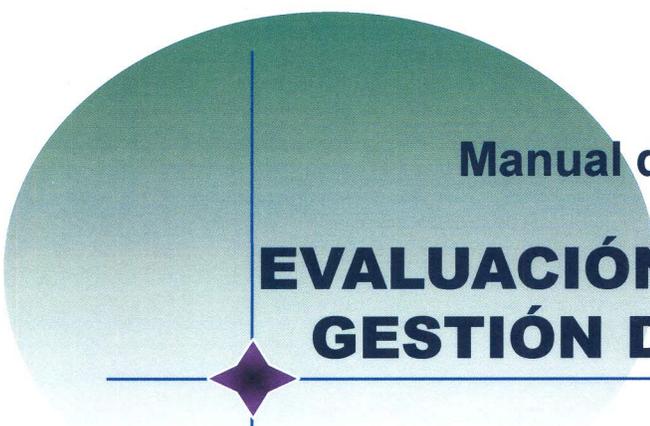
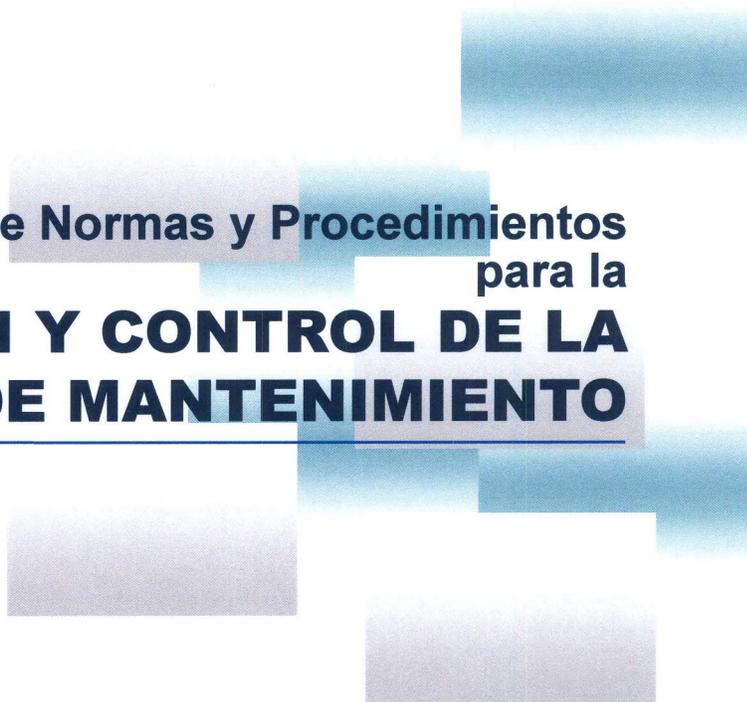




REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR



Manual de Normas y Procedimientos
para la
**EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO**



Resolución N°2015-429-1472
Noviembre, 2015



Resolución n.º 2015.429.1472

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR
CONSEJO UNIVERSITARIO ORDINARIO**

El Consejo Universitario de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 20, numeral 34, del Reglamento General de la Universidad.

CONSIDERANDO

Que la Universidad en su proceso de revisión y transformación continua, prevé el establecimiento formal de los métodos que permitan fortalecer y documentar el funcionamiento de las distintas áreas y procesos de la Institución.

CONSIDERANDO

Que la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física y sus áreas homólogas, no tienen documentados los procedimientos relacionados a la supervisión y ejecución de los proyectos de mantenimiento de las edificaciones, vehículos, equipos y mobiliario de la UPEL.

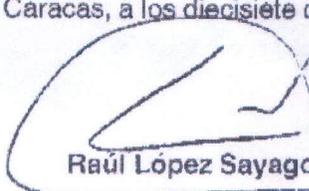
CONSIDERANDO

Que se debe estandarizar e institucionalizar en la Universidad, una metodología que permita evaluar los servicios realizados por las dependencias involucradas en el proceso de Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la Universidad.

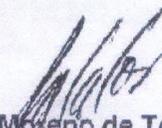
RESUELVE

- Artículo 1:** Aprobar el Manual de Normas y Procedimientos para la Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL.
- Artículo 2:** Realizar el seguimiento y control a la implementación del Manual de Normas y Procedimientos para la Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL, inherentes a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física y sus áreas homólogas en los Institutos Pedagógicos, a efectos de garantizar su evaluación y perfectibilidad.

