
 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	1 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

GUÍA
PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E
INSTALACIONES

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

MINISTERIO DEL INTERIOR
BOGOTA D.C.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	2 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con el Manual de Gestión de Servicios Generales, que hace parte del Proceso de Gestión Administrativa, anualmente debe definirse el plan de mantenimiento preventivo y los posibles mantenimientos correctivos relacionados con los bienes inmuebles y equipo necesarios para el normal funcionamiento de las sedes del Ministerio, atendiendo las disposiciones presupuestales establecidas, razón por la cual es necesario fijar los parámetros necesarios para estructurar, desarrollar, hacer seguimiento y evaluar el mencionado plan.

2. OBJETIVO


Proporcionar los lineamientos generales para la planificación, implementación, revisión y mejora continua para la conservación de la propiedad y equipo que se encuentra bajo la responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera mediante un Plan de Mantenimiento que permita el mejoramiento continuo en la gestión interna de la Entidad.

3. ALCANCE

Inicia con una revisión previa para conocer las necesidades de la entidad en relación con la conservación de la propiedad y equipo que se encuentra bajo la responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera, continua con la planificación e implementación y finaliza con la revisión final y formulación de acciones de mejoramiento.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Bien Inmueble:** Activo que por su naturaleza no es posible trasladar o transportar de un lugar a otro, pues se encuentra permanentemente adherido a la tierra. También es conocido como bien raíz, están conformados por todos los activos que no pueden transportarse de un lugar a otro como fincas y bienes raíces como las tierras y minas, y las que adhieren permanentemente a ellas, como los edificios, los árboles.
- **Bien Mueble:** Son aquellos bienes que se pueden transportar de un lugar a otro, sea moviéndose por sí mismos (semovientes), o por fuerza externa.
 - Equipos y máquinas para construcción e instalación: En este grupo se clasifican los andamios, máquinas para destronar pisos y demás elementos de estas características.
 - Mobiliario y enseres: En este grupo se clasifican las sillas, escritorios, archivadores y demás elementos de estas características.
 - Equipos y máquinas para oficinas y contabilidad: Conformado por los elementos mecánicos, eléctricos, electrónicos, destructoras de papel, cajas fuertes y demás elementos de estas características.
 - Equipos y máquinas para comunicación, radio y tv: En este grupo se clasifican en plantas sistema telefónicos, plantas eléctricas y radios.
 - Equipos y máquinas para transporte y sus accesorios: Esta representado por el parque automotor o equipo de rodamiento, tales como vehículos y motos.
 - Equipos y máquinas para comedor cocina y despensa: En este grupo se clasifican los bienes de cocina, cafetería y demás de las mismas características. Bienes que tienen una situación fija y no pueden ser desplazados.
- **Equipos:** Bienes que permiten el funcionamiento de un sistema o la prestación de un servicio.
- **GAD:** Grupo de Gestión Administrativa, el cual pertenece a la Subdirección Administrativa y Financiera.
- **Mantenimiento:** Conjunto de actividades desarrolladas con el fin de conservar las propiedades o bienes muebles e inmuebles, necesarios para que puedan seguir funcionando adecuadamente y oportunamente. El mantenimiento puede ser preventivo o correctivo según este establecido por la Entidad.
- **Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que se encarga de la reparación ante paros y/o fallas súbitas tanto de equipos como de instalaciones y que deben atenderse cuanto antes. Con reposición del servicio, que puede ser de dos tipos restablecer el servicio, aunque la fuente del problema no se elimine en el momento (solución temporal) y/o corrección total que elimina el origen del problema.
- **Mantenimiento Preventivo:** Este tipo de mantenimiento surge de la necesidad de disminuir posibles fallas, así mismo es posible la reparación mediante una rutina de inspecciones periódicas y la renovación de los elementos dañados.
- **Mesa de ayuda:** Es un sistema centralizado que recibe las solicitudes de los usuarios para brindar atender sus solicitudes, también se le llama mesa de servicio.
- **PHVA:** Ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar.
- **Personal operativo:** Es el personal que se encarga de realizar las actividades de mantenimiento en sitio, puede ser personal asignado por una firma contratista o personal de la Entidad, dependiendo la actividad a desarrollar.
- **SAF:** Subdirección Administrativa y Financiera.
- **TI:** Tecnologías de la información.
- **TIC:** Tecnologías de la información y las comunicaciones.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	3 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

