

**Universidad Estatal a Distancia**  
Vicerrectoría Ejecutiva  
Oficina de Servicios Generales



Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y  
equipamiento  
PUNED SERGE-UMI 01

	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	2 de 16

## Tabla de contenido

Participantes .....	3
1 Propósito.....	4
2 Alcance.....	4
3 Responsabilidades.....	4
4 Definiciones.....	4
5 Documentos Relacionados.....	4
6 Normativa relacionada.....	4
7 Abreviaturas .....	5
8 Descripción del Proceso.....	5
9 Control de Cambios.....	9
10 Anexos.....	9

	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	3 de 16

## Participantes

### Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
William Morales López	Técnico Especializado	Unidad de Mantenimiento
Jorge Sequeira Valverde	Técnico Especializado	Unidad de Mantenimiento

### Validación

Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
Oscar Alvarado Fallas	Coordinador	Unidad de Mantenimiento	12 de octubre 2021

### Aprobación

Aprobado mediante oficio VE-587-2021 de la Vicerrectoría Ejecutiva remitido el 22 de noviembre de 2021.

### Asesoría Técnica

Lic. Carlos Roberto Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional  
 Ing. Loretta Sánchez Herrera, Centro de Planificación y Programación Institucional

 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	4 de 16

## 1 Propósito

Describir las actividades relacionadas al proceso de mantenimiento correctivo, que se realiza en la Universidad Estatal a Distancia, con el propósito de asegurar que la infraestructura y equipamiento sea el adecuado para el desarrollo de los servicios que se brindan a la comunidad universitaria.

## 2 Alcance

Este procedimiento debe ser de conocimiento y aplicación de las personas funcionarias de la unidad de Mantenimiento, así como de todas las personas funcionarias que requieran realizar una solicitud de mantenimiento correctivo.

## 3 Responsabilidades

- La persona funcionaria coordinadora de la Unidad de Mantenimiento es la responsable de planificar, coordinar y gestionar los procesos de mantenimientos preventivos y correctivos de la infraestructura y equipamiento.
- La jefatura de la Oficina de Servicios Generales es responsable de aprobar tanto los procesos de mantenimiento correctivos y gestionar el contenido presupuestario de los mismos.

## 4 Definiciones

- Áreas comunes: Equipamiento y zonas que no se encuentran dentro de una dependencia específica.
- Equipo: Se refiere a electrónicos, electromecánicos, sistemas de respaldos (backups), generadores eléctricos y plantas de tratamiento.
- Fondo de trabajo: Es una suma de dinero autorizada por la Dirección Financiera para realizar gastos menores y atención de situaciones no previsibles.
- Servicio Operario: Área encargada de los procesos que tienen que ver con infraestructura, mecánica, soldadura, plomería y maderas.
- Servicio Eléctrico: Área encargada de instalaciones eléctricas, telefónicas y cableado estructurado.
- Servicio Externo: Proveedores de servicios técnicos y reparaciones.

## 5 Documentos Relacionados

- Inicio de Compras Públicas PUNED OCS 01

## 6 Normativa relacionada

- Ley 7600 Art. 41-44
- Código de Normas y Procedimientos Tributarios Art. 62.

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	5 de 16

## 7 Abreviaturas

- SERGE: Oficina de Servicios Generales
- UMI: Unidad de Mantenimiento de Infraestructura

## 8 Descripción del Proceso

### 8.1 Gestión de las solicitudes a la Unidad de Mantenimiento

8.1.1 Los requerimientos y/o servicios que ofrece la UMI, los puede gestionar una persona funcionaria que necesite o requiera, o una persona funcionaria de la UMI, que identifique una reparación o servicio.

8.1.1.1 Si la solicitud la realiza una persona funcionaria puede gestionarla por medio de la página web, en el entorno de funcionarios<sup>1</sup>, pasa al punto 8.1.2

8.1.1.2 Si la solicitud la identifica una persona funcionaria de la UMI, pasa al punto 8.1.3.

8.1.2 La persona asistente de la UMI revisa y analiza la solicitud y la clasifica según el tipo de servicio solicitado (servicio eléctrico, servicio operativo o servicio externo) y traslada el reporte de estado de las solicitudes a la persona coordinadora de la UMI.

8.1.3 La persona coordinadora de la UMI, revisa, analiza las solicitudes y asigna a la persona funcionaria del área correspondiente.

8.1.4 La persona funcionaria asignada a la orden de trabajo revisa y analiza la solicitud en el sitio, con el fin de determinar el alcance de la reparación y/o viabilidad del trabajo a realizar.

8.1.4.1 Si la reparación no es viable, la persona funcionaria asignada cierra la solicitud en el sistema y **finaliza el proceso**.