Dado, firmado y sellado en el Salón de Sesiones del Consejo Universitario, en Caracas, a los diecisiete días del mes de noviembre de dos mil quince.


Raúl López Sayago




Nilva Liuval Moreno de Tovar



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

PARTICIPACIÓN Y APROBACIÓN

Por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física

Ing. Juan Carlos Riera
**Director (E) de Desarrollo y Mantenimiento de la
Planta Física**

Ing. Pedro Mencías
Jefe de la Unidad de Mantenimiento y Servicios

Por la Dirección General de Planificación y Desarrollo

Dra. Miriam Quintana de Robles
Directora General de Planificación y Desarrollo

Lcda. Gabis Martínez
Jefa (E) de la Unidad de Organización y Sistemas

Lcda. Mayerlyn Parra
Analista de Organización y Sistemas

TSU Carlos Infante
Asistente de Organización y Sistemas



Código: DDMPF-ECGM-00	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 2/20
---------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------	------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

TABLA DE CONTENIDO

- Base Legal	4
- Descripción del proceso de Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento	5
- Procedimientos que dinamizan el proceso de Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento	5
- Normas Generales	5
- Descripción de los Procedimientos asociados:	
• Evaluación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento	7
• Tramitación para la Conformidad del Servicio	11
- Glosario de Términos	19

Código: DDMPF- ECGM -00	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 3/ 20
-----------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

BASE LEGAL

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.**
Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo de 2000.
- **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.**
Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de julio de 2005.
- **Ley Orgánica del Trabajo, de Trabajadores y Trabajadoras.**
Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario de fecha 7 mayo de 2012.
- **Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.**
Gaceta Oficial N° 2.218 Extraordinario de fecha 1 de julio de 1981.
- **Ley Orgánica de Educación, de fecha 13 de agosto de 2009.**
Gaceta Oficial N° 5.929 Extraordinario de fecha 15 de agosto de 2009
- **Ley Sobre la Conservación y Mantenimiento de Obras e Instalaciones Públicas.**
Gaceta Oficial N° 33.257 del 03 de julio de 1985.
- **Ley de Universidades.**
Gaceta Oficial N° 1.429 Extraordinario, del 8 de septiembre de 1970.
- **Ley Contra la Corrupción.**
Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario, del 7 de octubre de 2003.
- **Ley sobre la Simplificación de Trámites Administrativos.**
Gaceta Oficial N° 6.149 Extraordinario de fecha 18 de noviembre de 2014.
- **Reglamento General de la UPEL.**
Gaceta Oficial N° 5.499 Extraordinario del 10 noviembre del 2000.
- **Providencia Administrativa N° SNAT/2008-0257, Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos,** de fecha 08-11-2011.

Código: DDMPF- ECGM -00	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	N° Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 4/ 20
-----------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

- DESCRIPCIÓN

Es el conjunto de actividades que intervienen en la supervisión y ejecución de los proyectos de mantenimiento de las edificaciones, vehículos, equipos y mobiliario de la Universidad en cumplimiento con las leyes y reglamentos que rigen las condiciones de seguridad vigente, a objeto de garantizar el correcto funcionamiento de las dependencias académicas y administrativas de la UPEL.

- PROCEDIMIENTOS QUE DINAMIZAN EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DEL MANTENIMIENTO EN LA UPEL:

- Evaluación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento.
- Tramitación para la Conformidad del Servicio.

- NORMAS GENERALES:

1. La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios a través de la Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento deberá realizar la inspección oportuna una vez culminado la prestación de un servicio, a fin de garantizar y dar cumplimiento a los requerimientos de las Dependencias solicitantes.
2. La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios deberá identificar y corregir los servicios no conforme de acuerdo con los requerimientos de las Dependencias Solicitantes.
3. La Dirección de de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios deberá medir y evaluar la gestión de mantenimiento y la utilización de los recursos asignados, con el objeto de validar el cumplimiento del plan de mantenimiento y de ser necesario ejecutar las acciones pertinente para corregir las desviaciones.
4. La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios deberá elaborar el informe de rendición de cuentas relacionados a la gestión de mantenimiento realizada en la Universidad, requeridos por las Autoridades competentes u Órganos que rigen la materia.
5. La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios deberá garantizar que las actividades de conservación y reparación de las instalaciones, bienes y equipos se ejecuten conforme a lo previsto en el plan de mantenimiento y tomar medidas necesarias para corregir cualquier desviación que afecte su cumplimiento.