- **Usuario:** Persona que utiliza las instalaciones físicas y/o los equipos de la Entidad
- **Usuario VIP (very important people):** Personal de la Entidad perteneciente al nivel Directivo

5. RESPONSABILIDAD

Corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera, según funciones asignadas por el numeral 6, artículo 25 del decreto No. 2893 del 11 de agosto de 2011, por el cual se modifican los objetivos, la estructura orgánica y funciones del Ministerio del Interior y se integra el Sector Administrativo del Interior: “*Coordinar y supervisar el funcionamiento y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles puestos a disposición del Ministerio o sus fondos, a cualquier título*”, por tal razón se evidencia la necesidad de mantener en estado estándar óptimo de funcionalidad los bienes referidos con el fin de que presten el servicio acorde a la naturaleza del mismo.

6. DESARROLLO

Para un adecuado diseño, desarrollo, evaluación y mejora continua de un Plan Anual de Mantenimiento que propenda por la conservación de las sedes, equipos e instalaciones que se encuentran bajo la responsabilidad de la Subdirección Administrativa y Financiera y para efectos de la presente guía, se ha utilizado la metodología PHVA como instrumento de diseño. A continuación, se listan las actividades a seguir.

6.1 Planeación

Para propender por una adecuada conservación de la propiedad y equipo se debe iniciar planeando como se debe desarrollar, para ello se sugiere seguir las siguientes etapas:

6.1.1 Revisión inicial

El objetivo de la revisión inicial es conocer la situación actual de la entidad, en cuanto a aspectos institucionales y territoriales, lo cual puede incluir una descripción institucional, aspectos físicos relevantes relacionados con las diferentes sedes en donde funciona la Entidad.

6.1.2 Identificación


Es necesario identificar la propiedad y equipo que se encuentra bajo uso de la Entidad y que requiere conservarse, esto incluye:

- ✓ Sedes en donde funciona el Ministerio
- ✓ Listado de equipos: Planta eléctrica, ascensores, planta telefónica, electrobombas, entre otros
- ✓ Clases de instalaciones: Instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas, telefónicas, entre otros.
- ✓ Otros

A fin de contar con una identificación clara y facilitar posteriormente el control y seguimiento, se requiere la construcción de la Hoja de Vida de cada uno de los equipos, instalaciones o sedes bajo la responsabilidad de la SAF. Para ello se dispone del Anexo No. 1 “Hoja de vida de equipos, instalaciones o sedes”.

Los datos que debe contener la hoja de vida incluyen por lo menos lo siguiente:

1. Datos: se identifica si se trata de un equipo, instalación o sede y sus principales datos, en el caso de equipos la marca, el proveedor, el modelo. Para las instalaciones y sedes, indicar datos relevantes.
2. Contratista: nombre del proveedor si está disponible (en el caso de equipos).
3. Mantenimientos preventivos realizados: Fecha de realización del mantenimiento preventivo, contratistas responsables del mantenimiento, indicando claramente número de contrato, fecha de inicio y fecha de finalización.
4. Mantenimientos correctivos realizados: Fecha de realización del mantenimiento preventivo, contratistas responsables del mantenimiento, indicando claramente número de contrato, fecha de inicio y fecha de finalización.
5. Ubicación y responsables: Indicar el funcionario responsable y la ubicación del equipo, instalación o sede y la fecha a partir de la cual es responsable de monitorear el correcto funcionamiento.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	4 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

6.1.3 7.1.3 Diseño del plan de mantenimiento

Una vez se identifica los inmuebles, equipos e instalaciones, que se requieren conservar a través del plan de mantenimiento se debe proceder a diseñar el Plan Anual de Mantenimiento, el cual debe distinguir entre lo que puede ser atendido directamente por la Entidad y lo que debe ser contratado.

