	Recursos físicos y Apoyo Logístico	Código	PDE.PL-10 v.01
		Página	1 de 7

1. Objetivo y Alcance

Definir los pasos a seguir para atender eficientemente las solicitudes de mantenimiento de infraestructura física y de apoyo logístico, que permitan garantizar la disponibilidad, funcionalidad, calidad de las instalaciones y gestión eficiente de los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la institución, brindando apoyo logístico y servicios adecuados a la comunidad universitaria.

El procedimiento inicia con la programación y solicitud de mantenimiento de la infraestructura física y de apoyo logístico y termina con el desarrollo de la actividad, registro y archivo de la misma.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento de recursos físicos y apoyo logístico es la oficina de Planeación institucional.

3. Definiciones


3.1 Acondicionamiento

El acondicionamiento se refiere a la preparación y disposición apropiada de todos los elementos necesarios para el desarrollo exitoso de un evento o actividad. Implica la consideración y gestión de diversos factores clave, tales como la disposición del mobiliario de manera funcional y estética, la implementación de ayudas audiovisuales para facilitar la presentación o comunicación, la planificación y coordinación de reservas de espacios de manera eficiente, la optimización del sistema de sonido para garantizar una experiencia auditiva de calidad, y la instalación de una estación de cafetería que satisfaga las necesidades de los participantes. Este proceso integral de acondicionamiento busca crear un entorno propicio que mejore la eficacia y la experiencia general del evento o actividad, garantizando así un desarrollo fluido y exitoso.

3.2 Adecuaciones Internas

Hace referencia a aquellas actividades de modificación de un espacio con el fin de generar un mejor uso del mismo, para ello se hace necesario trabajo de obra civil, o en determinado caso de personal especializado en división de espacios.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Nubia Patricia Cristancho Carrillo		Firma Edwin Omar Jaimes Rico		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	13 de marzo de 2025	Fecha	13 de marzo de 2025	Fecha	08 de abril de 2025

	Recursos físicos y Apoyo Logístico	Código	PDE.PL-10 v.01
		Página	2 de 7

3.3 Auditorio

Es un espacio especialmente diseñado y equipado para la realización de eventos, presentaciones, conferencias, charlas o cualquier tipo de actividad que requiera la participación de un público. Por lo general, cuenta con asientos dispuestos de manera escalonada para ofrecer una buena visibilidad a los espectadores, así como con sistemas de iluminación y sonido adecuados para asegurar una experiencia óptima durante las presentaciones. Los auditorios pueden variar en tamaño y capacidad, desde pequeños espacios para eventos locales hasta grandes recintos destinados a albergar audiencias numerosas. Su objetivo principal es proporcionar un entorno adecuado para la comunicación efectiva entre los presentadores y el público, fomentando así la interacción y el intercambio de ideas.

3.4 Dependencia

Sección u oficina de la Universidad de Pamplona determinada según la estructura organizacional.

3.5 Elemento

Material o herramienta que se requiere para realizar una actividad.

3.6 Evento

Los eventos académicos, administrativos, culturales, deportivos, son el conjunto de actividades de carácter profesional, artístico o técnico que implica algún tipo de formación, dentro de los cuales se encuentra foros, seminarios, congresos, talleres, convenciones, charlas, capacitaciones, encuentros deportivos, muestras folclóricas, teatro, cine, etc., que se realizan a diario en las instalaciones de la Universidad de Pamplona.

3.7 Infraestructura Física


Son todas las edificaciones que están construidas para el servicio de actividades académicas, laborales y de esparcimiento de la comunidad universitaria.

3.8 Instalación

Instalación es el acto y la consecuencia de instalar: establecer, situar algo en el sitio debido.

3.9 Mantenimiento

El mantenimiento involucra dar seguimiento y revisión al estado actual de los equipos, las instalaciones y otros bienes no productivos, para velar siempre por su buen funcionamiento.
Mantenimiento Preventivo

	Recursos físicos y Apoyo Logístico	Código	PDE.PL-10 v.01
		Página	3 de 7

3.10 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento correctivo consiste en las actuaciones del servicio técnico en respuesta a avisos sobre el mal funcionamiento de algún equipo, activo o proceso. Comprende un grupo de tareas de índole técnica cuyo propósito es corregir los fallos que sobrevienen en el funcionamiento de la maquinaria.

3.11 Mantenimiento de Infraestructura Física

Es la actividad relacionada con la conservación de la infraestructura, maquinaria y equipo, que permite un mejor desempeño de operación del bien y reducción del nivel de riesgo de fallos y/o daños humanos y materiales.

3.12 Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo consiste en la realización de labores de mantenimiento programadas periódicamente con el fin de evitar futuras anomalías e imprevistos. Se trata, en resumen, de arreglar los dispositivos antes de que fallen.