Código: DDMPF- ECGM -00	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 5/ 20
-----------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

6. La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios deberá suministrar a la Dirección General de Administración y Finanzas/ Unidad de Administración, todas la información relacionada a las actividades de mantenimiento ejecutadas conforme a lo previsto en su programación, para su conocimiento y fines consiguientes.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

Procedimiento: **Evaluación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento**

A.- Objetivo

Definir los pasos y normas que permitirán dar seguimiento a la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Mantenimiento, evaluar sus resultados y establecer planes de acción para corregir posibles desviaciones.

B.- Alcance

Contempla desde la ejecución del plan de mantenimiento, la evaluación de los resultados y elaboración de planes de acción en caso de incumplimiento de las actividades programadas.

C.- Unidad Responsable

- Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física.
- Unidad de la Planta Física, Mantenimiento y Servicios.
- Unidad de Mantenimiento y Servicios.
- Sección de Mantenimiento.
- Sección de Servicios.

D.- Unidades Involucradas

- Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física.
- Unidad de la Planta Física, Mantenimiento y Servicios.
- Unidad de Mantenimiento y Servicios.
- Sección de Mantenimiento.
- Sección de Servicios.

Código: DDMPF-UMS – ECGM/EP:01	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 7/ 20
--	---	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

Procedimiento: **Evaluación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento**

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<pre> graph TD Start{{Ver procedimiento: Plan de Mantenimiento}} --> UMS[Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios] Start --> Step1[1. Valida el cumplimiento de las actividades programadas y definidas en el plan de Mantenimiento.] Step1 --> Dec1{Se cumplen?} Dec1 -- No --> Step2[2. Determina las razones o motivos de las desviaciones del Plan de Mantenimiento.] Dec1 -- No --> Step3[3. Elabora el plan de acción correctivo para realizar los ajustes correspondientes.] Dec1 -- No --> Step4[4. Envía los ajustes a la Dirección de Mantenimiento y Desarrollo de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios.] Step4 --> DDM[Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios] DDM --> Step5[5. Recibe los ajustes y valida la reestructuración del Plan de Mantenimiento.] Step5 --> Dec2{Conforme?} Dec2 -- No --> Step6[7. Envía las observaciones y recomendaciones a la Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios.] Step6 --> UMS Dec2 -- Si --> Step8[8. Aprueba la reestructuración del Plan de Mantenimiento y devuelve a la Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios, para su ejecución correspondiente.] Dec1 -- Si --> End{{2}} </pre>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios deberá realizar el seguimiento (ad hoc) a la ejecución de las actividades del Plan de Mantenimiento. (Paso 1). Todos los ajustes o planes de acción diseñados deberán contar con responsables designados formalmente. (Paso 3). <p>Instrucciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios deberá revisar y aprobar cualquier modificación del Plan de Mantenimiento.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

Procedimiento: **Evaluación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios</p> <p>9. Evalúa los resultados de las actividades y trabajos realizados y determina si requieren mejoras.</p> <p>Requieren mejoras?</p> <p>No → 10. Evalúa el cumplimiento del Plan de Mantenimiento en la próxima fecha de revisión</p> <p>Si → 11. Determina las debilidades en la ejecución de las actividades y realiza los ajustes correspondientes en la Plan de Mantenimiento. 12. Notifica a las áreas involucradas cualquier cambio en la ejecución de las actividades.</p> <p>Plan de Mantenimiento (Modificado) → Áreas Involucradas</p> <p>FIN</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none">Los planes de mejoras deberán quedar debidamente documentados en el Plan de Mantenimiento (Paso 11). <p>Instrucciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none">La Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios es responsable de evaluar las actividades de mejoras relacionados a los resultados obtenidos.Es responsabilidad de la Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios, establecer los indicadores de gestión utilizados para la evaluación de los resultados de la ejecución de las actividades del Plan de Mantenimiento.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

Procedimiento: **Evaluación y Seguimiento del Plan de Mantenimiento**

F.- Formularios y Documentos Utilizados:

- Plan de Mantenimiento.