8.1.4.2 Si la reparación es viable por la persona funcionaria asignada

8.1.4.2.1 Si la persona funcionaria asignada a la orden puede realizar la reparación en ese momento pasa al punto 8.1.5.

8.1.4.2.2 Si la solicitud de trabajo sobrepasa lo que la persona funcionaria asignada a la orden de trabajo puede realizar, comunica a la persona coordinadora de la UMI, pasa al punto 8.1.8.

8.1.5 La persona funcionaria asignada a la orden de trabajo, verifica los materiales necesarios para realizar la reparación y realiza las cotizaciones con los distintos proveedores.

<sup>1</sup> <https://entomofuncionarios.uned.ac.cr/Account/WFLogin.aspx>

 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	6 de 16

8.1.6 La persona funcionaria asignada a la orden de trabajo realiza la compra con el proveedor seleccionado y gestiona el pago según corresponda.

8.1.7 La persona funcionaria asignada a la orden de trabajo, procede realizar la reparación, cierra en el sistema la solicitud (ticket) asignada, describiendo el trabajo realizado y mediante correo electrónico llega esta información a la persona funcionaria solicitante, **fin del proceso**.

8.1.8 La persona coordinadora de la UMI analiza la magnitud del trabajo y verifica si el edificio, equipo o maquinaria está en garantía.

8.1.8.1 Si está en garantía la persona coordinadora de la UMI solicita el cumplimiento de garantía a la empresa respectiva, recibe el reporte por parte de la empresa y **finaliza el proceso**

8.1.8.2 Si no tiene garantía.

8.1.8.2.1. Si es un problema de estructura realiza la consulta a la Unidad de Infraestructura y pasa al punto 8.1.9.

8.1.8.2.2. Si es un problema de maquinaria o equipo se llama a la empresa experta según el tipo de equipo, pasa al punto 8.2.

8.1.9 La persona funcionaria experta de la Unidad de Infraestructura emite criterio técnico para iniciar el proceso de reparación.

8.1.10 La persona coordinadora de la UMI en coordinación con la persona funcionaria experta de la Unidad de Infraestructura determina el presupuesto de la reparación.

8.1.10.1 Si el costo se encuentra dentro del monto máximo del fondo de trabajo, se realiza la coordinación del trabajo, pasa al punto 8.1.11

8.1.10.2 Si el costo excede monto del fondo de trabajo pasa al punto 8.2.

8.1.11 La persona coordinadora de la UMI recibe el trabajo del proveedor y verifica que cumpla con los requerimientos establecidos según la solicitud planteada.

8.1.11.1 Si el trabajo entregado se encuentra conforme a los requerimientos establecidos se realiza la gestión de pago. **Fin del proceso**.

8.1.11.2 Si el trabajo entregado no se encuentra conforme a los requerimientos establecidos, se indican los ajustes a realizar, pasa al punto 8.1.11.

**Fin de sección.**

## 8.2 Contratación de proveedor externo mediante solicitud de servicios para el mantenimiento de infraestructura y/o equipo.

8.2.1 Con estudio técnico realizado la persona coordinadora de la UMI, en conjunto con las personas funcionarios identifica el monto de la reparación a realizar.

8.2.1.1 Si el monto no supera el fondo de trabajo, según lo establecido por la Dirección Financiera, convoca a un mínimo de tres proveedores y se realiza

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	7 de 16

la visita al lugar para detallar el tipo de trabajo a desarrollar. Pasa al punto 8.2.2

8.2.1.2 Si el monto supera a lo establecido por la Dirección Financiera, pasa al punto 8.3.

8.2.2 La persona funcionaria coordinadora de la UMI verifica que los proveedores cumplan con los requisitos<sup>2</sup> para poder ofrecer el servicio.

8.2.2.1 Si los proveedores cumplen los requisitos, pasa al punto 8.2.3

8.2.2.2 Si los proveedores no cumplen los requisitos, pasa al punto 8.2.1

8.2.3 La persona funcionaria coordinadora de la UMI llena el formulario **de Cotizaciones FUNED SERGE-UMI 01.00.01** y la envía a la jefatura de SERGE, para verificar el contenido presupuestario.

8.2.3.1 Si hay contenido presupuestario la persona asistente de SERGE realiza la separación presupuestaria y la orden de servicios en el AS400 y pasa al punto 8.2.4.

8.2.3.2 Si no hay contenido presupuestario, la jefatura de la SERGE inicia una negociación con la jefatura de la Dirección Financiera para dar contenido presupuestario e iniciar con los trabajos.