Por otra parte, aunque el plan debe formularse anualmente es importante anotar que el plan puede ser actualizado, cada vez que se requiera y debe incluir la siguiente información, la cual se consignará en el formato Anexo No. 2" Plan Anual de Mantenimiento", así:

PLANEACIÓN										
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	CÓMO SE ATIENDE	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	MES EN EL CUAL SE PROGRAMA	RESPONSABLE	RECURSOS	OBSERVACIONES	INDICADOR

SEGUIMIENTO					
PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO

- ✓ Nombre: Indica si se trata de un equipo, instalación, área. Ej. Planta eléctrica, ascensor Edificio Camargo, auditorio Piso 3, instalaciones eléctricas.
- ✓ Descripción: Breve descripción
- ✓ Ubicación: Ubicación Física
- ✓ Como se atiende: requiere contrato o el personal de la Entidad puede desarrollar la actividad
- ✓ Actividad: tipo de mantenimiento preventivo, correctivo u otros.
- ✓ Periodicidad: mensual, trimestral, semestral, anual u otro
- ✓ Mes en el cual se programa: mes en el cual se adelantará la actividad.
- ✓ Responsable: Personal encargado de realizar la correspondiente actividad.
- ✓ Recursos: Incluye el detalle de los recursos que se requiere, por ejemplo, contrato.
- ✓ Observaciones: Aspectos importantes que se deben tener en cuenta.
- ✓ Indicador: Medición

El diseño del Plan Anual de Mantenimiento, únicamente es una herramienta que permite definir acciones que al iniciar cada vigencia son consideradas por la Subdirección Administrativa y Financiera como prioritarias y que permiten la organización de las actividades que deben ser adelantadas a lo largo del año. No obstante, conforme a la necesidad se pueden adelantar otras actividades adicionales que permitirán garantizar el normal funcionamiento de la Entidad y no requieren ser incluidas en el Plan.

6.2 Implementación


Para lograr una implementación eficaz, la entidad debe desarrollar las capacidades y apoyar los mecanismos necesarios para desarrollar el Plan Anual de Mantenimiento conforme a los siguientes aspectos:

6.2.1 Asegurar la capacidad

Teniendo en cuenta que muchas de las actividades relacionadas con mantenimiento requieren ser contratadas, anualmente la Subdirección Administrativa y Financiera define sus necesidades presupuestales para garantizar la contratación de los servicios y el suministro de elementos que se requieren para el correcto funcionamiento de la propiedad y de los equipos, dentro del Plan Anual de Adquisiciones se incluyen las necesidades de contratación y oportunamente se deben adelantar los correspondientes procesos precontractuales que permita garantizar los servicios requeridos. Para ello se debe atender los procesos y procedimientos establecidos por parte de la Subdirección de Gestión Contractual.

6.2.2 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo tiene como objetivo asegurar que disminuyan las posibilidades de daños en las instalaciones y equipos. Teniendo en cuenta que muchas de las actividades de mantenimiento en la Entidad deben ser contratadas, en los estudios previos que se elaboren para adelantar los correspondientes procesos de contratación debe incluirse como parte de las especificaciones técnicas las actividades y/o rutinas de mantenimiento preventivo y su frecuencia.

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	5 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

Aquellas actividades que no requieren ser contratadas porque son prestadas por personal de la entidad y que se encuentran identificadas dentro del Plan Anual de Mantenimiento, deben ser realizadas conforme a las instrucciones del personal responsable del tema dentro del Grupo de Gestión Administrativa, no obstante existen actividades identificadas de mayor complejidad asociadas al sistema telefónico de la entidad requieren que se establezcan parámetros claros que debe seguir el personal, razón por la cual se cuenta con un documento adicional en el cual se detallan estas actividades.