Código: DDMPF-UMS –ECGM/EP:01	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 10/ 20
---	---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL**

Procedimiento: **Tramitación para la Conformidad del Servicio**

A.- Objetivo

Definir los pasos y normas para controlar y dar seguimiento a la ejecución de los servicios solicitados por las Dependencias de la Universidad, a fin de garantizar que los mismos se efectúen conforme a las especificaciones e instrucciones establecidas por las Dependencias solicitantes.

B.- Alcance

Contempla la culminación del servicio hasta su conformidad por parte de la Dependencia Solicitante.

C.- Unidad Responsable

- Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física.
- Unidad de la Planta Física, Mantenimiento y Servicios.
- Unidad de Mantenimiento y Servicios.
- Sección de Mantenimiento.
- Sección de Servicios.

D.- Unidades Involucradas

- Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física.
- Unidad de la Planta Física, Mantenimiento y Servicios.
- Unidad de Mantenimiento y Servicios.
- Sección de Mantenimiento.
- Sección de Servicios.
- Dependencia solicitante.

Código: DDMPF-UMS –ECGM/TCS:02	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2019	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 11/ 20
--	---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL**

Procedimiento: **Tramitación para la Conformidad del Servicio**

E.- Descripción del Procedimiento (Flujo Narrativo, Normas e Instrucciones Adicionales)

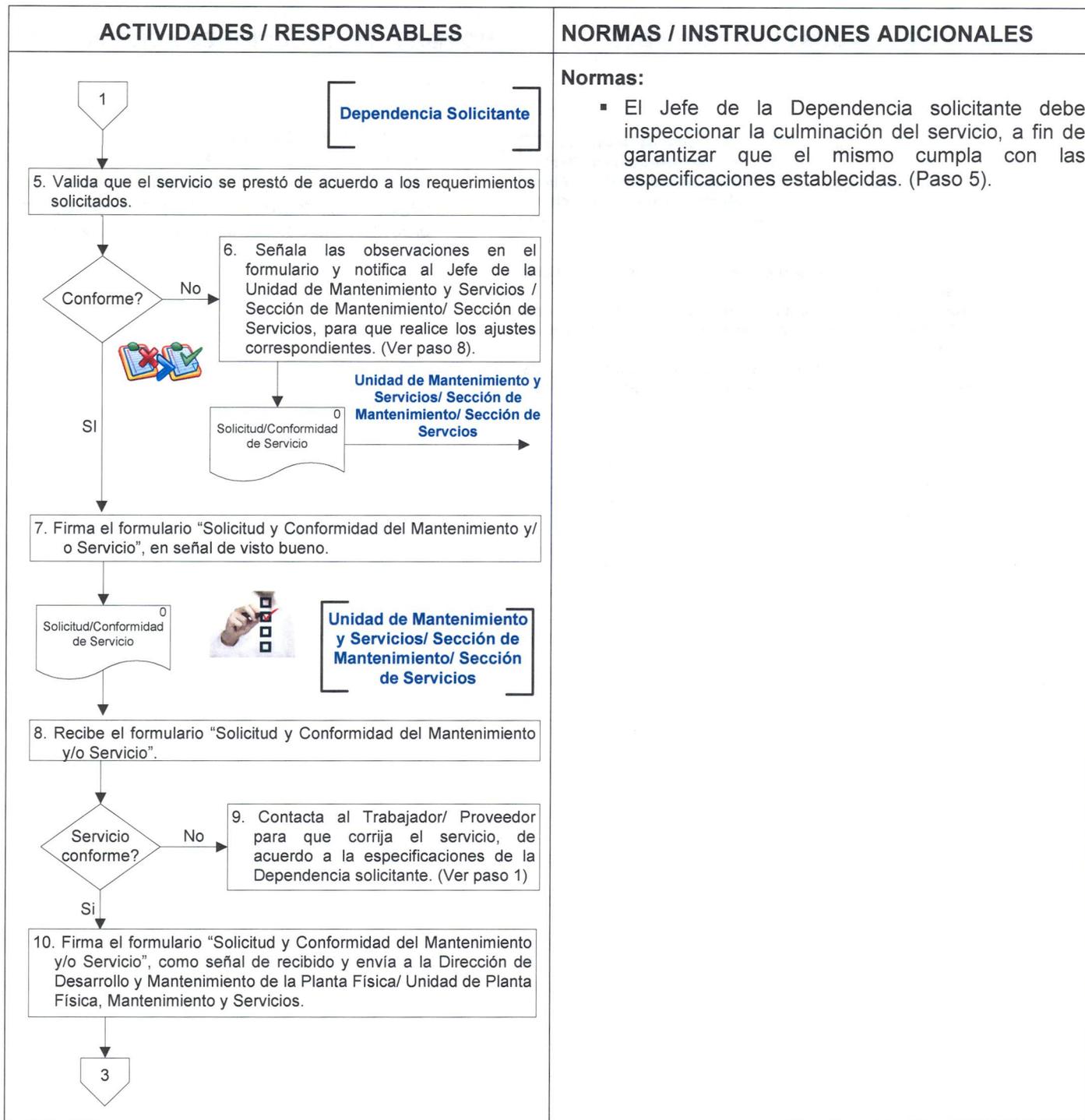
ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p>Ver procedimiento: Tramitación para la Solicitud de Servicios</p> <p>Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios/ Proveedor</p> <p>1. El trabajador o proveedor finaliza la prestación del servicio en la Dependencia solicitante.</p> <p>Tipo de Servicio</p> <p>Externo</p> <p>2. Notifica al Jefe de la Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios que la ejecución del servicio fue realizado.</p> <p>Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios</p> <p>Interno</p> <p>3. Desincorpora el archivo temporal del formato "Solicitud y Conformidad del Mantenimiento y/o Servicio" y asigna a un trabajador del área para que realice la inspección. (Paso 4).</p> <p>Solicitud/Conformidad de Servicio</p> <p>Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios</p> <p>4. Realiza la inspección del servicio prestado y solicita al Jefe de la Dependencia solicitante que evalúe el servicio.</p> <p>2</p>	<p>Normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo servicio debe ser inspeccionado por la Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/ Sección de Servicios, y cuando se requiera se incluirá la inspección técnica del Jefe(a) de la Unidad de Planta Física/ Sección de Planta Física. (Paso 4). <p>Instrucciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando se requiera el Director(a) de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Jefe de la Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios podrá realizar inspecciones técnicas a los trabajos y servicios prestados. (Paso 4).