8.2.3.2.1 Si la jefatura de la Dirección Financiera aprueba el contenido presupuestario pasa al punto 8.2.4

8.2.3.2.2 Si la jefatura de la Dirección Financiera no aprueba el contenido presupuestario, la persona funcionaria coordinadora de la UMI, le comunica a la persona solicitante la denegatoria de su solicitud, con la justificación respectiva, **fin del proceso.**

8.2.4 La persona funcionaria encargada UMI inicia la coordinación con la persona funcionaria responsable de la dependencia que realizó la solicitud y con el proveedor la ejecución del trabajo.

8.2.5 La persona coordinadora de la UMI hace inspecciones durante el desarrollo del trabajo.

8.2.5.1 Si el trabajo se está realizando conforme a los parámetros establecidos pasa al punto 8.2.6

8.2.5.2 Si el trabajo no se está realizando conforme a los parámetros establecidos, se solicita al proveedor las correcciones pertinentes, pasa 8.2.5.

8.2.6 Una vez finalizado el trabajo, la persona coordinadora de la UMI cierra la solicitud cuando se recibe el trabajo conforme a los parámetros establecidos.

8.2.6.1 Si el trabajo se realizó en áreas comunes o en maquinaria, el coordinador de la UMI da recibido conforme y gestiona el pago al proveedor, **fin del proceso.**

<sup>2</sup> Proveedor debe estar al día con sus obligaciones con la CCSS y el Ministerio de Hacienda, según lo establecido en el Código de Normas y Procedimientos Tributarios Art. 62.

 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	8 de 16

8.2.6.2 Si el trabajo se realizó en una sede universitaria o en una oficina específica pasa al punto 8.2.7.

8.2.7 La persona coordinadora de la UMI, solicita a la jefatura de la dependencia que realizó la solicitud un recibido conforme de la finalización del trabajo y procede a gestionar el pago al proveedor.

**Fin de sección.**

### 8.3 Contratación de proveedor externo por medio de Solicitud de Bienes de Servicios

8.3.1 La persona coordinadora de la UMI, analiza los planos y/o requerimientos del trabajo en colaboración con la persona funcionaria arquitecta destacada en la UMI (de ser necesario).

8.3.2 La persona coordinadora de la UMI, coordina reuniones con la dependencia solicitante, para revisión del diseño en caso de que sea remodelación o instalación de equipo especializado.

8.3.3 La persona coordinadora de la UMI, realiza el detalle de los requerimientos (materiales, medidas, entre otros) y solicita criterio técnico de un electricista, ingeniero o dibujante, según el tipo de solicitud.

8.3.4 La persona coordinadora de la UMI, revisa el contenido presupuestario para poder ejecutar el trabajo.

8.3.4.1 Si hay contenido presupuestario se solicita una certificación a la Oficina de Control de Presupuesto para continuar con el trámite pasa al punto 8.3.5.

8.3.4.2 Si no hay contenido presupuestario, le comunica a la jefatura de SERGE para que inicie una negociación con la jefatura de la Dirección Financiera para dar contenido presupuestario e iniciar con los trabajos.

8.3.4.2.1 Si la jefatura de la Dirección Financiera aprueba el contenido presupuestario pasa al punto 8.3.5

8.3.4.2.2 Si la jefatura de la Dirección Financiera no aprueba el contenido presupuestario, la persona funcionaria coordinadora de la UMI, le comunica a la persona solicitante la denegatoria de su solicitud, con la justificación respectiva, **fin del proceso.**

8.3.5 La persona coordinadora de la UMI, tramita la **Solicitud de Bienes y Servicios** y la envía a la jefatura de SERGE.

8.3.5.1 Si la jefatura de SERGE aprueba la **Solicitud de Bienes y Servicios**, la traslada a la persona Vicerrectora Ejecutiva y pasa al punto 8.3.6.

8.3.5.2 Si la jefatura de SERGE no aprueba el trabajo, pasa al punto 8.3.7.

8.3.6 La persona vicerrectora ejecutiva recibe y analiza la **Solicitud de Bienes y Servicios**

 <p><b>UNED</b> UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<b>Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento</b>	<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
		<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
		<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
		<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	9 de 16

- 8.3.6.1 Si aprueba la solicitud, pasa al punto 8.3.8
- 8.3.6.2 Si no aprueba la solicitud, pasa al punto 8.3.7.