6.2.3 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo tiene como objetivo realizar reparaciones a las instalaciones o equipos, buscando corregir fallas o deterioros en las sedes, equipos e instalaciones.

Generalmente el mantenimiento correctivo se requiere de manera fortuita y hace necesario de una intervención debido a una falla inesperada. De manera similar a lo expuesto en el numeral anterior, muchas de las actividades de mantenimiento en la Entidad deben ser contratadas, lo cual incluye el mantenimiento correctivo, por ello en los estudios previos que se elaboren para adelantar los procesos de contratación debe incluirse como parte de las especificaciones técnicas como se debe proceder en caso de requerir mantenimiento correctivo. Se debe incluir aspectos como tiempo de repuesta, protocolos de autorización, entre otros.

Aquellas actividades que no requieren ser contratadas porque son prestadas por personal de la entidad, debe ser realizadas conforme a las instrucciones del personal responsable del tema dentro del Grupo de Gestión Administrativa. Para actividades identificadas de mayor complejidad asociadas al sistema telefónico de la entidad requieren que se establezcan parámetros claros que debe seguir el personal.

6.2.4 Reporte de adquisiciones y bajas

Atendiendo lo dispuesto en el Manual de Gestión de Bienes e Inventarios, o el que haga sus veces, una vez se adquieren bienes, estos deben ser ingresados a los inventarios de la Entidad. Posteriormente se debe informar al personal encargado del mantenimiento del Grupo de Gestión Administrativa, quien determinará la responsabilidad de realizar mantenimiento teniendo en cuenta las características, condiciones de adquisición y garantías.

En caso de que un bien cumpla su vida útil y/o no preste un buen funcionamiento para la Entidad, se procederá a la baja, de acuerdo a los lineamientos del Manual de Gestión de Bienes e Inventarios


6.2.5 Acciones de sensibilización

Uno de los aspectos fundamentales que contribuye a la conservación y correcto funcionamiento de las sedes, equipos e instalaciones, es el buen uso, por ello es necesario que, para apoyar el desarrollo del Plan Anual de Mantenimiento, se desarrollen acciones de sensibilización orientadas a la conservación y cuidado de los bienes.


6.2.6 Mesa de ayuda o aplicativo de uso en la Entidad:

Tanto para la gestión de incidentes como de requerimientos, se cuenta con una Mesa de Ayuda, que funciona a través de una herramienta llamada "Gestionnaire libre de parc informatique" (GLPI), permite la recepción de solicitudes relacionadas con el mantenimiento locativo de la Entidad, para poder gestionar los incidentes y requerimientos, lo cual involucra lo siguiente


		Actividad	Responsable
1	Registro de la Incidencia o Requerimiento	Registrar la solicitud a través de la mesa de ayuda (basada en GLPI); el usuario debe acceder a través de la Intranet de la Entidad, autenticándose con su usuario y contraseña de red. Los campos que deben ser diligenciados por el usuario son: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo: Incidencia o Requerimiento ✓ Categoría: Mantenimiento locativo ✓ Ubicación: Dependencia o área ✓ Título: Nombre del caso que asigna el usuario ✓ Descripción: breve descripción. ✓ Archivos: El usuario tiene la opción de adjuntar un archivo, como por ejemplo una fotografía 	Usuario

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	6 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