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL**

Procedimiento: **Tramitación para la Conformidad del Servicio**





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL**

Procedimiento: **Tramitación para la Conformidad del Servicio**

ACTIVIDADES / RESPONSABLES	NORMAS / INSTRUCCIONES ADICIONALES
<p data-bbox="259 571 324 614">2</p>  <p data-bbox="487 625 820 743">Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios</p> <p data-bbox="178 786 820 980">11. Recibe y firma el formulario en señal de conformidad y calidad del servicio prestado. 12. Elabora y gestiona la solicitud de pago (para el proveedor), ante la Dirección General de Administración y Finanzas/ Unidad de Administración. 13. Archiva el formulario "Solicitud y Conformidad del Mantenimiento y/o Servicio" en el expediente correspondiente.</p> <p data-bbox="170 1088 414 1175">Ver Procedimiento: Ordenación de Pago</p> <p data-bbox="609 1056 787 1153">Solicitud/Conformidad de Servicio</p> <p data-bbox="673 1185 706 1239">T</p>	<p data-bbox="844 549 958 582">Normas:</p> <ul data-bbox="893 614 1526 776" style="list-style-type: none">La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física/ Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios deberá realizar seguimiento al pago de los proveedores una vez procesada la conformidad de servicios. (Paso 11).



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL**

Procedimiento: **Tramitación para la Conformidad del Servicio**

F.- Formularios y Documentos Utilizados:

- Solicitud y Conformidad del Mantenimiento y/o Servicio.