3.13 Personal de Mantenimiento

Personal que realiza actividades de mantenimiento programadas, como limpieza, lubricación, ajustes entre otros.}

3.14 Programación

La programación es la actividad que se enfoca en organizar un conjunto de datos ordenados a seguir para ser ciertas cosas.

3.15 Reparaciones Locativas Menores

Son todos aquellos arreglos menores que requieren la infraestructura para su correcto funcionamiento, incluye servicios de cerrajería, vidriería, pintura, instalación de elementos de uso académico (tableros, carteleros, equipos), plomería, luminaria etc.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

4. Contenido


Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
1.1	Mantenimiento de Infraestructura El líder del proceso de Planeación Institucional junto con el personal de apoyo	Líder de proceso Personal de apoyo

	Recursos físicos y Apoyo Logístico	Código	PDE.PL-10 v.01
		Página	4 de 7

	<p>realiza el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura Física de la Universidad de Pamplona.</p> <p>Para la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo se cuenta con un contrato de ferretería y eléctricos en la vigencia el cual dará soporte a las necesidades de mantenimiento. El líder del proceso remite FCT-05 “Estudio de Conveniencia y Oportunidad - Requerimientos de Bienes y Servicios” y el FDE.VA-07 “Solicitud de Disponibilidad Presupuestal”, esta información se remite a la Oficina de Contratación para su revisión y correspondiente trámite.</p> <p>Para iniciar con el mantenimiento preventivo el personal procede de acuerdo a la previa programación registrada en el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura Física de la Universidad de Pamplona.</p> <p>Nota: En caso de presentarse imprevistos por factores externos o naturales se dará prioridad a los eventos que sucedan.</p>	
2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	
2.1	<p>Para las solicitudes de mantenimiento correctivo de la infraestructura física se diligencia el FDE.PL-81 “Solicitud de Mantenimiento de Infraestructura Física” y se envía al correo institucional: censervi@unipamplona.edu.co o en medio físico a la Oficina de Planeación.</p> <p>Se asigna la solicitud mediante el FDE.PL-79 “Asignación de Actividades de Infraestructura Física” al personal de apoyo y a la empresa encargada de apoyar el mantenimiento de la infraestructura física de la institución, con la asignación se dirigen a la dependencia que hace la solicitud para verificar que tipo de herramientas y materiales requiere para realizar la actividad, si se requiere de maquinaria se solicita mediante, FDE.PL-77 “Asignación de Maquinaria” o si se requiere herramienta y/o materiales se solicita mediante FDE.PL-82 “Asignación de Materiales y Herramientas”, y se procede a prestar el servicio, al terminar se entrega el FDE.PL-79 “Asignación de Actividades de Infraestructura Física” para su calificación y firma.</p> <p>Si la solicitud requiere de una intervención mayor se procede a verificar con los profesionales de la Oficina de Planeación.</p>	<p>Líderes de todos los procesos Personal de apoyo</p>
3	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO	
3.1	<p>Se realiza un registro de todas las solicitudes que se allegan al correo censervi@unipamplona.edu.co o en medio físico a la Oficina de Planeación mediante FDE.PL-76 “Registro de Solicitudes”, con el fin llevar un control y seguimiento a las actividades asignadas al personal de apoyo.</p>	<p>Personal de apoyo</p>
3.2	<p>Se realiza informe semanal de las actividades de acuerdo al plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura física en las diferentes sedes de la Universidad en la ciudad de Pamplona, mediante formato FDE.PL-89 “Informe de Actividades de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Infraestructura Física”, y se remite semanalmente al líder de la Oficina de Planeación al correo ofiplanea@unipamplona.edu.co</p>	
4	CONCEPTO TÉCNICO PARA BIENES DE INFRAESTRUCTURA FISICA	
4.1	<p>Para la solicitud de Concepto técnico para bienes de infraestructura física se procede a diligenciar el FDE.PL-78 “Revisión de bienes de Infraestructura Física para Concepto Técnico” por parte de la dependencia solicitante, luego se asigna al personal de apoyo para su revisión, verificación, diagnóstico y firma.</p>	<p>Líderes de todos los procesos Personal de apoyo</p>