		Actividad	Responsable
2	Asignación de código	<p>GLPI asigna automáticamente un ticket (número de caso) con el cual se identificará el registro, el cual contiene por lo menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Título: Nombre del caso que asigna el usuario. ✓ Solicitante: Nombre completo del solicitante. El cual está asociado al nombre de usuario, conforme al directorio activo. ✓ Fecha de apertura: Fecha en la cual se realiza el registro por parte del usuario. ✓ Fecha de cierre: Fecha en la cual se finaliza la incidencia. ✓ Origen de la solicitud: Mesa de ayuda ✓ Estado: En el momento de registro aparece como el estado "En curso". ✓ Asignación: Subdirección Administrativa y Financiera> Mantenimiento locativo. ✓ Urgencia: Mediana ✓ Impacto: Muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo ✓ Prioridad: Mayor, muy urgente, urgente, mediana, baja, muy baja ✓ Categoría: Subdirección Administrativa y Financiera> Mantenimiento locativo. ✓ Descripción: El usuario describe el caso. Existe la opción de adjuntar archivos, fotografías u otro elemento que considere el usuario útil para la descripción. <p>Una vez realizado el registro, el usuario de manera automática recibe mediante correo electrónico, con el número de código y los datos de su solicitud, lo que le permitirá hacer seguimiento al estado de su solicitud.</p> <p>El único canal de notificación utilizado es la Mesa de ayuda, mediante el correo electrónico mesadeayuda@mininterior.gov.co Este buzón se usa exclusivamente para remitir notificaciones, no acepta mensajes y no se deben responder mensajes a este correo electrónico.</p>	Mesa de ayuda
3	Identificar y validar	<p>Se recibe el caso y se analiza teniendo en cuenta la claridad y pertenencia, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se debe determinar si la solicitud corresponde actividades de mantenimiento que puedan ser atendidas por el GAD y se verifica que sea posible comprender lo reportado y si quien realiza está autorizado para realizar la solicitud. ✓ Si la solicitud no es clara y/o pertinente se rechaza el caso informando al usuario la justificación por la cual se niega el servicio. ✓ En caso que el caso no se refiera a asuntos relacionados con el servicio de mantenimiento locativo se procede a redireccionar al área en encarga, en los casos que sea posible. 	Coordinador del GAD o el Profesional asignado
4	Asignar la solicitud	Si la solicitud es clara y pertinente se asigna el caso al personal técnico del área (profesional (es) y/o personal operativo).	Coordinador del GAD o el Profesional asignado
5	Verificación	La persona a la que se le asigna el caso, realiza las verificaciones en sitio.	Personal operativo
6	Resolver	<p>Si el Personal operativo puede dar solución inmediata sin requerir de materiales, el personal procederá a dar solución, conforme a las instrucciones del profesional responsable del GAD y se continuará con lo indicado en el numeral 13.</p> <p>Sino puede dar solución, se procederá como lo indica las numerales del 7 en adelante.</p>	Personal operativo

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	7 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

Actividad			Responsable
7	Diagnosticar e indicar los materiales que se requieren.	El personal operativo, realizara un diagnostico e indicara los materiales que requiere para dar solución a la solicitud del usuario.	Personal operativo
8	Analizar diagnóstico	El profesional asignado del GAD, procede a analizar el diagnóstico y de ser necesario realiza las verificaciones en sitio.	Coordinador del GAD o el Personal asignado
9	Aprobar o rechazar diagnóstico	Según el análisis del Coordinador del GAD o el Profesional asignado procederá a aceptar la solución o rechazarla. ✓ Si se acepta la solución, se procede con la cotización de los materiales que se requieren, teniendo en cuenta las condiciones contractuales del contrato que se encuentre vigente y el listado de precios que hacen parte del contrato. ✓ En caso de no aprobar la solución se procede a rechazar y se deja constancia en GLPI y se le informa al usuario.	Coordinador del GAD o el Personal asignado
10	Aceptación de costo de materiales	El Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa, procede a verificar la cotización presentada por el contratista y si lo considera valida la solicitud de materiales requeridos para su adquisición. En caso que no acepte los precios procederá a reprocesar la solicitud.	Coordinador del GAD o el Personal asignado
11	Autorización para suministro	Una vez se cuenta con la autorización del Coordinador del GAD, el Personal asignado de la GAD, procede a informarle al contratista que debe suministrar lo materiales que se requieren.	Personal asignado del GAD
12	Recibo y verificación de materiales	El Personal asignado de la GAD, recibe del contratista encargado de suministrar los materiales, verifica las especificaciones y cantidades.	Personal asignado de la GAD
13	Solucionar	El Personal operativo realiza los trabajos requerido haciendo uso de los materiales suministrados	Personal operativo
14	Cerrar	Una vez se realizan los trabajos que permiten dar solución se procede a registrar en GLPI lo correspondiente.	Personal operativo
15	Aprobar solución	Mediante un correo electrónico se notifica al usuario la solución. El usuario debe notificar por medio de la herramienta GLPI su aceptación o manifestar su inconformidad con el servicio y evaluar la satisfacción tal y como se explica en el numeral 7.3.2 Si el usuario no indica su aceptación en 48 horas posteriores a la solución del caso, se cerrará el caso. En caso que no se acepte la solución, se analizarán las razones y se reprocesará la solicitud.	Usuario
16	Realizar investigación si se requiere.	En caso de fallas que afectan instalaciones o equipos esenciales para el funcionamiento de la entidad es necesario realizar una investigación de las causas que generaron la situación y documentarlas en GLPI, a fin de determinar si se trata de un problema que requiere mayor atención.	Profesional asignado de la SAF
17	Monitoreo	El monitoreo de solicitudes se debe desarrollar continuamente a través de GLPI y así conocer sobre el estado, la atención y satisfacción de usuarios frente al servicio.	Coordinador del GAD o el Personal asignado