Código: DDMPF-UMS –ECGM/TCS:02	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 15/ 20
--	---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento en la UPEL**

Procedimiento: **Tramitación para la Conformidad del Servicio**

G.- Instructivos

Código:	FORDDMPF/UMS-SCS: 00
Denominación:	“Solicitud y Conformidad del Mantenimiento y/o Servicio”
Utilización:	Registrar los datos necesarios para solicitar el mantenimiento menor o correctivo de las instalaciones, equipos, bienes y mobiliarios de la Universidad.
Presentación:	Tamaño Carta.
Impresión:	Tinta Negra en Anverso.
Papel:	Bond 20
Distribución:	Original: Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/Sección de Servicios. Duplicado: Dependencia Solicitante.
Período Retención:	Un (1) año.
Unidad de Origen:	Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento/Sección de Servicios.
Frecuencia:	Cada vez que se requiera la conformidad de un servicio de la Unidad de Mantenimiento y Servicios/Sección de Mantenimiento.

Código: DDMPF-UMS –ECGM/TCS:02	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 16/ 20
--	---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------



SOLICITUD Y CONFORMIDAD DEL MANTENIMIENTO Y/O SERVICIO

1. N°:

2. Fecha:

3. <input type="checkbox"/> Servicio Interno <input type="checkbox"/> Servicio Externo	4. Prioridad de Trabajo <input type="checkbox"/> Urgente <input type="checkbox"/> Rutinario <input type="checkbox"/> Inmediato	
5. Asignado A:	6. <input type="checkbox"/> Orden de Servicio N°: <input type="checkbox"/> Contrato N°:	
7. Proveedor/ Contratista:	8. Dependencia Solicitante:	9. Ubicación:

10. Descripción del Mantenimiento o Servicio Solicitado:

11. Fecha de Inicio:	12. Fecha de Culminación	13. Características del Trabajo: <input type="checkbox"/> Preventivo <input type="checkbox"/> Correctivo <input type="checkbox"/> Ampliación y /o Mejora <input type="checkbox"/> Otros	14. Fecha que se Requiere:
----------------------	--------------------------	--	----------------------------

15. Materiales Utilizados:

16. Observaciones:

CONFORMIDAD DEL MANTENIMIENTO Y SERVICIO

17. Dependencia Solicitante	18. Unidad de Mantenimiento y Servicios/ Sección de Mantenimiento	19. Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física / Unidad de Planta Física Mantenimiento y Servicios
Conformidad dada por :	Recibido por:	Aprobado por:
Apellido(s) y Nombre(s):	Apellido(s) y Nombre(s):	Apellido(s) y Nombre(s):
Firma y Sello	Firma y Sello	Firma y Sello
Fecha:	Fecha:	Fecha:



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

Procedimiento: **Tramitación para la Conformidad del Servicio**

Instrucciones: Este formulario debe ser llenado de acuerdo a las siguientes instrucciones.

Campo	Instrucción
01	Coloque el número correlativo de la conformidad/solicitud de servicio.
02	Coloque el día, mes y año correspondiente al llenado de conformidad/solicitud de servicio.
03	Marque con una equis (X) en el recuadro correspondiente al tipo de servicio.
04	Marque con una equis (X) en el recuadro correspondiente a la prioridad de trabajo.
05	Escriba a quien fue Asignado el trabajo.
06	Marque con una equis (X) en el recuadro correspondiente si es Orden de servicio o contrato.
07	Escriba el nombre del Proveedor o Contratista.
08	Escriba el nombre de la Dependencia Solicitante.
09	Escriba la Ubicación de la dependencia que solicitó la conformidad/solicitud de servicio.
10	Describa en forma detallada el mantenimiento o servicio solicitado.
11	Coloque la fecha de inicio.
12	Coloque la fecha de culminación.
13	Marque con una equis (X) en el recuadro correspondiente la característica del trabajo.
14	Coloque la fecha que se requiere el servicio.
15	Escriba los materiales utilizados en el servicio solicitado.
16	Indique los comentarios u observaciones relacionados con la solicitud o con la conformidad del mantenimiento o servicio por parte de la Dependencia solicitante y/o Unidad de Mantenimiento y Servicios/Sección de Mantenimiento, Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física /Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios.
Conformidad del Mantenimiento y Servicio	
17	Coloque el (los) Apellido(s) y Nombre(s), Firma y Sello del Jefe de la Dependencia solicitante responsable de dar la conformidad del mantenimiento y servicio, indique la fecha de la conformidad.
18	Coloque el (los) Apellido(s) y Nombre(s), Firma y Sello del Jefe de la Unidad de Mantenimiento y Servicios/Sección de Mantenimiento y la fecha de recepción de la conformidad.
19	Coloque el (los) Apellido(s) y Nombre(s), Firma y Sello del Director de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta Física /Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios y la fecha en señal de aprobación de la conformidad