- 8.3.7 La persona coordinadora de la UMI comunica a la dependencia solicitante que las autoridades no aprobaron la solicitud de trabajo, **fin del proceso**.
- 8.3.8 La persona coordinadora de la UMI, tramita la **Solicitud de Bienes y Servicios** con la Oficina de Contratación y Suministros, según lo establecido en el procedimiento **Inicio de Compras Públicas PUNED OCS 01**.
- 8.3.9 La persona coordinadora de la UMI, gestiona con la empresa y las personas responsables de las dependencias, la fecha de inicio, detalles, afectaciones de las áreas comunes y tiempo de entrega de la obra, para la instalación y/o mantenimiento preventivo de equipo, remodelación o construcción.
- 8.3.10 La persona coordinadora de la UMI, supervisa el avance de las obras y verifica que se cumpla lo establecido en el contrato adjudicado.
  - 8.3.10.1 Si las obras se realizan según lo establecido, pasa al punto 8.3.11
  - 8.3.10.2 Si las obras no se realizan según lo establecido, realiza las observaciones correspondientes e informa a la Oficina de Contratación y Suministros y a la Oficina Jurídica, de la situación sucedida, para que apliquen las medidas correspondientes, **fin del proceso**.
- 8.3.11 La persona coordinadora de UMI, da recibido conforme de las obras y comunica a la OCS.
- 8.3.12 La persona coordinadora de UMI, verifica el estado de las obras durante el período de garantía establecido en el contrato.

**Fin del proceso.**

## 9 Control de Cambios

Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
No Aplica	No Aplica

**Fin del Procedimiento**

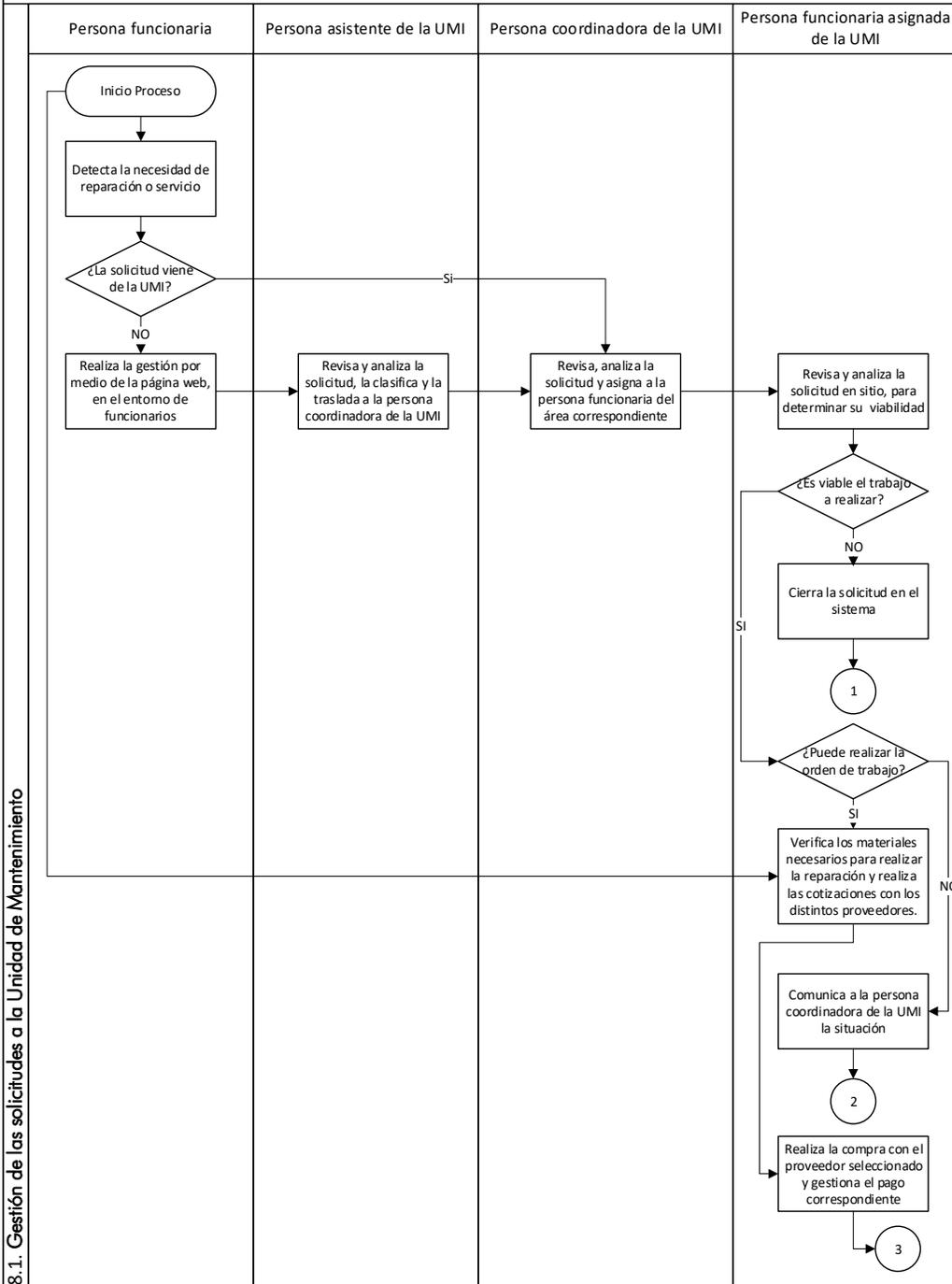
## 10 Anexo: Diagrama de Flujo



## Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento

Código	PUNED SERGE-UMI 01
Dependencia	Oficina de Servicios Generales
Rige a partir de	03 de diciembre, 2021
Versión	01
Página	10 de 16

### Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento PUNED SERGE-UMI 01

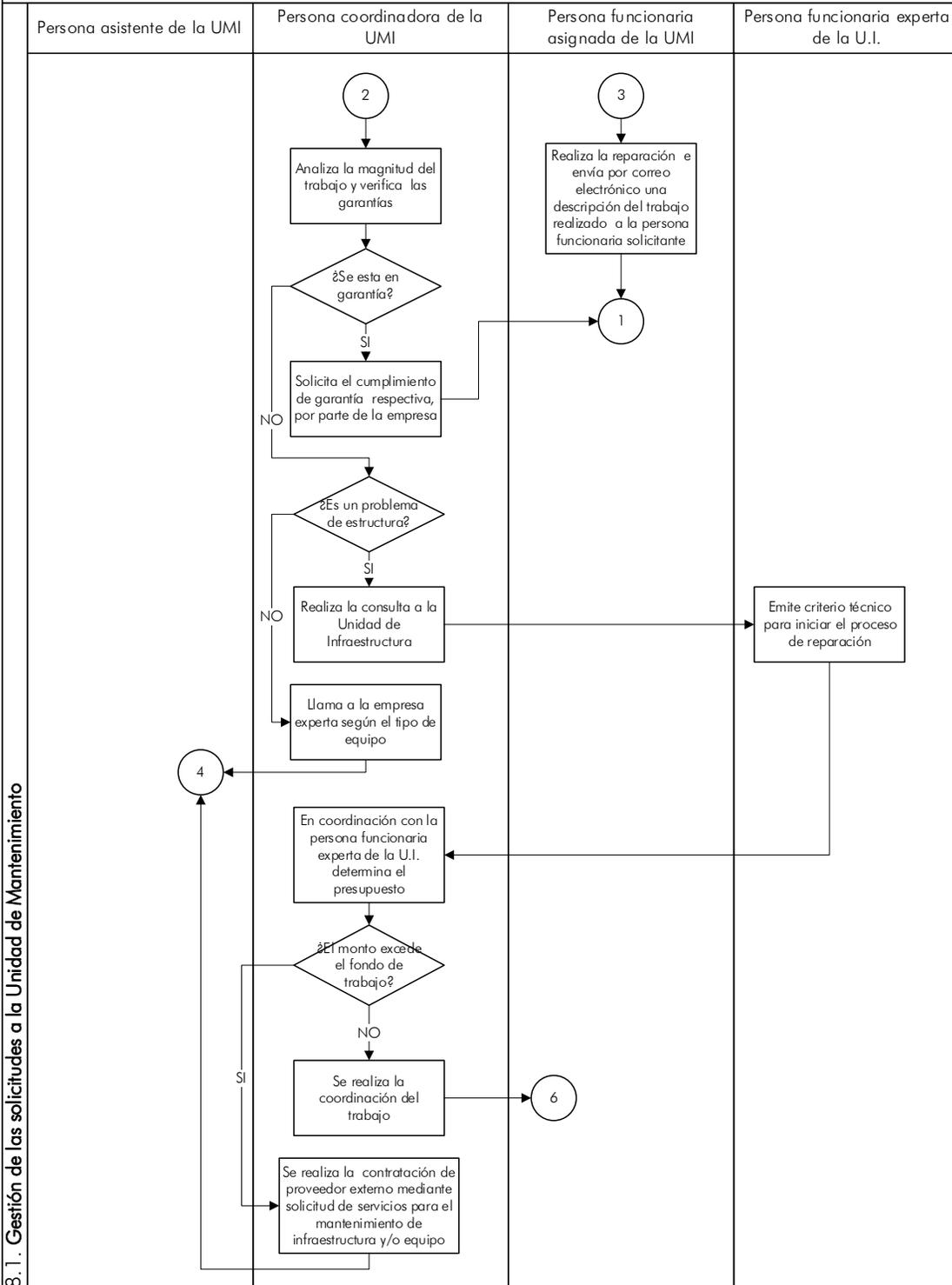




## Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento

Código	PUNED SERGE-UMI 01
Dependencia	Oficina de Servicios Generales
Rige a partir de	03 de diciembre, 2021
Versión	01
Página	11 de 16

### Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento PUNED SERGE-UMI 01





## Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento

Código	PUNED SERGE-UMI 01
Dependencia	Oficina de Servicios Generales
Rige a partir de	03 de diciembre, 2021
Versión	01
Página	12 de 16

### Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento PUNED SERGE-UMI 01

Persona funcionaria	Persona asistente de la UMI	Persona coordinadora de la UMI	Persona funcionaria asignada de la UMI	Persona funcionaria experta de la U.I.
		<pre> graph TD     Start((6)) --&gt; Recibe[Recibe el trabajo del proveedor y verifica que se cumpla el requerimiento solicitado]     Recibe --&gt; Conformidad{¿El trabajo se encuentra conforme?}     Conformidad -- SI --&gt; Pago[Realiza la gestión de pago]     Conformidad -- NO --&gt; Ajustes[Se indican los ajustes a realizar al proveedor]     Pago --&gt; Fin([Fin de sección])     Ajustes --&gt; Fin     </pre>		

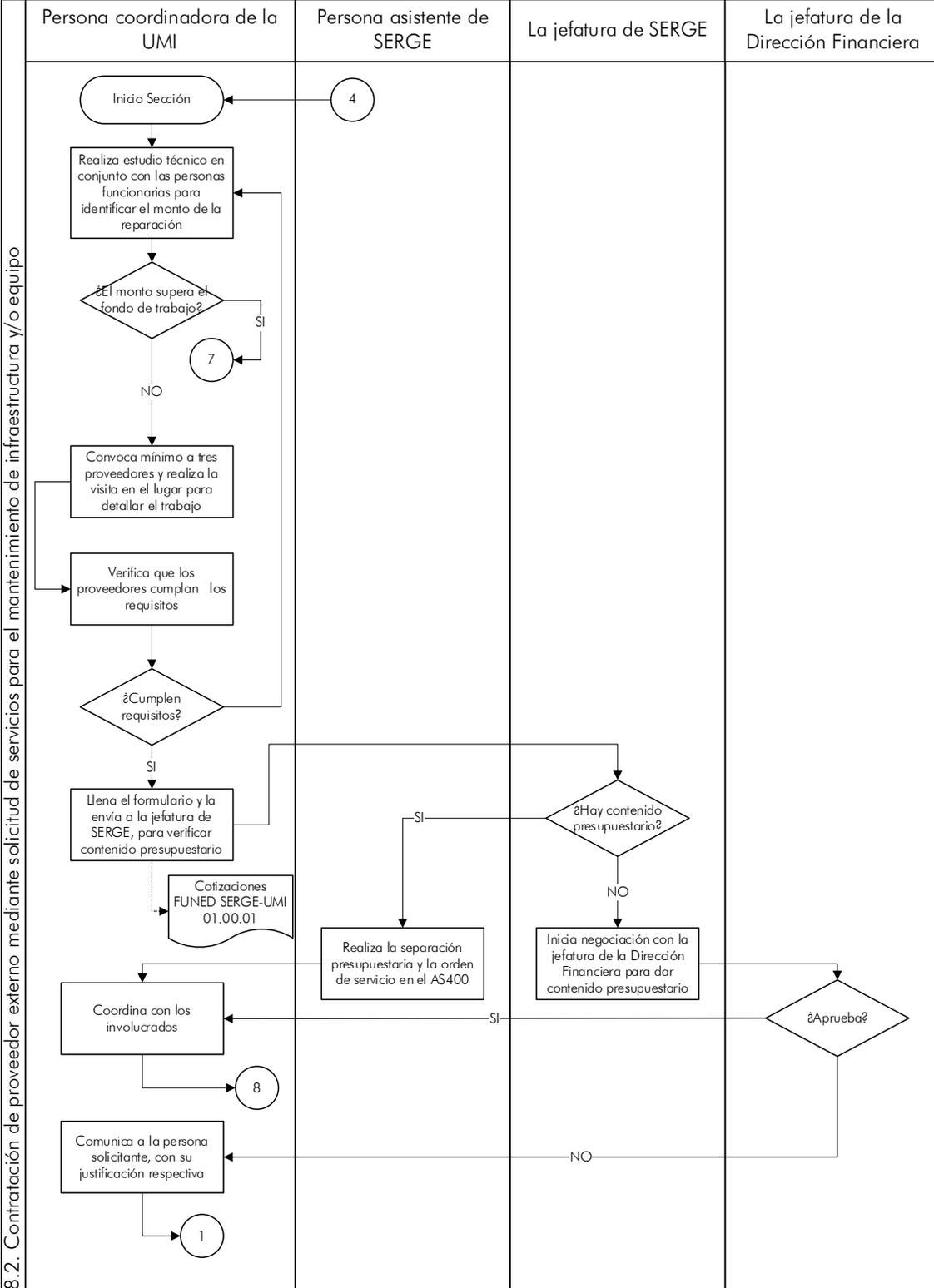
8.1. Gestión de las solicitudes a la Unidad de Mantenimiento



## Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento

<b>Código</b>	PUNED SERGE-UMI 01
<b>Dependencia</b>	Oficina de Servicios Generales
<b>Rige a partir de</b>	03 de diciembre, 2021
<b>Versión</b>	01
<b>Página</b>	13 de 16

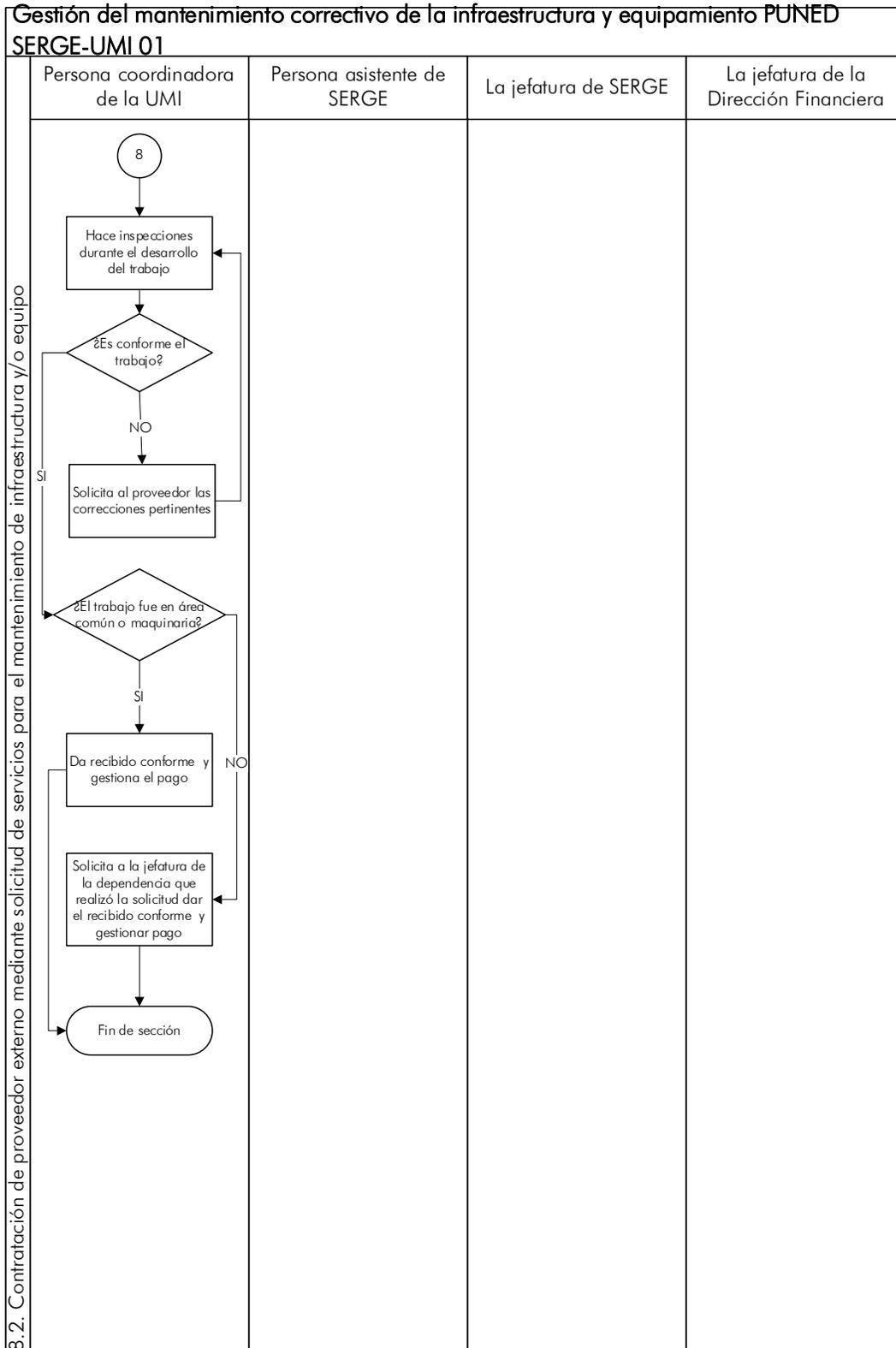
### Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento PUNED SERGE-UMI 01





## Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento

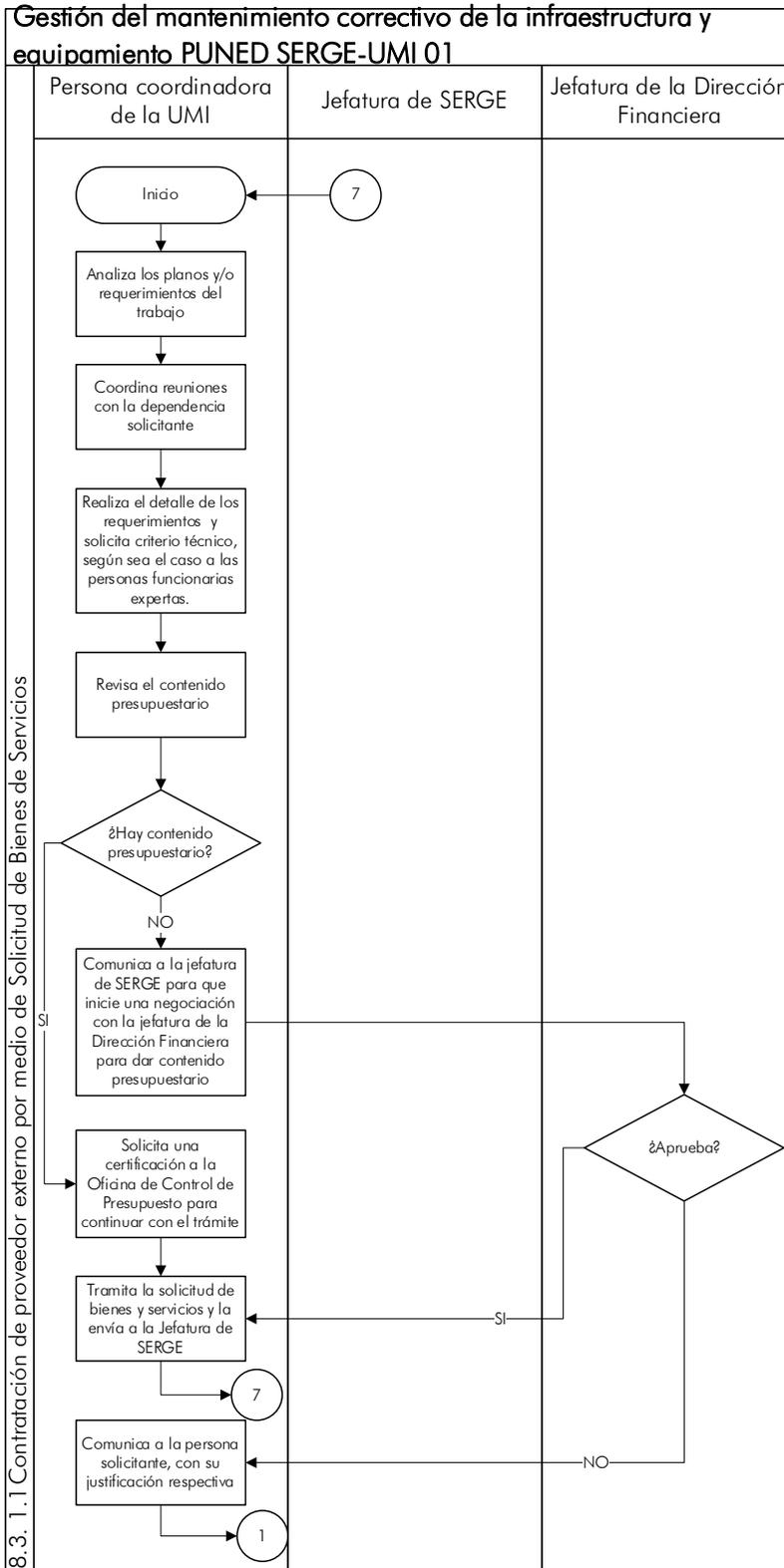
Código	PUNED SERGE-UMI 01
Dependencia	Oficina de Servicios Generales
Rige a partir de	03 de diciembre, 2021
Versión	01
Página	14 de 16





## Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento

Código	PUNED SERGE-UMI 01
Dependencia	Oficina de Servicios Generales
Rige a partir de	03 de diciembre, 2021
Versión	01
Página	15 de 16





## Gestión del mantenimiento correctivo de la infraestructura y equipamiento

Código	PUNED SERGE-UMI 01
Dependencia	Oficina de Servicios Generales
Rige a partir de	03 de diciembre, 2021
Versión	01
Página	16 de 16

