.4.5-FOR-4 -Solicitud de Bienes diligenciado (Si aplica)</p>
10	<p>Realiza seguimientos mensuales a las solicitudes presentadas en el técnico ideal para su gestión.</p>	<p>Profesional Universitario</p>	<p>PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General para Actividades Universitarias diligenciada</p>
11	<p>Ejecuta la actividad de mantenimiento al bien mueble, inmueble o equipo.</p> <p><b>Nota 24:</b> En el aplicativo se devuelve el ticket de mantenimiento desde el técnico ideal al técnico responsable de la actividad de mantenimiento.</p> <p><b>Nota 25:</b> 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> <p><b>Nota 26:</b> 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><b>Nota 27:</b> Si el usuario acepta la solicitud el en el aplicativo su estado cambia a "Aceptado" automáticamente y si no es aceptada o rechazada en un término de 72 horas se genera recibido a satisfacción.</p> <p><b>Nota 28:</b> Si el usuario rechaza la actividad se debe hacer la observación del porqué no es aceptada y el estado cambia automáticamente a "Pendiente/Correctivo".</p> <p><b>Nota 29:</b> Si el contratista define que el equipo no es susceptible a reparación debe entrar en estado "Fuera</p>	<p>Técnico Operativo</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>Aplicativo de Mantenimiento</p> <p>PA-GA-5.4.5-FOR-12 Control y Salida de Equipos y Elementos diligenciado (Si aplica)</p>



Proceso de Apoyo  
Gestión del Mantenimiento de Bienes muebles, Inmuebles y Equipos  
Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 3

Fecha de Actualización: 06-04-2026

Página 5 de 7

	de servicio”, para dar continuidad al trámite de baja con adquisiciones e inventarios diligenciando el formato PA-GA-5.4.5-FOR-12.  <b>Nota 30:</b> Se debe verificar el cambio del estado del equipo en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos a estado “Fuera de Servicio”.		
12	Retorna la actividad de mantenimiento rechazada al personal responsable de la ejecución.  <b>Nota 31:</b> Ver actividad 11.	Profesional Universitario	Registro en Aplicativo de Mantenimiento
13	Acepta o rechaza la actividad por el administrador cuando el ticket cambie a estado “Aceptado”.  <b>Nota 32:</b> Si se acepta el ticket cambia el estado y pasa a “Cerrado”.  <b>Nota 33:</b> Al finalizar una orden se debe realizar el cambio de estado “En Reparación” del equipo a “En servicio”. en la plantilla Equipo/Inventario de Equipos.  <b>Nota 34:</b> En el caso de Infraestructura el tiempo para aceptar la solicitud por parte del administrador dependerá de la disponibilidad del contrato de mantenimiento.	Profesional Universitario	Registro en Aplicativo de Mantenimiento
14	Realiza encuesta generada para calificar el mantenimiento correctivo interno y/o externo a través de aplicativo.	Usuario	Encuesta de Satisfacción diligenciada en Aplicativo de Mantenimiento
<b>Fase del Verificar</b>			
15	Verifica el cumplimiento de las actividades de mantenimiento correctivo solicitadas sobre las realizadas.	Profesional Universitario	Indicador de eficacia de mantenimiento correctivo
<b>Fase del Ajustar</b>			
16	Implementa acciones de mejora sobre el procedimiento, a partir de los resultados del seguimiento, verificación y retroalimentación de las dependencias.	Profesional Universitario	Procedimiento actualizado

<b>7. FORMATOS:</b>	<b>PE-GS-2.2.1-FOR-22:</b> Acta General para Actividades Universitarias <b>PA-GA-5.4.5-FOR-12:</b> Control y Salida de Equipos y Elementos <b>PA-GA-5.4.5-FOR-4:</b> Solicitud de Bienes
<b>8.ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>	<b>Mantenimiento correctivo de los bienes muebles e inmuebles:</b> Son las actividades que se deben realizar para corregir deterioros menores y restituir el estado inicial de la edificación, tales como corrosión de marcos metálicos, restitución de pinturas, atascamiento de cañerías etc. También contingencias por el uso de



Proceso de Apoyo  
Gestión del Mantenimiento de Bienes muebles, Inmuebles y Equipos  
Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 3

Fecha de Actualización: 06-04-2026

Página 6 de 7

las edificaciones (goteras, roturas de vidrios, tejas, enchapes, repellos, pisos, puertas, filtraciones u obstrucción de tuberías, daño de tomacorrientes, etc.) de igual manera se realiza el mantenimiento de los bienes inmuebles con el fin de proporcionar confort y una buena presentación visual. Estas actividades son realizadas por personal de planta, contratistas de la empresa privada contratada para el aseo y por el contrato de mantenimiento (si existe).

**Mantenimiento correctivo de equipos:** Conjunto de procedimientos que consiste en corregir las fallas en los equipos, cuando éstas se presentan, usualmente sobre una base no planificada, dando cumplimiento a la solicitud del operario o usuario del equipo dañado. Mediante el mantenimiento correctivo no solo se repara el equipo ya deteriorado, sino que se realizan ajustes de equipos cuyos procesos evidentemente tienen fallas.

**Mantenimiento correctivo interno:** Es atención a corto plazo y trabajos menores que son realizados por el personal de la universidad evitándose que deba ser intervenido por una unidad de mantenimiento externa, lo cual causaría la paralización del servicio.

**Mantenimiento correctivo externo:** Son actividades o reparaciones mayores que deben ser realizadas por personal externo y/o especializado.

## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
20-09-2022	1	PA-GA-5.4.1-PR-23	Creación de documento.
05-09-2024	2	PA-GA-5.4.1-PR-22	Actualización del contenido del procedimiento incluyendo el ciclo PHVA a las actividades.
06-04-2026	3	PA-GA-5.4.1-PR-22	Se efectuaron ajustes de forma en la parametrización del procedimiento, orientados a optimizar la redacción y mejorar la claridad en la descripción de las actividades.

## 10. ANEXOS:

Anexo A. Modelado BPMN del procedimiento.



Proceso de Apoyo  
Gestión del Mantenimiento de Bienes muebles, Inmuebles y Equipos  
Control de Actividades de Mantenimiento Correctivo

Código: PA-GA-5.4.1-PR-22

Versión: 3

Fecha de Actualización: 06-04-2026

Página 7 de 7

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: Iván Alberto Ruiz Emilce Maritza Sánchez Beltrán	Nombre: Víctor Hugo Rodríguez López
Responsable Área de Gestión	Responsable Proceso
Cargo: Profesional Universitario Contratista	Cargo: Profesional Especializado
Fecha:	Fecha:
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha:

DOCUMENTO NO CONTROLADO