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

Glosario de Términos

- **Bienes:** Comprende todos aquellos bienes muebles, inmuebles y semovientes relacionados con la propiedad o se encuentran bajo la responsabilidad de la Universidad, los cuales tiene para su uso y funcionamiento en la operación normal de la institución.
- **Conservación:** Acciones o actividades que se deben realizar continua o periódicamente, en forma sistemática, para proteger y mantener en óptimas condiciones operativas las instalaciones, obras de infraestructura, maquinarias, equipos y mobiliarios pertenecientes a la Universidad.
- **Cotización:** Documento a través del cual el proveedor establece el precio de los producto, bienes o servicios.
- **Dependencia solicitante:** Es aquella unidad administrativa o ejecutora con recursos presupuestarios y financieros, ubicada dentro de la estructura organizativa de la Universidad.
- **Equipos:** Son activos de la Universidad o bajo su responsabilidad, con características permanentes o semipermanentes, destinados para su uso de acuerdo a las actividades o servicios prestados, en algunos casos puede ser arrendados a terceros.
- **Factura:** Es un documento comercial en donde se reflejan los datos de una operación compra-venta, en donde se detallan los datos del cliente, razón social, RIF, domicilio fiscal, fecha de emisión, número de control, impuestos y cualquier otra especificación requerida por el SENIAT.
- **Fallas:** es el incumplimiento de alguna función de un bien o equipo.
- **Inspecciones:** Es el mantenimiento legal predictivo o preventivo al que se somete periódicamente a las instalaciones, bienes o equipo para prever posibles fallas, averías, desgastes o daños.
- **Instalaciones:** Comprende todos los espacios destinados a la realización de funciones docentes, de investigación, académicas, administrativas, deportivas, culturales, así como de extensión, propias de la Universidad. Asimismo se consideran instalaciones aquellas propiedades en arrendamiento, concesión y cualquier otra figura legal que autorice el uso parte de la Universidad.
- **Mantenimiento:** Es el conjunto de acciones y medidas que adopta la Universidad para garantizar el funcionamiento operativo de los bienes, equipos e instalaciones y prolongar la vida útil de los mismos.

Código: DDMPF-ECGM-01	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 19/ 20
---------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: **Evaluación y Control de la Gestión de Mantenimiento**

- **Orden de compras o servicios:** Documento que emite el comprador para solicitar mercancías o servicios al proveedor, en donde se detallan precio, condiciones de pagos, entre otras especificaciones.
- **Plan de Mantenimiento:** Es una descripción detallada de las tareas de Mantenimiento Preventivo asociadas a las instalaciones, bienes o equipos, indicando las acciones (limpieza, comprobación, ajuste, lubricación, sustitución de piezas, entre otros), plazos, materiales y herramientas a utilizar y asignación de responsables.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que abastece con un bien o servicio a otra empresa, persona o comunidad.
- **Recibo de Pago:** Es un documento escrito que se entrega para dejar constancia y certificar que se ha abonado aquello que debía o tenía que pagar.
- **Servicio no conforme:** Servicio prestado cuyo resultado no cumple con las especificaciones o requisitos previamente establecidos.
- **Servicios:** Son actividades realizadas por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de la Planta/Unidad de Planta Física, Mantenimiento y Servicios, relacionadas con la conservación y mantenimiento de las instalaciones, bienes y equipos. El servicio puede ser ofrecido por proveedores contratados por la Universidad cuando sea requerido.
- **Siniestro:** Es la ocurrencia de un suceso accidental e imprevisto cuyas consecuencias dañosas están cubiertas por la garantía de una póliza.

Código: DDMPF-ECGM-01	Fecha de Vigencia: 17 NOV. 2015	Nº Actualización: 0	Fecha de Actualización:	Página: 20/ 20
---------------------------------	---	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------