 MINISTERIO DEL INTERIOR	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	02
	GUÍA	PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES, EQUIPOS E INSTALACIONES	PÁGINA	8 de 8
			FECHA VIGENCIA	05/04/2021

6.3 Verificar

6.3.1 Verificar el desarrollo del Plan Anual de Mantenimiento

La entidad debe medir, monitorear y evaluar cómo se desarrolla el Plan Anual de Mantenimiento. Los resultados se pueden analizar y utilizar para determinar las áreas exitosas e identificar las actividades que requieren acciones correctivas y mejoramiento.

Para lo anterior deben identificarse indicadores adecuados de desempeño los cuales deben ser verificables y ser concordantes con las actividades de la entidad y que hacen parte del Plan.

Para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continúa del Plan de Mantenimiento se debe llevar a cabo una revisión periódica en la que se incluya:

- El grado de cumplimiento de los objetivos y las metas.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas
- Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados
- Acciones de mejora.

Nota. Para realizar este seguimiento se utilizará el Anexo No. 2 Plan Anual de Mantenimiento

6.3.1.1 Medición de la satisfacción

Esta etapa pretende medir, informar y realizar el seguimiento a los resultados del servicio prestado, por medio de la encuesta de satisfacción y verificación de los niveles de atención, habilitada en el aplicativo que se encuentre en uso actual de la entidad. Una vez se cierre la incidencia o el requerimiento.

Se elaborará la encuesta para su aplicación, teniendo en cuenta aspectos como:

- Grado de rapidez con que se recibió atención.
- Efectividad en la respuesta a los requerimientos
- Competencia técnica del personal, teniendo en cuenta conocimiento, experiencia y habilidades.

6.4 Actuar

Una vez se realiza el seguimiento y el control a la ejecución del Plan Anual de Mantenimiento y cuando se realizan las mediciones y se consolidan los resultados, se deben evaluar y se procede a generar un plan de mejora, si se requiere.

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
02	Se modifica la versión 01 con el fin de actualizar el logo y lema del Ministerio del Interior; se actualiza términos, definiciones y aspectos generales.	11/02/2021

8. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<u>Manuel Guillermo Segura Sierra</u> Coordinador Grupo de Gestión Administrativa	<u>Nixon Ramón Pabón Martínez</u> Subdirector Administrativo y Financiero	<u>Nixon Ramón Pabón Martínez</u> Subdirector Administrativo y Financiero Validado a través del correo nixon.pabon@mininterior.gov.co con fecha del 04/04/2021