

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 3

**PROCESO:** GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

**OBJETIVO:** Garantizar el óptimo funcionamiento de los vehículos, maquinaria pesada, herramientas y equipos menores, para la correcta prestación del servicio; contando con la infraestructura adecuada, el personal capacitado y los recursos necesarios.

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Director de Mantenimiento.

**ALCANCE:** Desde la planificación de los mantenimientos preventivos hasta las reparaciones correctivas de los vehículos, maquinarias, equipos y elementos mencionados en el objetivo.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de vehículos</li> <li>• Necesidad de herramientas, repuestos, insumos y materiales de vehículos</li> <li>• Revisión previa de equipos (vehículos, maquinaria y equipos)</li> <li>• Solicitud de servicio de reparación</li> <li>• Indicadores de gestión</li> <li>• Procedimiento de acciones correctivas y preventivas</li> <li>• Evaluación de la satisfacción del cliente</li> <li>• Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia</li> <li>• Gestión de operaciones</li> <li>• Compras y almacén</li> <li>• Financiera</li> <li>• Gestión administrativa</li> <li>• Gestión de calidad.</li> </ul>	Planificación y organización del programa de mantenimiento preventivo y correctivo.  Solicitud de herramientas, repuestos, insumos y materiales necesarios para el correcto funcionamiento del programa de mantenimiento preventivo y reparación correctiva.	Ejecución de los mantenimientos preventivos y limpieza de vehículos, maquinaria y equipos.  Reparación correctiva según el caso (vehículos, maquinaria, equipo y otros)  Apoyo de mantenimientos locativos en las instalaciones de la empresa, según requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación semanal de mantenimientos y limpieza</li> <li>• Registro de requisiciones.</li> <li>• Vehículos en óptimas condiciones</li> <li>• Reparaciones locativas</li> <li>• Reprogramación de mantenimientos a vehículos, maquinaria y equipo</li> <li>• Informe de gestión de indicadores</li> <li>• Acciones correctivas o de mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• General</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Compras y almacén</li> <li>• Gestión de operaciones</li> <li>• Gerencia administrativa</li> <li>• Gestión de calidad.</li> </ul>
		VERIFICAR	ACTUAR		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Director de mantenimiento Coordinador de mantenimiento Planeador de mantenimiento Líder de mantenimiento Auxiliar administrativo Mecánico Mecánico Hidráulico Electricista automotriz Lubricador Lavador Soldador Latonero Operario de llantas	Equipos de computo Equipos de comunicación Internet Software de mantenimiento Soportes para tecnología Correo electrónico Escáner para motores Equipos de soldadura y de corte Equipos de engrase y lubricación	Oficinas Hangar de mantenimiento para intervenciones Locación para disposición de residuos peligrosos Locación para suministro de lubricantes Locación para lavado de equipos

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	
Ley 769 de 2002 Código nacional de transito Decreto 1554 de 1998 Decreto 1713 de 2002	ISO 9001 versión 2015	Procedimientos Instructivos Registros

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Gestión de mantenimiento	Disponibilidad de flota	Numero de Equipos operativos/ Numero equipos solicitados a servicio	Director de mantenimiento	Director de mantenimiento	Mensual	> = 95%
2	Resultado	Gestión de mantenimiento	Confiabilidad	Horas totales menos la diferencia de horas de parada aducida por mantenimiento no programado (no se tiene en cuenta daños de la operación y reprocesos o garantías por insumos)	Director de mantenimiento	Director de mantenimiento	Mensual	> = 97%
3	Resultado	Gestión de mantenimiento	Cumplimiento de cronograma de mantenimiento preventivo	No vehículos ejecutados /No Vehículos programados	Director de mantenimiento	Director de mantenimiento	Mensual	> = 90%

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12/06/2016	Creación del documento	Jhony José Estrada- jefe de control interno y calidad
02/02/2024	Actualización por cambio en el formato, cambio de cargos y ajuste general	Javier Rene Rojas – Director de Mantenimiento
24/04/2025	Ajuste imagen corporativa (logo)	Javier Aldemar Torres – Director de Mantenimiento
18/03/2026	Ajuste en cargos e infraestructura locativa	Carlos Franco – Coordinador de Mantenimiento