	Recursos físicos y Apoyo Logístico	Código	PDE.PL-10 v.01
		Página	5 de 7

	Con este concepto la dependencia solicitante remite a la oficina de Adquisiciones y Almacén para su trámite correspondiente.	
5	APOYO AULAS DE LA INSTITUCIÓN	
5.1	<p>El líder del proceso de la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico asigna los horarios de las aulas de clases que requieren el apoyo y control para su respectivo ingreso.</p> <p>El personal de apoyo de la oficina de Planeación encargado del inventario de los equipos y del control de los salones al inicio de cada clase realiza la entrega de las aulas con los elementos o material de apoyo a los docentes mediante FDE.PL-80 “Registro de Entregas y/o Aperturas de Aula de Apoyo” quien firma a conformidad.</p> <p>Finalizando cada semestre el personal de apoyo realizara una inspección del estado de los equipos multimedia en cada aula de apoyo y entregara un informe a la Oficina de Planeación.</p> <p>Si se requiere algún tipo de mantenimiento se procede conforme al numeral 2.1 del presente procedimiento.</p>	Personal de apoyo Docentes
6	SOLICITUD DE APOYO LOGÍSTICO	
6.1	Al iniciar el semestre el personal de apoyo remite a través de correo electrónico institucional a todas las dependencias el formato FGT-13 “Circular” con el fin de dar a conocer los lineamientos para la prestación del servicio de apoyo logístico y reserva de los espacios físicos con los que cuenta la Universidad de Pamplona.	Líder del proceso Personal de Apoyo
7	RECEPCIÓN DE SOLICITUD PARA EL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO Y RESERVAS EN LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	
7.1	<p>El líder de la dependencia que requiera el servicio, envía la solicitud al correo institucional: sonido.logistica@unipamplona.edu.co o en medio físico a la oficina de Planeación con quince (15) días de anticipación al desarrollo de la actividad, esta solicitud es registrada en el FDE.PL-83“Solicitud de Apoyo Logístico en Eventos”.</p> <p>Si la solicitud es de reserva de escenarios exclusivamente, se asignará dependiendo de la disponibilidad del mismo, teniendo en cuenta que se informaran los posibles cambios de último momento.</p> <p>Nota 1: Para la solicitud de aulas o salas en Casa Águeda la persona y/o dependencia interesada realiza la solicitud al correo institucional: casaagueda@unipamplona.edu.co.</p> <p>Nota 2: Si el servicio es solicitado por particulares, sin convenio alguno con la universidad debe cancelar un valor que se encuentra estipulado mediante resolución N° 325 de 04 de marzo 2014.</p>	Líderes de los procesos
8	EVALUACIÓN DE SOLICITUD DE APOYO LOGISTICO	
8.2	<p>El líder de proceso revisa la solicitud para verificar la disponibilidad de tiempo y de los recursos requeridos, y aprueba o rechaza según sea el caso, luego remite la información al personal de apoyo quien informará al solicitante.</p> <p>Nota 1: Si para el evento programado se requiere un elemento diferente al que ofrece la institución, el solicitante realizará la gestión necesaria.</p>	Líder del proceso y Personal de apoyo
9	RESPUESTA Y ASIGNACIÓN DE LA SOLICITUD DE APOYO LOGISTICO	

	Recursos físicos y Apoyo Logístico	Código	PDE.PL-10 v.01
		Página	6 de 7


9.1	El personal de apoyo de reservas dará respuesta a la solicitud entre los siguientes 10 días hábiles a través de correo electrónico, si la respuesta es positiva es necesario diligenciar el FDE.PL-84 “Asignación de Actividades Apoyo Logístico y/o Reserva” y se asignará al personal encargado, en caso de ser negativa la respuesta se ofrecerán alternativas de solución y quedará consignado en el mismo formato.	Líder del proceso Personal de Apoyo
10	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO	
10.1	El personal asignado para la prestación del servicio de apoyo logístico, una vez finalizada la actividad toma las firmas al solicitante de conformidad con el servicio recibido en el FDE.PL-84 “Asignación de Actividades Apoyo Logístico y/o Reserva” , así mismo el personal de apoyo verifica la ejecución del servicio prestado.	Personal de Apoyo
11	ARCHIVO DE LOS REGISTROS	
11.1	La información se organiza de manera física o digital según las TRD con el fin de llevar un control y seguimiento.	Personal de apoyo

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad: - fundamentos y vocabulario.
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - requisitos
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- IGI-05 Mantenimiento de Infraestructura Física.
- Norma Técnica Colombiana NTC 4595 “Ingeniería Civil y Arquitectura Planeamiento y Diseño de Instalaciones y Ambientes Escolares”
- Norma Técnica Colombiana NTC 4596 Señalización para Instalaciones y Ambientes Escolares
- Ley 715 de 2001, Capítulo III.
- Plan de Desarrollo Universidad de Pamplona 2021-2030

6. Historial de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento mediante Acta de Reunión N° 28 del 13 de marzo de 2025	13 de marzo de 2025	08 de abril de 2025

	Recursos físicos y Apoyo Logístico	Código	PDE.PL-10 v.01
		Página	7 de 7

7. Anexos

“No Aplica”